



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO

Messalina Karoline Oliveira Lod

PERCEPÇÕES SOBRE A QUALIDADE DO CURSO TÉCNICO DE GUIA DE
TURISMO DO IFRN (2008-2012)

Natal/RN

2013

Messalina Karoline Oliveira Lod

**PERCEPÇÕES SOBRE A QUALIDADE DO CURSO TÉCNICO DE GUIA DE
TURISMO DO IFRN (2008-2012)**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Turismo da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, como requisito obrigatório para a obtenção do grau de Mestre em Turismo, vinculado à área de Gestão em Turismo.

Orientador:

Wilker Ricardo de Mendonça Nóbrega, Ph.D.

Coorientador:

Sérgio Rodrigues Leal, Ph.D.

Natal/RN

2013

Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN
Sistema de Bibliotecas - SISBI
Catalogação de Publicação na Fonte. UFRN - Biblioteca Setorial do Centro Ciências Sociais Aplicadas - CCSA

Lod, Messalina Karoline Oliveira.

Percepções sobre a qualidade do curso técnico de guia de turismo do IFRN (2008-2012) / Messalina Karoline Oliveira Lod. - Natal, 2013.

138f.: il.

Dissertação (Mestrado em Turismo) - Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Programa de Pós Graduação em Turismo. Natal, RN, 2013.

Orientação: Prof. Dr. Wilker Ricardo de Mendonça Nóbrega.

Coorientação: Prof. Dr. Sérgio Rodrigues Leal.

1. Educação Profissional - Dissertação. 2. Cursos Técnicos em Turismo - Dissertação. 3. Guia de Turismo - Dissertação. 4. Qualidade da Educação - Dissertação. 5. Formação Profissional - Dissertação. I. Nóbrega, Wilker Ricardo de Mendonça. II. Leal, Sérgio Rodrigues. III. Título.

RN/UF/Biblioteca CCSA

CDU 377:338.48

Messalina Karoline Oliveira Lod

Percepções sobre a qualidade do curso técnico de Guia de Turismo do IFRN (2008-2012), dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Turismo – Mestrado, da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, como requisito parcial para a obtenção do título de mestre em Turismo, na área de gestão e turismo.

Natal/RN, _____ de dezembro de 2013.

BANCA EXAMINADORA:

Professor Ph.D. Wilker Ricardo de Mendonça Nóbrega
Universidade Federal do Rio Grande do Norte
Orientador

Professor Ph.D. Sérgio Rodrigues Leal
Universidade Federal de Pernambuco
Coorientador

Professora Ph.D. Juliana Vieira de Almeida
Universidade Federal do Rio Grande do Norte
Banca Examinadora

Professor Ph.D. Eduardo Bráulio Wanderley Netto
Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Banca Examinadora

Natal/RN
2013

Dedico esta dissertação aos meus pais e à minha irmã, que sempre estiveram comigo, me apoiando em direção à realização dos meus sonhos.

AGRADECIMENTOS

Meus sinceros agradecimentos a Deus; aos meus queridos pais e à minha irmã, base e força para tudo na minha vida; à Universidade Federal do Rio Grande do Norte; à Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - CAPES; ao corpo docente e secretaria do Programa de Pós-graduação em Turismo - PPGTUR, em especial ao meu orientador professor Wilker Ricardo de Mendonça Nóbrega e ao meu coorientador professor Sérgio Rodrigues Leal, pela imensa paciência e dedicação em me ajudar a conduzir este estudo da melhor forma possível. À professora Lissa Valéria Fernandes Ferreira e à querida Juliane Medeiros, pela eterna meiguice, atenção e apoio aos alunos. Ao IFRN, em especial à professora Juliana Vieira, professor Eduardo Bráulio e ao professor Jean Francisco, pelas valiosas contribuições para o meu trabalho; aos meus queridos colegas e amigos do PPGTUR, em especial à Juliana Cristina Soares e Raquel Macedo Fernandes, por terem acreditado na minha capacidade de um dia conseguir me tornar mestre. Aos colegas e amigos da turma de 2011.1, pessoas que nunca esquecerei e com os quais aprendi e cresci bastante. A todas as pessoas que colaboraram respondendo aos questionários. A todos os meus amigos que, de alguma forma, me deram apoio para que este trabalho tenha sido realizado. Obrigada!

“O talento sem a educação é como a prata na mina.”

Benjamin Franklin

RESUMO

A pesquisa científica em turismo ainda apresenta lacunas no que se refere aos estudos sobre a educação profissional de nível técnico, especialmente aqueles voltados à formação de profissionais diretamente inseridos no setor. Diante desse contexto, esta dissertação teve como objetivo analisar as percepções de docentes, alunos egressos e empregadores acerca da qualidade do Curso Técnico em Guia de Turismo ofertado pelo Instituto Federal do Rio Grande do Norte (IFRN), no período de 2008 a 2012. Buscou-se identificar aspectos positivos e negativos relacionados à formação ofertada, caracterizar o perfil socioeconômico dos participantes e propor recomendações para o aprimoramento do curso. Trata-se de uma pesquisa de natureza descritivo-exploratória, com abordagem quali-quantitativa, desenvolvida a partir de pesquisa bibliográfica, documental e de campo. A coleta de dados foi realizada por meio da aplicação de questionários aos diferentes sujeitos da pesquisa, cujas categorias de análise foram construídas com base no referencial teórico adotado e em princípios do sistema de certificação TEDQUAL, da Organização Mundial do Turismo. Os dados foram tratados por meio de estatística descritiva e análise de conteúdo. Os resultados indicam que o curso apresenta reconhecimento quanto à qualidade da formação teórica, à titulação e ao comprometimento do corpo docente e à estrutura institucional. Contudo, foram identificadas fragilidades relacionadas à insuficiência de atividades práticas, à articulação com o mercado de trabalho e ao domínio de idiomas, considerados essenciais para a inserção profissional. Observou-se, ainda, a baixa permanência dos egressos na área. Conclui-se que, apesar da avaliação positiva geral, o curso necessita fortalecer a integração entre formação e mercado, ampliando sua efetividade social e profissional.

Palavras-chave: Educação Profissional; Cursos Técnicos em Turismo; Guia de Turismo; Qualidade da Educação; Formação Profissional.

ABSTRACT

Scientific research in tourism still presents gaps regarding studies on technical vocational education, particularly those focused on the training of professionals directly engaged in the tourism sector. In this context, this dissertation aimed to analyze the perceptions of teachers, graduates, and employers concerning the quality of the Technical Course in Tourist Guiding offered by the Federal Institute of Rio Grande do Norte (IFRN) between 2008 and 2012. The study sought to identify positive and negative aspects of the training provided, characterize the socioeconomic profile of the participants, and propose recommendations for course improvement. This is a descriptive-exploratory study with a qualitative and quantitative approach, developed through bibliographic, documentary, and field research. Data were collected through questionnaires applied to the different research subjects, and the analytical categories were constructed based on the theoretical framework adopted and on principles of the TEDQUAL certification system proposed by the World Tourism Organization. Data were analyzed using descriptive statistics and content analysis. The results indicate that the course is recognized for the quality of its theoretical training, the academic qualifications and commitment of the teaching staff, and the institutional structure of IFRN. However, weaknesses were identified regarding the limited availability of practical activities, insufficient integration with the labor market, and challenges related to foreign language proficiency, which are considered essential for professional insertion. Additionally, low graduate retention in the tourism sector was observed. It is concluded that, despite an overall positive evaluation, the course needs to strengthen the integration between training and the labor market to enhance its social and professional effectiveness.

Keywords: Vocational Education; Technical Tourism Courses; Tourist Guide; Educational Quality; Professional Training.

NOTA EXPLICATIVA

A presente dissertação refere-se à pesquisa desenvolvida e defendida no ano de 2013, no âmbito do Programa de Pós-Graduação em Turismo da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (PPGTUR/UFRN). Esta versão corresponde ao texto final revisado, elaborado em atendimento às recomendações da banca examinadora e às adequações requeridas para fins de depósito institucional e conclusão do processo de titulação no ano de 2026.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Modelo de produção de conhecimento em Turismo de Jafari	39
Figura 2 - Criação do conhecimento em turismo na visão de John Tribe	40

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Qualidade, educação e técnica: trabalhos realizados anteriormente utilizados como referência	24
Quadro 2 - Resumo da trajetória da educação Profissional no Brasil	32
Quadro 3 - Fases do ensino do Turismo e Hotelaria no Brasil	43
Quadro 4 - Diversidade da oferta de cursos de Turismo no Brasil	44
Quadro 5 - Maiores problemas no ensino do turismo	49
Quadro 6 - Definições e características da qualidade	51
Quadro 7 – Cinco abordagens da qualidade	52
Quadro 8 - Benefícios específicos do sistema de certificação TEDQUAL	59
Quadro 9 - Processos Básicos e Objetivos dos CET	60
Quadro 10 - Processos, subprocessos e procedimentos	60
Quadro 11 - Competências necessárias ao guia de turismo	62
Quadro 12 - Competências necessárias ao guia de turismo de acordo com Chimenti e Tavares	63
Quadro 13 - Algumas atribuições do guia de turismo	64
Quadro 14 – Ocorrências a serem preenchidas pelo guia no ROV	65
Quadro 15 - Características dos diferentes tipos de guia de turismo	65
Quadro 16 – Subdivisões do guia de turismo regional	66
Quadro 17 - Infrações disciplinares do guia de turismo	67
Quadro 18 – Condutas incompatíveis com o exercício da profissão	67
Quadro 19 - Objetivos específicos do PPP do Curso Técnico de Nível Médio em Guia de Turismo	71
Quadro 20 – Perfil esperado após a conclusão do curso	71
Quadro 21 - Disciplinas do curso subsequente	72
Quadro 22 - Síntese dos procedimentos metodológicos	78
Quadro 23 – Motivos que dão qualidade ao curso – Visão dos alunos egressos	84
Quadro 24 – Motivos que não trazem qualidade ao curso - Visão dos egressos	85
Quadro 25 – Outros fatores positivos- Docentes e Egressos	87
Quadro 26 – Motivos que dão qualidade ao curso - Visão dos docentes	87
Quadro 27 – Necessidades do curso – Visão dos Egressos	88
Quadro 28 – Falhas do curso – Visão dos Egressos	89
Quadro 29 – Importância do contato das agências com as instituições	105
Quadro 30 – O contato com as instituições de ensino não é tão importante	106
Quadro 31 – Síntese das convergências e divergências entre docentes, alunos egressos e empregadores sobre o curso técnico de Guia de Turismo do IFRN	111

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Principais aspectos positivos da educação técnica para Guias de Turismo de acordo com os egressos	83
Tabela 2 - Benefícios que o curso proporcionou - Visão dos egressos	86
Tabela 3 - Perfil socioeconômico dos egressos	89
Tabela 4 - Perfil socioeconômico dos docentes.....	91
Tabela 5 - Perfil socioeconômico dos empregadores	92
Tabela 6 - Opinião dos egressos sobre o corpo docente.....	98
Tabela 7 - Matriz curricular atende as necessidades e prepara para o mercado atual	98
Tabela 8 - Sobre as metodologias de ensino aplicadas pelos docentes	99
Tabela 9 - Opiniões sobre o Projeto Pedagógico do curso (versão resumida)	100
Tabela 10 - Nível de preparo dos guias formados para o mercado de trabalho.....	107
Tabela 11 - Contratação de alunos egressos do curso	107
Tabela 12 - Critérios para um perfil ideal dos técnicos em guia de turismo	108
Tabela 13 - Opinião sobre o mercado de trabalho para o Guia de Turismo	110
Tabela 14 - Motivos para não trabalharem na área.....	110

LISTA DE SIGLAS

CADASTUR- Sistema de Cadastro de pessoas físicas e jurídicas que atuam no setor do Turismo

CEFET - Centro Federal de Educação Tecnológica

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

IES - Instituições de Ensino Superior

IFRN - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte

IBICT - Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia

LDB - Lei das Diretrizes e Bases da Educação Nacional

GQT- Gestão de Qualidade Total

MTur - Ministério do Turismo

OMT- Organização Mundial de Turismo

PNAD - Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios

CET - Curso de Educação em Turismo

Prodetur- Programa de Desenvolvimento do Turismo

PRONATEC- Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego

SESI - Serviço Social da Indústria

SESC - Serviço Social do Comércio

SENAC - Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial

SEEC - Secretaria de Estado da Educação e da Cultura (Rio Grande do Norte)

SINGTUR-RN - Sindicato de Guias de Turismo do Rio Grande do Norte

SPSS - *Statistical Package for the Social Sciences*

TEDQUAL - Qualidade na Educação em Turismo - *Tourism Education Quality*

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	16
1.1 PROBLEMA.....	18
1.2 RELEVÂNCIA DO ESTUDO	22
1.3 OBJETIVOS	26
1.3.1 Objetivo geral	26
1.3.2 Objetivos específicos	26
1.4 ESTRUTURAÇÃO E ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO.....	26
2 MARCO TEÓRICO.....	28
2.1 HISTÓRICO DA EDUCAÇÃO PROFISSIONAL NO BRASIL	28
2.2 EDUCAÇÃO PROFISSIONAL DE NÍVEIS MÉDIO E SUPERIOR EM TURISMO	34
2.3 DIRETRIZES E BASES DA EDUCAÇÃO NACIONAL E A EDUCAÇÃO PROFISSIONAL NO BRASIL	45
2.4 QUALIDADE E O SETOR DE SERVIÇOS EM TURISMO.....	50
2.5 QUALIDADE NA FORMAÇÃO TÉCNICA E PROFISSIONALIZANTE EM TURISMO E HOTELARIA	55
2.6 A QUALIDADE NA EDUCAÇÃO EM TURISMO E A CERTIFICAÇÃO TEDQUAL.....	57
2.7 QUEM É O GUIA DE TURISMO?.....	62
2.8 PROJETO POLÍTICO E PEDAGÓGICO DO CURSO DE GUIA DE TURISMO DO IFRN.....	69
3 METODOLOGIA.....	74
3.1 TIPO DE ESTUDO	74
3.2 UNIVERSO E AMOSTRA DA PESQUISA.....	75
3.3 COLETA DE DADOS	77
3.4 TÉCNICA DE ANÁLISE DOS DADOS	80
4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	82
4.1 INTRODUÇÃO DO CAPÍTULO.....	82
4.2 MAPEAMENTO DOS FATORES POSITIVOS E NEGATIVOS QUE INFLUENCIAM A QUALIDADE DO CURSO TÉCNICO DE GUIA DE TURISMO DO IFRN	83
4.2.1 Aspectos positivos segundo os egressos.....	83
4.2.2 Aspectos negativos segundo os egressos.....	85
4.2.3 Benefícios proporcionados pelo curso	86

4.2.4 Outros fatores positivos identificados	87
4.2.5 Necessidades e falhas do curso.....	88
4.3 PERFIL SOCIOECONÔMICO DOS PARTICIPANTES	89
4.3.1 Perfil socioeconômico dos egressos	89
4.3.2 Perfil socioeconômico dos docentes.....	91
4.3.3 Perfil socioeconômico dos empregadores	92
4.4 FATORES POSITIVOS E NEGATIVOS: COMO INFLUENCIAM NA QUALIDADE DO CURSO?	94
4.4.1 Sugestões de melhoria- visão dos egressos	94
4.4.2 Sugestões de melhoria – visão dos docentes.....	96
4.4.3 Sugestões de melhoria – visão dos empregadores.....	97
4.4.4 Avaliação do corpo docente	97
4.4.5 Matriz curricular e preparo para o mercado	98
4.4.6 Metodologias de ensino.....	99
4.4.7 Projeto Pedagógico do Curso (PPC).....	100
4.4.8 Experiências educativas que faltam.....	103
4.4.9 Relação instituição-mercado	105
4.4.10 Inserção profissional e empregabilidade	106
4.4.11 Perfil profissional ideal segundo os empregadores	108
4.4.12 Visão sobre o mercado de trabalho	109
4.4.13 Convergências e divergências entre os grupos	111
4.5 SÍNTESE.....	113
4.6 PROPOSTAS DE APRIMORAMENTO DO CURSO TÉCNICO EM GUIA DE TURISMO DO IFRN	115
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	119
REFERÊNCIAS.....	122
APÊNDICE 2	132
APÊNDICE 3	135
APÊNDICE 4	138

1 INTRODUÇÃO

O turismo constitui-se como sendo uma ampla gama de indivíduos, empresas, organizações e lugares, que se combinam de alguma forma para proporcionar uma experiência de viagem (Leiper, 1990 apud Cooper *et al.*, 2001, p. 40). Esta é apenas uma de suas várias definições.

Já a *educação*, segundo Brandão (2007), aparece sempre que “surgem formas sociais de condução e controle da aventura de ensinar-e-aprender”. Durkheim (1978), citado por Brandão (2007), iria ainda mais longe e diria que a educação:

é a ação exercida pelas gerações adultas sobre aquelas que ainda não se encontram preparadas para a vida social; tem por objeto suscitar e desenvolver na criança um certo número de estados físicos, intelectuais e morais reclamados pela sociedade política, no seu conjunto, e pelo meio especial a que a criança, particularmente, se destina.

[...] No homem [diferentemente do que acontece entre os animais], as aptidões de todo o gênero que a vida social pressupõe são muito complexas para [...] materializarem-se sob a forma de predisposições orgânicas.

Disso se depreende que elas não podem ser transmitidas de uma geração a outra por meio da hereditariedade. É pela educação que se faz transmissão. (Durkheim [1922], 1978, p. 41)

Aqui, poderíamos representar a criança pela imagem dos alunos que estão se preparando para iniciar a carreira e necessitam profissionalizar-se para poderem encontrar seu lugar ao sol no mercado de trabalho. A partir disso, começam a buscar oportunidades de estudo pelas quais desenvolvam conhecimentos e habilidades suficientes para ter uma profissão. A geração adulta seriam os professores e a sociedade mais vivida como um todo, que detentores de experiência e conhecimento, irão instruir e incentivar os alunos no processo de aprendizagem. Logo, ninguém nasce já preparado para uma profissão, é necessário que o processo educacional ocorra.

A educação é uma ferramenta que, se não for a maior, provavelmente é a mais imprescindível para que se possa trilhar um caminho que conduza à realização pessoal. Diante dessa busca, as oportunidades precisam ser aproveitadas, de forma que se tente alcançar os objetivos almejados, tais como: ser feliz em uma carreira, trabalhar-se com o que gosta, sustentar-se minimamente e de forma digna. A educação profissional, neste sentido, proporciona oportunidades aos jovens, quando oferecida durante o ensino médio, de saírem de seus cursos capacitados, ao menos o suficiente para exercerem uma profissão.

Outro fator primordial, seria o de *técnica*, posto que a investigação foi feita sobre o ensino técnico. Para Pfeiffer (2001), a técnica seria “uma forma de apropriação da natureza pelo homem, portanto, parte da cultura”. O autor cita também Aristóteles, que teria considerado a

técnica e a arte como “saber produtivo, em oposição ao saber teórico (aquele que não modifica seu objeto) e prático (o que articula as ações humanas para conseguir a felicidade)”.

Diante disto, é válido também, definir o que seria a *educação técnica*:

Entendemos que a educação técnica é o tipo de treinamento que se propõe a preparar o indivíduo para ser o agente de um processo produtivo no qual estejam envolvidas operações especificáveis, repetitivas e complexas. Dadas as condições de oferta e demanda, este processo terá uma certa produtividade marginal especificável e razoavelmente constante durante a vida produtiva do indivíduo (CASTRO, 1973, p. 92).

Portanto, as técnicas aprendidas durante o processo de profissionalização do guia de turismo serão significativas para o desenvolvimento de seu trabalho. No entanto, como esta função envolve viagens e lidar com pessoas, as técnicas servem também como apoio para as decisões, imprevistos e busca de soluções criativas para os imprevistos que poderão aparecer, já que o guia terá que lidar constantemente com o atendimento ao público e viagens. Desta forma não se pode dizer que é uma função que envolve, necessariamente, operações repetitivas.

Já o termo *qualificação*, é um fator determinante na vida de um trabalhador. Pode-se dizer que é uma condição para que ele consiga um emprego ou remunerações mínimas de acordo com o cargo que irá exercer e a preparação que possui, como é colocado na seguinte afirmação de Tanguy (1999, apud Araújo, p. 7):

A qualificação significa uma codificação, pressupõe as grades de classificação, de caráter coletivo, que representa a existência de indivíduos portadores de capacidades e de empregos aos quais são atribuídas remunerações. A qualificação é o principal determinante de atribuições no posto de trabalho, sua remuneração e sua promoção (Tanguy, 1997c). Pode ser apresentada como capacidade potencial de trabalho.

Pode-se dizer que a qualificação profissional, de acordo com Araújo (1999) “baseia-se sobre conhecimentos teóricos formalizados com vistas à pôr em prática uma profissionalidade.” Portanto, frequentar um curso com o objetivo de profissionalizar-se, constitui-se num processo de qualificação, pois se o trabalhador frequentou e concluiu um curso técnico para ser guia de turismo estará “qualificado” para ser um guia. A partir disto, pretende-se, neste estudo, verificar-se se os ex-alunos dos cursos de guia de turismo do IFRN sentem-se realmente qualificados. Para tanto, foi verificada, a partir da visão dos três principais atores envolvidos no processo de qualificação destes futuros guias, a qualidade do ensino que está sendo oferecido pelo IFRN aos futuros técnicos e guias de turismo.

Faz-se então a seguinte pergunta: o que seria qualidade? Neste estudo, é considerado como conceito balizador de qualidade a definição de Campos (1990; 1991; 1992;

1994; 1992) que defende que “produto de qualidade é aquele que atende perfeitamente, de forma acessível, segura, confiável e no tempo certo às necessidades do cliente.”

Portanto, neste estudo, os clientes podem ser interpretados como os alunos (clientes do curso técnico ao qual se submeteram), os empregadores, que contratarão os ex-alunos provenientes do curso técnico analisado. O principal produto, nesta relação, é o ensino oferecido a estes “clientes-alunos”. Este é o conceito destacado, mas não é o único conceito debatido neste estudo, pois é sabido que conceitos únicos sobre cada termo são limitadores. Os capítulos “2.4 Qualidade e o setor de serviços em turismo”, “2.6 Qualidade na educação técnica e profissionalizante em turismo e hotelaria” e “2.7 A Qualidade na Educação em Turismo e a Certificação TEDQUAL” discutem sobre o que seria a qualidade voltada para o ensino e trabalho no setor turístico, além da certificação TEDQUAL, sugerida pela Organização Mundial do Turismo como forma de verificar a qualidade do ensino oferecido nesta área. O TEDQUAL trouxe bases para a construção do instrumento de coleta de dados utilizado nesta pesquisa e trouxe critérios a serem analisados a partir do que foi coletado.

Por fim, é necessário que se faça a definição do termo *guia de turismo*. Segundo a Lei nº 8.623, de 28 de janeiro de 1993, guia de turismo é

[...] o profissional que, devidamente cadastrado no Instituto Brasileiro de Turismo (Embratur), exerça atividades de acompanhar, orientar e transmitir informações a pessoas ou grupos, em visitas, excursões urbanas, municipais, estaduais, interestaduais, internacionais ou especializadas.

Portanto, a profissão de guia de turismo possui um papel importante no processo turístico, pois ao acompanhar grupos e contar um pouco da história do local que está sendo visitado, acaba por estimular a preservação do patrimônio histórico, cultural e ambiental, além de ser um profissional capaz de promover positivamente a imagem do lugar. É de imensa responsabilidade o bom exercício desta profissão, concluindo-se que a formação de um guia requer a qualidade necessária para que o aluno egresso dos cursos técnicos atenda as demandas do mercado e atinja o sucesso almejado por qualquer profissional.

Diante do exposto, cabe introduzir-se, através deste primeiro capítulo, a situação problema deste estudo.

1.1 Problema

Os serviços oferecidos aos turistas pelos profissionais de turismo e hotelaria refletem, de forma geral, a qualidade do ensino que lhes foi oferecido durante seus processos

de profissionalização. Este ensino aliado ao talento natural de quem aprecia trabalhar com o público e com o turismo é responsável por tornar parte do período de viagem de um turista muito mais interessante. A qualidade da educação oferecida a estes profissionais reflete-se no desenvolvimento dos seus trabalhos em seus cotidianos. A busca pela satisfação dos clientes na prestação dos serviços é uma das principais metas do mercado turístico e hoteleiro. Espera-se que um turista perceba a qualidade com a qual os serviços são prestados, e talvez deduzir sobre a qualidade do treinamento que o profissional que o está atendendo recebeu.

O talento para lidar com o público, o comprometimento com a profissão ou mesmo a necessidade de trabalhar nem sempre podem garantir que os profissionais que atuam em setores como o turismo e a hotelaria mantenham-se no mercado. As características dos produtos turísticos oferecidos no setor de hospedagem, por exemplo, poderão ser as mesmas em diversos hotéis, tais como: boa localização, um quarto confortável, ar-condicionado e vista para o mar. Porém, muitas vezes, o grande diferencial está nas pessoas, na forma com a qual o “turista-hóspede” será tratado. Este diferencial encontra-se na atenção aos gostos pessoais dos hóspedes, na forma educada em atendê-lo, na forma bem explicada com a qual lhes serão fornecidas as informações que necessitarem sobre como chegar ao teatro ou ao cinema mais próximo, ou seja, a qualidade da informação através do processo de comunicação. Além de tudo isto, o conhecimento técnico dos atuantes no setor turístico e hoteleiro também é fundamental. O diferencial dos serviços oferecidos pelo destino turístico será captado através do olhar do turista em todos os caminhos que por ele forem percorridos durante sua estada na localidade.

Considerando-se a quantidade de empregos gerados pelo turismo e a necessidade de se ter um diferencial positivo na qualidade dos serviços prestados aos turistas, além da iminência de grandes eventos no país, o governo brasileiro, buscando a competitividade dentro deste contexto, destaca como uma das finalidades citadas no Plano Nacional de Turismo (2013/2016) a qualificação de pessoas para atuarem no setor turístico, onde a proposta é:

[...] ofertar 240 (duzentos e quarenta) mil vagas de cursos de qualificação profissional até a Copa do Mundo, de maneira a elevar a qualidade e a hospitalidade na prestação de serviços aos turistas, permitindo deixar como legado dos grandes eventos que o Brasil sediará, em especial a Copa do Mundo, a boa imagem do país como destino competitivo, e instituir metodologia de qualificação de públicos adicionais ao Programa PRONATEC TURISMO, que integram a Política Nacional de Qualificação Profissional (Plano Nacional de Turismo, 2013-2016, p.47).

Como é citado, um dos programas de qualificação profissional que o governo tem promovido é o Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego (PRONATEC),

que possui como objetivo expandir, interiorizar e democratizar a oferta de cursos técnicos e profissionais de nível médio, e de cursos de formação inicial e continuada para trabalhadores.

Além do PRONATEC, existem diversos programas de capacitação funcionando de acordo com o que é proposto nos Planos Nacionais de Turismo mais recentes, como o Programa Nacional de Qualificação Profissional e Empresarial do Turismo e Programa Bem Receber Copa, dispostos pela Portaria nº 90/2010, publicada pelo MTur. Estes programas baseiam-se no aprimoramento da “qualidade dos serviços turísticos ofertados no Brasil, destinado à qualificação e certificação de profissionais, de empreendimentos, de equipamentos e produtos turísticos”. Todos esses são exemplos de que existe uma movimentação por parte do governo brasileiro em promover meios que proporcionem o aumento da quantidade de pessoas qualificadas para o trabalho no setor turístico e, como consequência, uma provável melhoria na qualidade e excelência dos serviços turísticos oferecidos em território nacional.

O documento denominado “Síntese de Indicadores Sociais: Uma análise das Condições de Vida da população Brasileira”, publicado em 2009 pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2009), originado da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD), indicou que, em 2007:

Pouco mais de seis milhões de pessoas declararam que estavam frequentando cursos de educação profissional e 26,4 milhões haviam frequentado no passado. Este contingente expressivo de trabalhadores com formação (...) se diferenciam (sic) daqueles que nunca frequentaram tais cursos em termos de remuneração no mercado de trabalho. No conjunto de trabalhadores com mais de 25 anos de idade, aqueles que frequentaram algum curso de educação profissional apresentaram um rendimento médio no trabalho principal superior aos que nunca frequentaram (R\$1 240,00 e R\$ 934,00).

A democratização de cursos de qualificação, técnicos e profissionalizantes oferecidos pelos programas governamentais seriam, portanto, uma chance a mais para os profissionais da área de turismo terem acesso a melhores oportunidades no mercado. O IBGE, através deste mesmo documento, reforça indiretamente a importância desta democratização, pois há:

Uma demanda não atendida por cursos de educação profissional. Segundo a PNAD 2007, em números absolutos, esta demanda poderia ser estimada em cerca de 48,3 milhões de pessoas, sendo 41,2% das pessoas de 10 anos ou mais de idade que tinham interesse em cursar a educação profissional não o faziam por motivos financeiros, 22,6% não o faziam, pois faltava escola com curso de educação profissional na sua região, 5,0% por que não havia o curso desejado, 1,5% por falta de vagas e o restante por outros motivos.

Os resultados da PNAD de 2007, também destacam a importância do chamado sistema “S” de educação, composto por instituições como o Serviço Nacional de Aprendizagem

Comercial (SENAC), Serviço Social da Indústria (SESI), Serviço Social do Comércio (SESC), dentre outros estabelecimentos, para a educação profissional no país:

As instituições de ensino vinculadas ao Sistema “S” atendiam 20,6% (7,4 milhões) das pessoas que frequentavam ou frequentaram anteriormente algum curso de educação profissional - percentual inferior ao das instituições particulares de ensino (53,1%, ou 18,9 milhões) e ao de instituições públicas de ensino (22,4%, ou 8,0 milhões de pessoas).

O sistema “S” de ensino atuou nos programas de qualificação profissional para o turismo em diversos municípios do estado do Rio Grande do Norte, através da contratação do SENAC pelo Governo do Estado, Secretaria de Turismo e Programa de Desenvolvimento do Turismo (Prodetur), onde, de acordo com o diretor regional do SENAC, Helder Cavalcanti, entre 2009 e 2012, 13.581 pessoas foram qualificadas para atuarem no setor turístico (SENAC, 2012).

O projeto, de acordo com a assessoria de imprensa do SENAC (2011), constituiu-se de duas fases: a primeira abrangendo as cidades de Tibau do Sul, Nízia Floresta, Ceará-Mirim, Extremoz, Touros e Barra de Maxaranguape e a segunda, as cidades de Natal, Parnamirim e São Gonçalo. Os cursos oferecidos foram: 1)barman, 2)camareira, 3)administração hoteleira, 4)receptionista de hotel, 5)organizador de eventos, 6)cozinheiro, 7)recreador, 8)orientador turístico e 9)confeiteiro, 10)qualidade no atendimento, 11)relações humanas, 12)empreendedorismo, 13)manipulação segura de alimentos, 14)idiomas, 15)artesanato e 16)informática.

Além de atuar junto ao Prodetur, o SENAC promove o Programa SENAC de Gratuidade, voltado para pessoas com baixa renda, que também objetiva qualificar pessoas para o mercado de trabalho. Para o presidente da Federação do Comércio (Fecomércio), Marcelo Queiroz, a ação é de significativa importância.

Nesse momento de crise, às vezes existe a vaga, mas a pessoa não está qualificada. As pessoas de baixa renda precisam de profissionalização e o SENAC firmou esse compromisso com o Governo Federal para contribuir na formação desses profissionais. (Disponível em: <http://www.espbr.com/noticias/senac-lanca-programa-cursos-gratuitos>. Acesso em: 01 dez. 2011.)

Estes são alguns exemplos das medidas governamentais feitas para aumentar o número de pessoas qualificadas para atuarem no setor turístico e hoteleiro, tanto em relação aos grandes eventos que ocorrerão no país, como a Copa do Mundo de Futebol de 2014, mais especificamente, no Rio Grande do Norte, quanto em relação ao desenvolvimento geral do turismo no Brasil. Ainda assim, pode-se questionar sobre a qualidade da educação profissional

voltada para o turismo existente no estado. Há de se verificar se estes cursos estão atendendo as expectativas dos públicos envolvidos, por exemplo, se atende as expectativas dos alunos, que buscam o ingresso no mercado de trabalho; a expectativa dos empregadores, que buscam profissionais bem capacitados; além de verificar-se se as aulas são de boa qualidade ou se há uma boa estrutura nas instituições de ensino que permitam que o aprendizado ocorra de forma satisfatória para todos os públicos.

A partir deste questionamento, buscou-se escolher um único curso técnico voltado para o setor turístico sobre o qual fosse possível ser feita uma investigação quanto à qualidade do seu ensino. Para esta identificação, foi escolhido o curso técnico de Guia de Turismo do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte (IFRN). A princípio cogitou-se fazer a pesquisa também com o SENAC-RN, que da mesma forma oferece o curso de guia de turismo, no entanto, após algumas tentativas sem sucesso, percebeu-se que o IFRN estava, no momento, mais propenso a colaborar com informações necessárias para a realização da pesquisa. A proposta deste estudo foi o de focar-se na identificação quanto às carências e aspectos positivos da qualidade da educação técnica em turismo e suas relações com as expectativas do mercado, visão dos ex-alunos e educadores participantes do processo educacional nos últimos anos.

Portanto, diante desta perspectiva, formulou-se a seguinte questão:

Quais as percepções dos educadores, ex-alunos e empregadores quanto à Qualidade da Educação Técnica do Curso de Guia de Turismo oferecido pelo Instituto Federal do Rio Grande do Norte no período entre 2008 e 2012, considerando-se a formação ofertada, sua articulação com o mercado de trabalho e as possibilidades de aprimoramento do curso?

1.2 Relevância do estudo

Os serviços e sua qualidade podem representar condicionantes para o sucesso ou insucesso dos equipamentos e destinos turísticos. A educação profissional em turismo tem obtido uma maior atenção por parte do governo brasileiro e entidades privadas, através da implantação de programas como o PRONATEC e o Prodetur. Isso ocorre devido à necessidade de aumentar-se a qualidade dos serviços oferecidos no setor, com a intenção de tornar o mercado nacional mais atraente e preparado para atender a demanda turística decorrente tanto dos dois megaeventos que ocorrerão no país nos próximos anos: a Copa do Mundo de Futebol

de 2014 e os Jogos Olímpicos de 2016, no Rio de Janeiro, quanto à demanda já existente e a esperada após esses acontecimentos.

Diante disto, alguns empregadores do *trade*¹ turístico tornaram-se mais atentos à capacitação de seus funcionários, pois assim podem manter-se mais competitivos no mercado, proporcionando uma maior visibilidade para os seus empreendimentos.

Ao perceber-se a importância da educação técnica e profissionalizante e sua influência na qualidade dos serviços, surgiu o interesse na realização de uma pesquisa que analisasse a qualidade do ensino técnico voltado para o turismo oferecido no Rio Grande do Norte. Optou-se, portanto, pelo curso de Guia de Turismo do IFRN. A profissão de guia é, atualmente, a única profissão do setor devidamente regulamentada.

Diversos estudos têm sido realizados sobre o ensino técnico, tecnológico e superior em diversas áreas, no entanto, estudos voltados para a área de ensino técnico e profissionalizante em turismo e sua qualidade são encontrados em pequena quantidade, tornando esta pesquisa ainda original e relevante. A relevância deste estudo pode ser justificada pela escolaridade da mão de obra dedicada ao turismo concentrar-se, em grande parte, no nível médio e técnico. Analisar a qualidade do ensino dos cursos de Guia de Turismo do IFRN proporcionou conhecer de perto parte da realidade atual no estado do Rio Grande do Norte, através das percepções dos ex-alunos, empregadores e educadores.

O período escolhido para a realização desta pesquisa foi recortado entre os anos de 2008 e 2012, pois apesar de o curso existir desde 1994, o curso técnico subsequente teve sua primeira turma formada apenas em 2002 e não havia nenhuma turma formada em 2007. Como a intenção deste trabalho é a de conhecer a qualidade dos cursos de guia de turismo presenciais oferecidos pelo IFRN atualmente, optou-se por concentrar-se nos anos recentes, ou seja, nos últimos cinco anos, metade do tempo em que a primeira turma de guias da modalidade subsequente começou a surgir no mercado.

O contexto atual das pesquisas sobre a educação técnica e profissionalizante em geral e em turismo e hotelaria pode ser verificado através das publicações encontradas em sites como Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT) ou no Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes),

¹ **Trade:** É um conjunto de agentes, operadores, hoteleiros, transportadores e prestadores de serviços turísticos; utilizado também como sinônimo de mercado ou de setor empresarial (SÃO PAULO, s.d.). **Glossário do Turismo.** Disponível em: <http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/dadosefatos/espaco_academico/glossario/index.html>

abordando assuntos como qualidade, políticas educacionais, opinião dos estudantes quanto ao ensino oferecido, desenvolvimento de indicadores de qualidade, legislação, dentre diversas abordagens, como é mostrado no Quadro 1.

Durante uma busca feita através do site do IBICT, sobre teses e dissertações relacionadas à proposta deste projeto, como referências de estudos já realizados, foram selecionados 10 trabalhos entre os 100 primeiros resultantes da busca pelas palavras-chave “Qualidade”, “Educação” e “Técnica”, sendo estes escolhidos por ordem de aparição e por serem mais recentes, a partir do ano 2000, além de seus temas aproximarem-se à proposta deste projeto. Destes 10 trabalhos, 5 são teses e 5 são dissertações.

Quadro 1 - Qualidade, educação e técnica: trabalhos realizados anteriormente utilizados como referência

Autor	Título	T (Tese) D (Dissertação)	Instituição	Enfoque	Ano	Fonte
Rosalir Viebrantz	A qualidade da graduação na educação superior tecnológica no Brasil: Impactos e desafios	T	Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul	Qualidade na educação superior tecnológica e a garantia de qualidade através do sistema de certificação.	2010	IBICT
Cláudia de Salles Stadtlober	Qualidade do ensino superior no curso de administração: A avaliação dos egressos	T	Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul	Analisa a avaliação do aluno egresso sobre a qualidade do curso de graduação em relação à sua qualificação como administrador.	2010	IBICT
Harley de Araújo	Políticas Educacionais x Qualidade de Educação: Avaliação, limites e desafios da educação brasileira a partir da segunda metade do século XX.	T	Universidade Federal de Uberlândia	A problemática se concentra na qualidade da educação através de uma reflexão sobre a implementação de políticas educacionais para alcançar os resultados almejados.	2010	IBICT
Carla Simone Bittencourt Netto de Souza	Licenciaturas na modalidade a distância e o desafio da qualidade: Uma proposta de indicadores para aferir qualidade nos cursos de Física, Química, Biologia e Matemática.	D	Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul	Desenvolver indicadores para auxiliar a estabelecer métricas de qualidade para elaboração de cursos superiores à distância.	2009	IBICT
Lúcia Steinheuser Gorges	Relação entre qualidade de ensino e legislação educacional: Um município catarinense em análise	D	Universidade do Vale do Itajaí	Teve como objetivo analisar até que ponto a legislação educacional no período de 1998-2008 contribuiu para a melhoria da qualidade da educação no Ensino Fundamental do município de Timbó/SC.	2009	IBICT

Ranilce Mascar enhas Guimarães Iosif	A qualidade da educação na escola pública e o comprometimento da cidadania global emancipada: Implicações para a situação de pobreza e desigualdade no Brasil	T	Universidade de Brasília	O estudo investiga até que ponto a baixa qualidade da educação na escola pública no Ensino Fundamental compromete a cidadania da população mais marginalizada e contribui para o aprofundamento da pobreza e desigualdade no Brasil.	2007	IBICT
Vanessa Melo do Nascimento	Ensino Técnico-Profissionalizante no Paraná: Análise de sua trajetória	D	Pontifícia Universidade Católica do Paraná	Razões históricas da trajetória do ensino-técnico profissionalizante do Paraná; acontecimentos históricos determinantes nesta etapa de ensino e organização atual do ensino técnico- profissionalizante no estado.	2007	IBICT
Keila Cristina Nicolau Mota	Qualidade na educação superior em turismo e hotelaria: Análise dos cursos de graduação reconhecidos no nordeste brasileiro	T	Universidade Vale do Itajaí	Análise da concepção dos cursos reconhecidos de graduação em turismo e hotelaria do nordeste brasileiro frente às exigências de qualidade da sociedade.	2005	IBICT
Reginaldo Donizete Alves	Passos e descompassos da educação profissional: A experiência do turismo em Mato Grosso do Sul	D	Universidade Federal de Mato Grosso do Sul	Estudo acerca da educação profissional oferecida aos trabalhadores da área de turismo ofertada pela política pública contida no PLANFOR, que supostamente não atenderia as necessidades do setor.	2003	IBICT
Débora Martins de Souza	Discursos da qualidade na educação e performance da técnica	D	Universidade Estadual de Campinas	Discursos sobre acontecimentos históricos que baseiam o estudo da performance do saber técnico e o predomínio que este saber exerce no bojo emancipatório.	2000	IBICT

Fonte: Elaboração própria.

Pôde-se observar, através da busca realizada, que originou a construção do quadro acima, que a incidência de pesquisas relacionadas ao ensino técnico e sua qualidade foram pouco expressivas, em termos de quantidade, sendo a maioria voltada para estudos sobre a qualidade da educação no Ensino Superior. Desta forma, a realização deste estudo é mais um passo que contribuirá para o conhecimento sobre a educação profissional em turismo e hotelaria no Rio Grande do Norte e sua qualidade, servindo como fio condutor para a realização de outras pesquisas que visem aprofundar-se cada vez mais no assunto, gerando maior conhecimento quanto à necessidade de integração entre a qualidade, educação técnica e o mercado de trabalho turístico.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo geral

Analisar as percepções de docentes, alunos egressos e empregadores acerca da qualidade do curso técnico de Guia de Turismo do IFRN, considerando a formação ofertada, sua articulação com o mercado de trabalho e as possibilidades de aprimoramento do curso.

1.3.2 Objetivos específicos

- a) Mapear os fatores positivos e negativos que influenciam a qualidade da educação técnica no curso de Guia de Turismo do IFRN, a partir das percepções dos docentes, alunos egressos e empregadores;
- b) Analisar criticamente como esses fatores impactam a formação profissional e a inserção dos egressos no mercado de trabalho de guia de turismo;
- c) Identificar falhas no curso e sugestões de melhorias apontadas pelos diferentes sujeitos da pesquisa;
- d) Compreender a visão dos empregadores acerca do perfil profissional considerado ideal para atuação no mercado de trabalho;
- e) Caracterizar o perfil socioeconômico dos participantes da pesquisa (ex-discentes, docentes e empregadores), de modo a contextualizar suas percepções sobre o curso.

1.4 Estruturação e organização do trabalho

Este estudo percorre um caminho desafiador em torno da educação técnica voltada para o turismo e a proposta de uma avaliação da qualidade do curso técnico de guia de turismo do IFRN. A própria conceituação do termo turismo é amplamente discutida, ao serem observadas as suas características tão diversas. Logo, pode-se deduzir o quão complexo é discutir-se sobre a educação em turismo e, mais especificamente, sobre a educação técnica e a sua qualidade.

Face a isto, neste capítulo, debate-se, no primeiro tópico, sobre o desenvolvimento do ensino profissional e técnico no Brasil até os dias de hoje. No segundo, debate-se sobre o contexto turístico da educação profissional. Já no terceiro, é discutida a legislação que envolve

a educação regular e profissionalizante brasileira. Em seguida, é necessário trazer a este estudo os conceitos de qualidade, no quarto tópico, e relacioná-la ao setor de serviços e turismo. No quinto tópico, busca-se relacioná-la à educação técnica e profissionalizante do turismo e hotelaria e finalmente, no sexto tópico, relacionar a qualidade à Certificação TEDQUAL. Adequando-se à temática deste estudo, é imprescindível falar-se sobre o guia do turismo, no sétimo tópico e, em seguida, sobre o Projetos Político e Pedagógico do curso técnico de ensino médio em Guia de Turismo do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte.

2 MARCO TEÓRICO

2.1 Histórico da educação profissional no Brasil

A história da educação técnica e profissional no Brasil atravessou diversos caminhos até atingir o modelo educacional atual. Portanto, fez-se necessário trazê-los para este estudo no intuito de compreender a educação profissional brasileira e sua relação com o turismo.

O *marco inaugural*, assim considerado por Kluge (2008) e Campos (2008), do ensino técnico profissional no país, foi, em 1909, através do Decreto nº 7566 instituído por Nilo Peçanha, de 23 de setembro, a criação de 19 Escolas de Aprendizes Artífices, em 10 estados brasileiros. Esta criação teria sido instituída baseando-se nos seguintes objetivos:

[...] que o aumento constante da população das cidades exige que se facilitem às *classes proletárias* os meios de vencer as dificuldades sempre crescentes da luta pela existência que para isso se torna necessário, não só habilitar os filhos dos *desfavorecidos da fortuna* com o indispensável preparo técnico e intelectual, como fazê-los adquirir hábitos de trabalho profícuo, que *os afastará da ociosidade, escola do vício e do crime*; que é um dos deveres do Governo da República formar cidadãos úteis à Nação (Decreto 7.566, *apud* CUNHA, 2000a, p.65-66, grifos do autor).

Portanto, o surgimento das Escolas de Aprendizes e Artífices veio com a proposta governamental de proporcionar profissionalização e uma visão de futuro para as pessoas que estavam em condições menos favorecidas na sociedade conseguirem melhores condições de trabalho na época. Ainda hoje, pode-se ver medidas governamentais, ainda que paliativas, tais como o Pronatec, onde os cursos são oferecidos gratuitamente para os participantes, com a intenção de qualificá-los para o mercado.

Em seguida, ainda de acordo com Kluge (2008, p.12), outras importantes mudanças aconteceram na educação profissional brasileira:

Na década de 1930, durante o governo provisório de Getúlio Vargas, Francisco de Campos, titular do Ministério da Educação e Saúde Pública, regulamentou e organizou o ensino secundário através dos Decretos Federais 19.890/31 e 21.241/32, dividindo-o em duas fases: a primeira com duração de cinco anos (curso fundamental) e a segunda, com dois anos, incluindo nessa etapa as disciplinas de sociologia, história da filosofia, higiene, economia e estatística. Também no ano de 1931, através do Decreto Federal nº 20.158/31 foi organizado o ensino profissional comercial e regulamentada a profissão de contador.

Apesar dessas mudanças, Pamplona (2008, *apud* Kluge, p.12) posicionou-se contra a Reforma de Francisco de Campos, afirmando que:

A reforma dificultava a participação das classes mais baixas, pelo lado do ensino secundário e pelo outro, a educação profissional, não teve o cuidado necessário, já que somente regulamentou o ensino comercial e mesmo assim, não permitia o acesso ao ensino superior dos oriundos desse ramo na educação (PAMPLONA, 2008, p. 15).

Kluge (2008) reforça que a política da educação no Brasil no início da década de 1930 era excludente e discriminatória e concedia privilégios às classes abastadas, causando prejuízos e vedando o acesso ao ensino superior aos socialmente menos privilegiados.

Em seguida, de acordo com Oliveira (2001, apud Campos, 2008), em 1941 a Escola de Aprendizizes e Artífices passou a se denominar “Liceu Industrial”, transformando-se em então em Escola Técnica. Com a promulgação da Lei Orgânica do Ensino Industrial, em 1942, ficaram estabelecidas, segundo Kuenzer (1992) “as bases para a organização de um sistema de ensino profissional para a indústria”. Na década de 1940, Kluge (2008) menciona que na ditadura de Getúlio Vargas, através das “Leis Orgânicas” é instituída a Reforma de Capanema (1942 a 1946) que contemplou os ensinos secundário (propedêutico), industrial, comercial, agrícola e normal (profissionalizantes) além do primário. Campos (2008, p.2) comenta que estes ramos de ensino só vieram a legitimar as propostas dualistas, “que visavam formar intelectuais, por um lado (secundário), e trabalhadores, por outro (ramos técnicos) [...] pois esses ramos técnicos não tinham acesso aos cursos superiores”. Em 1942, criou-se também o SENAI, e, mais tarde, em 1946, o SENAC, que são serviços de preparação do trabalhador para as demandas da indústria e do comércio, que foram desenvolvidos pela iniciativa privada e representam uma formação paralela ao ensino regular (BIAGINI, 2001). Atualmente, o sistema “S” é bastante representativo na formação e qualificação profissional brasileira, tendo sido contratado através de licitações em diversos programas do governo, como o Prodetur no Rio Grande do Norte, para a realização de cursos.

A partir das normas da Reforma de Capanema, Kluge (2008, p.12) observa que “só tinham acesso irrestrito ao ensino superior os estudantes oriundos do secundário”. Aos egressos da educação média profissionalizante [...] vários obstáculos eram apresentados, que impediam o acesso ao ensino superior.” Pamplona (apud Kluge, op.cit) complementa que o ensino superior só era permitido, se fosse feito um prosseguimento nos estudos na mesma carreira e, além disso, o acesso era restrito e poucos alunos tinham a oportunidade de cursar.

Segundo Biangini (2001), após expressivas crises de poder, com o governo Juscelino Kubitschek (1956-1961) e o estabelecimento do Plano de Metas, que visava efetivar as relações entre os estados e a economia, em favor do desenvolvimento econômico e industrial,

o Ensino Técnico teve um terreno fértil para o seu crescimento. Um marco durante esta fase teria sido a Lei nº 3552, de 16 de fevereiro de 1959, propiciando mais autonomia e a evolução da organização administrativa da rede de ensino. Em 1959. De acordo com Campos (2008), as Escolas Técnicas transformaram-se em Escolas Técnicas Federais.

Logo após, a Lei das Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB) – Lei nº 4.024/61 determinou, finalmente, a plena equivalência entre todos os cursos de nível médio, possibilitando o acesso ao nível superior dos egressos, tanto do ensino secundário (propedêutico), quanto do ensino profissional, estabelecendo uma nova estrutura para o ensino, dividindo-o em três graus: primário, médio e superior. Ao ensino primário correspondiam às quatro séries do ensino fundamental. Kluge (2008) complementa que o ensino médio era ministrado em dois ciclos: o ginásial com quatro séries e o colegial com três séries. Em relação ao ensino técnico, Franco (1994) diz que a referida Lei nº 4.024/61 fixou ações para a formação de professores para o ensino primário e para o funcionamento dos cursos: industrial, agrícola e comercial.

Biangini (2001) relata a promulgação, em 1971, da Lei n.º 5692, de 11 de agosto, que estabeleceu como objetivo geral do ensino de 1º e 2º graus: "Proporcionar ao educando a formação necessária ao desenvolvimento de suas potencialidades como elemento de autorrealização, qualificação para o trabalho e prepará-lo para o exercício consciente da cidadania" (art. 1).

Kluge (2008) faz uma crítica à Lei nº 5692/71, evidenciando que a sua promulgação tornou o ensino profissionalizante obrigatório para todos os cursos de segundo grau, uma imposição muito difícil de ser cumprida em todo território nacional. Os motivos alegados pelo autor podem ser assim resumidos: falta de professores qualificados em número suficiente; falta de laboratórios nas escolas; redução do número de anos de Ensino Médio para três anos, acarretando perda de qualidade no ensino.

Além disso, nem todos os estudantes desejavam a profissionalização no ensino médio, gerando graves distorções na educação brasileira, com estrutura para o desenvolvimento da educação profissional, com professores qualificados e laboratórios de aprendizagem – ou seja, aquelas que já eram escolas técnicas antes do advento da lei conseguiram manter a qualidade. As escolas médias públicas foram as mais prejudicadas, pois não estavam preparadas para essas mudanças e, a fim de satisfazer as diretrizes legais impostas, acabaram por criar uma gama muito grande de cursos sem expressão nem qualidade. Dentre os resultados maléficos da Lei nº 5692/71 cabe destacar que este instrumento legal acabou por gerar uma falsa imagem da formação profissional como solução para os problemas de emprego e criação de inúmeros cursos sem existência de demanda real na sociedade. Por outro lado, não podemos afirmar que não havia necessidade de uma qualificação para o trabalho em massa na forma preconizada à época, porém a forma compulsória como foi feita, acabou por acarretar um excedente de técnicos qualificados legalmente, mas

desqualificados na prática, que não eram absorvidos pelo mercado de trabalho (KLUGE, 2008, p. 15).

Portanto, embora a intenção do governo fosse oferecer profissionalização para os estudantes, através de uma obrigatoriedade imposta e certificações, a qualidade de muitos cursos estava comprometida, sem a existência suficiente de professores e escolas preparadas, o que refletiria na qualidade do ensino que seria ofertado. Desta forma, de nada adiantaria a imposição deste sistema de ensino se os ex-alunos, ao chegarem ao mercado de trabalho, se depararem com a sua própria falta de preparação.

Finalmente, “em 1978, as Escolas Técnicas Federais dos estados de Minas Gerais, do Paraná, do Rio de Janeiro foram elevadas ao status de “CEFET’s” (Centro Federal de Educação Tecnológica), passando a ter direito a ministrarem ensino superior” (CAMPOS, 2008, p. 2). Em outubro de 1982 foi instituída a Lei nº 7044/82 que cancelou a profissionalização compulsória que havia sido imposta anteriormente, passando a introduzir uma “escola única” voltada para a “preparação básica do trabalho”, retornando dualidade entre o ensino profissional e o propedêutico, existentes na lei anterior (KLUGE, 2008, p. 17). De acordo com Kuenzer (1992), a sociedade voltava a manter a dicotomia na educação, pois enquanto a chamada “escola única” preparava para formar mão de obra, as escolas de elite e de classe média direcionaram seus esforços para a preparação de seus alunos para o ensino superior.

Kluge (1992) comenta que com a Lei nº 8948/94, “que dispõe sobre a instituição do Sistema Nacional de Educação tecnológica e dá outras providências”, todas as antigas Escolas Técnicas Federais foram transformadas em Centros Federais de Educação Tecnológica. O autor destaca ainda que em 1996, surge a nova LDB, Lei nº 9394/96. Na sua legislação suplementar, está contido o Decreto nº 2208/97, que separa a educação profissional do ensino médio e traça diretrizes para que a relação entre os dois possa ser efetivada. O Decreto nº 2208/97 determina que o ensino técnico ganha organização curricular própria e independente do ensino médio, podendo ser oferecido de forma concomitante ou sequencial a este.

Em 1999 é aprovado o Parecer CNE/CEB nº 16/99, que faz uma retrospectiva histórica destacando que o não entendimento sobre educação para o trabalho deixou marcas profundas e preconceituosas com relação à classe social de quem executava o trabalho manual. O relator deste parecer concluiu que, além do domínio operacional de um determinado fazer, a profissionalização requer a compreensão global do processo produtivo, “com a apreensão do saber tecnológico, a valorização da cultura do trabalho e a mobilização dos valores necessários

à tomada de decisões” (BRASIL. Parecer CEB 16/99). Segundo consta no próprio texto, uma educação de qualidade é imprescindível para o êxito em um mundo pautado pela competição, inovação tecnológica e crescentes exigências de qualidade, produtividade e conhecimento. Em tempos de globalização e de reestruturação do trabalho, será exigido do técnico “tanto uma escolaridade básica sólida quanto uma formação profissional ampla e polivalente” (BRASIL, 1999). Finalmente, em 2004, entra em vigor o Decreto 5154, revogando o Decreto nº 2208/97. O novo decreto redefine a organização da educação profissional, passando a oferecer a possibilidade de voltar a ser integrada ao ensino médio (art.4º. § 1º, I). Desta forma, de acordo com Kluge (2008), o ensino profissionalizante continuou a ser oferecido de forma subsequente ou concomitante ao ensino médio, além da forma integrada.

Em 29 de dezembro de 2008, o Presidente Luís Inácio Lula da Silva, assina a Lei nº 11.892, que institui a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica. A partir de então, a maioria dos antigos CEFETs passaram a ser denominados Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia (IF's). No caso do Rio Grande do Norte, em decorrência da Lei citada, o CEFET-RN só passa a ser IFRN em 23 de setembro de 2009, portanto, “prestes a completar seu primeiro centenário, [...] adquire nova configuração com a transformação em Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte” (Disponível em:<<http://portal.ifrn.edu.br/institucional/historico>> Acesso em: 10 nov. 2013.).

O Quadro 2 apresenta, de forma resumida, a trajetória da Educação profissional no Brasil:

Quadro 2 - Resumo da trajetória da educação Profissional no Brasil

Ano	Lei ou Decreto	Fato Histórico
1909	Decreto nº 7566	Criadas 19 Escolas de Aprendizizes Artífices, em 10 estados brasileiros; <i>marco inaugural</i> do ensino técnico profissional no país.
1931/1932	Decreto Federal 19.890	É regulamentado e organizado o ensino secundário (Ensino Comercial e regulamentação da profissão de contador)
1941		Escola de Aprendizizes e Artífices passou a se denominar “Liceu Industrial”, transformando-se em seguida em Escola Técnica.
1942	Lei Orgânica do Ensino Industrial	É instituída a Reforma de Capanema (1942 a 1946) que contemplou os seguintes ramos de ensino: secundário (propedêutico), industrial, comercial, agrícola e normal (profissionalizantes) além do primário. Criou-se também o Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial — SENAI.
1946		Criou-se o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – SENAC.
1959	Lei nº3552	Propiciava maior autonomia e o desenvolvimento da organização administrativa da rede de ensino; as Escolas Técnicas transformaram-se em Escolas Técnicas Federais.

1961	Lei das Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB) – Lei 4.024/61	Determinou a equivalência entre todos os cursos de nível médio, possibilitando o acesso ao nível superior dos egressos do ensino secundário e do ensino profissional, dividindo o ensino em três graus: primário, médio e superior e, em relação ao ensino técnico, fixou ações para a formação de professores para o ensino primário e para o funcionamento dos cursos: industrial, agrícola e comercial.
1971	Lei n.º 5692	Estabeleceu como objetivo geral do ensino de 1º e 2º graus: "Proporcionar ao educando a formação necessária ao desenvolvimento de suas potencialidades como elemento de autorrealização, qualificação para o trabalho e prepará-lo para o exercício consciente da cidadania" (art. 1).
1978		As Escolas Técnicas Federais de Minas Gerais, do Paraná, do Rio de Janeiro foram elevadas ao status de “CEFET” (Centro Federal de Educação Tecnológica), passando a ter direito a ministrar ensino superior.
1982	Lei 7044	Cancelou a profissionalização compulsória e introduziu uma “escola única” voltada para a “preparação básica do trabalho”, retornando à dualidade entre o ensino profissional e o propedêutico.
1994	Lei n.º 8948	Todas as Escolas Técnicas Federais foram transformadas em Centros Federais de Educação Tecnológica.
1996/1997	Nova lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB), Lei 9394. Legislação suplementar, Decreto 2208	Separa a educação profissional do ensino médio e traça diretrizes para que a integração entre os dois seja efetivada; determina que o ensino técnico ganhe organização curricular própria, podendo ser oferecido de forma concomitante ou sequencial a este.
1999	Parecer CNE/CEB nº 16	Destaca que o não entendimento sobre educação para o trabalho deixou marcas profundas e preconceituosas com relação à classe social de quem executava o trabalho manual
2004	Decreto 5154 que revoga o Decreto 2208/97	Redefine a organização da educação profissional, passando a oferecer a possibilidade de voltar a ser integrada ao ensino médio (art.4º. § 1º, I).
2008	Lei 11.892	Institui a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, onde a maioria dos antigos CEFETs, com exceção do CEFET-RJ e CEFET-MG, passam a ser denominados Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia (IF's).

Fonte: Elaboração própria.

A história da educação profissional no Brasil reflete, portanto, uma significativa diferenciação entre as classes elitizadas e as classes menos privilegiadas, quando o ensino técnico estava mais voltado a formar trabalhadores e tinha como público principal os “menos privilegiados” pela sociedade na época. Com as mudanças evidentes, atualmente, pode-se perceber que o ensino técnico é acessível a todas as classes sociais, proporcionando uma pluralidade no público que busca o ensino técnico oferecido pelos IF's, tornando-o inclusive um ensino para privilegiados, ao levar-se em conta que muitas vezes o ensino público estadual e municipal no Brasil não é, ainda, satisfatório, enquanto as escolas técnicas federais são

reconhecidas pela qualidade do ensino oferecido. Esta valorização do ensino ocorreu, no Rio Grande do Norte, por exemplo, a partir dos anos 1980, onde:

[...] verificou-se o fenômeno da elitização da clientela discente da ETFRN. A valorização da imagem da ETFRN perante a sociedade, vista como uma das melhores instituições de ensino do Estado, a queda do poder aquisitivo da classe média e a decadência do ensino nas redes públicas estaduais e municipais aumentaram a demanda por vagas nos cursos oferecidos pela Instituição. A convivência entre alunos das mais diversas classes sociais gerou um ambiente enriquecedor [...] (PEGADO, 2010, p.45).

Com a consolidação da importância da educação profissional no país e a implantação dos mais diversos cursos técnicos e profissionalizantes que tentam atender a demanda mercadológica e trabalhista, caberá sempre o surgimento de novas ideias, novos modelos educacionais, busca pela qualidade no ensino e investimento em estrutura para que os anseios globalizados e sociais possam ser atingidos, permitindo com que os alunos egressos desses cursos tenham sempre chances de inserção no mercado de trabalho atual, mais especificamente, no mercado turístico, foco deste trabalho.

2.2 Educação Profissional de níveis médio e superior em Turismo

A educação profissional em turismo é um tema que vem sendo difundido e discutido em diversos países, inclusive no Brasil, buscando-se melhores abordagens de ensino que possam resultar em bons desempenhos dos profissionais do setor turístico. Alguns estudos já realizados serão citados a seguir, trazendo uma contextualização mundial geral da situação da educação voltada para este setor e suas diferentes realidades e necessidades. Em seguida serão discutidos os processos de educação profissional no setor turístico em território brasileiro.

Dentre os diversos estudos encontrados sobre o tema, optou-se por iniciar-se pelo estudo feito no país africano Ruanda, por Ankomah (1991), lugar que segundo o autor, sofria de uma escassez de mão de obra qualificada que afetava os parques nacionais, nos quais o turismo de vida selvagem² local era baseado.

² **Turismo de vida selvagem:** turismo que se faz para ver e/ou encontrar a vida selvagem (fauna). Pode ser realizado de formas variadas, do cativo, semi-cativo, ao habitat selvagem, e isso engloba uma variedade de interações da observação passiva à alimentação/toque das espécies vistas. *Wildlife tourism: challenges, opportunities and managing the future.* Disponível em: <http://www.sustainabletourisonline.com/awms/Upload/Resource/Wildlife%20Tourism%20Snapshot_LoRes.pdf>

Sobre esta escassez de mão de obra qualificada, Comfort e Comfort (1984, apud Ankomah, 1991, p.435) citaram que como consequência, os assessores do governo responsáveis pela conservação e gestão dos parques nacionais do país eram expatriados (ou seja, oriundos de outros países). Os guias na maioria dos parques nacionais tinham apenas o ensino primário e não conseguiam se comunicar eficazmente com os turistas ricos e intelectuais que visitavam estas reservas de caça (van DEN BERGHE, 1986, p. 104) (tradução nossa). Este estudo cita também que, por exemplo, guias de turismo no *Wildlife Reserve Moremi*, em Botsuana, possuíam escolaridade mínima e não tinham capacidade de ler mapas, dar instruções ou fornecer informações sobre a fauna e flora da Reserva (ALMAGOR, 1985, p. 31) (tradução nossa). Embora, assim como acontece em diversas regiões brasileiras, os guias citados pudessem ser treinados com a transmissão de informações orais. Ainda de acordo com a pesquisa de Ankomah (1991), era amplamente utilizada a contratação de mão de obra externa como forma de solucionar a escassez existente nos países do continente africano. De acordo com o autor, havia uma necessidade de que se reconhecesse que não se poderia construir uma indústria turística competitiva e sustentável exclusivamente baseada na utilização de mão de obra especializada externa. Baseando-se na gestão externa, ao invés de construir-se sua própria capacitação, estes países estavam aumentando sua dependência econômica do mundo desenvolvido.

Em 2005, há o exemplo de um estudo realizado sobre o Quênia, também no continente africano, onde apesar da “proliferação de instituições de educação em turismo [...], existe ainda uma grande deficiência nas expectativas qualitativas e quantitativas e, também, considerações [a serem feitas] sobre as necessidades gerais dos recursos humanos do setor turístico.” (MAYAKA; AKAMA, 2007, p.301) (tradução nossa). Os autores citam que o Quênia gasta milhões com educação em turismo em cursos realizados no exterior, notando-se que a situação deste país não difere muito, atualmente, da situação de Ruanda, em 1991, por exemplo, devido a essa necessidade de se buscar qualificação para o turismo no exterior.

No continente europeu, mais exatamente no Reino Unido, de acordo com Cooper, Shepherd e Westlake (1994), em 1943 existia apenas um curso especializado em hotelaria (no *Westminster College*), sofrendo, portanto, uma rápida expansão entre os anos de 1940 e 1950, onde mais de 100 institutos técnicos ofereceram a estudantes com mais de 16 anos a oportunidade de desenvolverem suas habilidades técnicas. Em 1959, os primeiros movimentos em direção à padronização de serviços foram experimentados quando o Diploma Nacional em Tarefas Domésticas e *Catering* foi introduzido, seguido, em 1968, pelo Gerenciamento

Institucional de Diplomas.

Atualmente, de acordo com Canny, Hofman e Steiin (2002, 2003 apud Baum, 2007, p.1390), a mão de obra trabalhadora em turismo no Reino Unido possui uma característica bem peculiar: metade dos trabalhadores deste setor no Reino Unido seriam estudantes em período integral e, como resultado, o mercado turístico e as instituições de ensino locais estão tendo que adaptar-se, de forma que o mercado depende deste tipo de mão-de-obra. Algumas das diversas mudanças justificadas por esta característica do mercado atual destes países estão assim descritas:

Para os negócios houve mudanças tanto no produto quanto na procura por habilidades técnicas com maior foco nas “habilidades gerais” de comunicação e personalidade (mão-de-obra estética e emocional) assim como um maior uso de tecnologia. O treinamento tradicional, como o oferecido em graduações de turismo na forma de cursos formais e qualificações, desempenha um papel menor quando vai de encontro às necessidades do setor dentro do novo modelo de trabalho em turismo. O declínio da relevância e busca por cursos técnicos em turismo também aumenta a marginalização daqueles com pouca qualificação na sociedade contemporânea [...] os quais, como resultado, poderão ser ainda mais excluídos socialmente e economicamente. No lugar deles, o mercado flexível de mão-de-obra estudantil oferece empregadores e muitas vantagens perceptíveis que a rota tradicional de treinamento não possui (CANNY, 2002, HOFMAN e STEIIN, 2003 apud BAUMAN, 2007, p. 1390, tradução nossa).

Ainda, de acordo com Bauman (2007), os estudantes que fazem parte dessa grande força de trabalho turística no Reino Unido compõem-se, em sua maioria, por estudantes estrangeiros que têm como objetivo principal melhorar seus conhecimentos na língua inglesa e aproveitam seus períodos de férias escolares para passarem uma temporada nestes países trabalhando no setor ou, ainda, estudantes que aproveitam para passar um ano distante de seus países de origem. O “treinamento requerido e oferecido é mínimo e existe uma facilidade de saída [de seus empregos] no final da temporada turística.” (Bauman, 2007, p. 1390) (tradução nossa).

Partindo para outros continentes, em um estudo comparativo entre a Austrália e a China, realizado por Wang, Huyton, Gao e Ayres (2010) percebeu-se que apesar do rápido crescimento da educação superior em turismo em ambos os países, uma série de problemas ainda existem, como deficiências em:

1. Qualidade, como resultado da rápida expansão;
2. Objetivos educacionais claros;
3. Recursos básicos tais como livros-textos relevantes e outros materiais de referência;
4. Membros acadêmicos que possuam qualificações e experiências relevantes no campo do turismo;
5. Suporte financeiro do governo e outros suportes;
6. Pesquisa acadêmica em turismo (DU, 2003 apud WANG, HUYTON, GAO e AYRES, 2010, p.47, tradução nossa).

Diante destes estudos, ao trazermos para o contexto do ensino técnico em turismo no Brasil, é perceptível que a necessidade de uma educação de qualidade voltada para o turismo, mesmo a partir de alguns exemplos cujos contextos estejam relacionados à Educação Superior, é uma prioridade. O mercado de trabalho e suas características, além de uma adaptação quanto à realidade do turismo de cada região são alguns dos principais influenciadores na forma como a estrutura curricular dos cursos deverá ser organizada.

A partir dos diferentes aspectos apresentados é possível citar a conclusão a qual chegaram os autores Mayaka e Akama (2007), ao fazerem uma análise de um estudo realizado por Tribe (2005):

É possível, portanto, ser argumentado que há uma necessidade urgente de desenvolvimento de quadros conceituais versáteis que tragam uma convergência de pontos de vista variados e perspectivas de formação turística e educação. Além disso, também é importante reconhecer diferentes contextos existentes de formação turística e educação dentro de um determinado país e, também, para distinguir as diferenças existentes entre países desenvolvidos e países em desenvolvimento (MAYAKA e AKAMA, 2007, p. 300, tradução nossa).

Portanto, seriam necessários modelos flexíveis de treinamento e educação em turismo que se adaptem à realidade local. Países em desenvolvimento, subdesenvolvidos e desenvolvidos possuem, por exemplo, necessidades diferentes em relação ao contexto que o mercado de trabalho turístico se encontra. O sul do Brasil, com suas vinícolas, tradições e clima frio em determinados períodos do ano, possui pontos fortes e necessidades diferentes do turismo com ênfase nas praias, clima quente e herança cultural nordestina, por exemplo.

Enquanto no Reino Unido a população jovem e estrangeira busca trabalho temporário na hotelaria ou em outros setores turísticos, no intuito de desenvolverem a fluência no idioma Inglês durante o período do verão europeu, cobrindo cargos que não exigem tanta qualificação, o contexto da necessidade de trabalho neste setor em países em desenvolvimento como o Brasil ou menos desenvolvidos pode ser bastante diferente, exigindo níveis de qualificação e educação diversos, derivado de uma provável necessidade de estabilidade empregatícia dos seus trabalhadores ou de uma esperança investida no setor como mercado promissor em relação a um maior desenvolvimento do país.

Para Spinelli (2002), o crescimento acelerado do turismo requer que o sistema educativo desempenhe um papel mais ativo na formação e na qualificação dos recursos humanos que servem de apoio ao setor, já que são necessários profissionais capazes de participar de maneira eficiente no desenvolvimento do turismo em cada país. Os benefícios da educação e do treinamento em turismo definem um:

Círculo vicioso, num processo que se inicia no profissional bem treinado em turismo, que produzirá um resultado melhor e melhor nível de serviço para a crescente demanda turística. Funcionários bem treinados e bem pagos oferecem melhor serviço para os clientes e maior produtividade para a companhia e tornam a empresa e o país mais ricos, beneficiando visitantes e residentes. Os visitantes retornam, reforçando o círculo (COOPER, 2001, p. 182).

A educação profissional em turismo percorre muitos desafios para que as instituições de ensino estabeleçam um padrão de qualidade dos seus cursos e criem formas para atingir este padrão. O turismo, por si só, é um assunto que implica no estudo de uma diversidade de disciplinas interligadas, o que o torna bastante complexo para quem o estuda e para que o padrão de qualidade do ensino em turismo seja estabelecido. Essa mesma diversidade de disciplinas é responsável por fornecer aos estudantes da área do turismo um melhor direcionamento e compreensão do que é o turismo. Referindo-se ao modelo de Jafari e Ritchie (1981), por exemplo, 16 diferentes disciplinas de estudo são identificadas no Ensino Superior em Turismo, dentre elas podem ser citadas: Marketing de Turismo, Desenvolvimento e Planejamento do Turismo, Gerenciamento de recreação, Turismo Rural, Projeto de Paisagem, Geografia do Turismo, Relacionamento entre anfitrião e hóspede, Motivação para o Turismo, Economia do Turismo, Sociologia do Turismo, Educação para o Turismo, Estudos da Hospitalidade, Fundamentos do Transporte, Gerenciamento de Organizações turísticas, Legislação turística (COOPER, SHEPHERD e WESTLAKE, 1994, p.48).

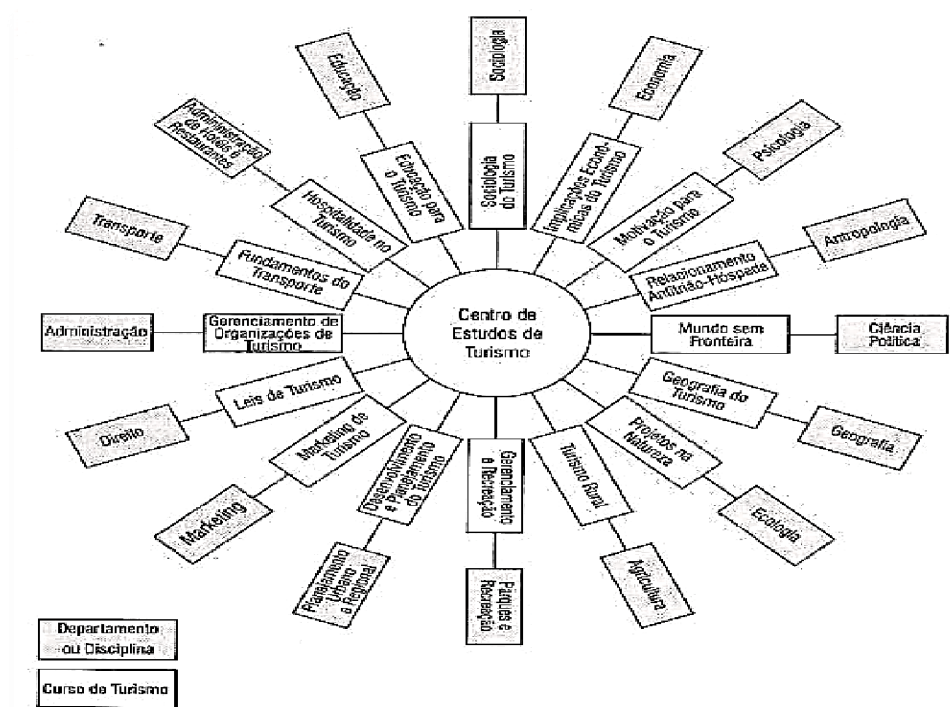
Por ser um caminho que ainda possui inúmeras possibilidades de descobertas, Tribe (1997, p. 642) afirmou que “os estudos do Turismo são, [...] muito menos do que a atividade que eles descrevem” (tradução nossa). Alguns dos principais estudos relacionados ao turismo estão focados na classificação do mesmo como objeto de estudo acadêmico, a chamada epistemologia, cuja principal questão, poderia ser assim resumida: “seria o Turismo um fenômeno, uma disciplina ou um campo de estudo?”. Panosso Netto (2012), sobre a epistemologia do turismo, complementaria essa questão com os seguintes questionamentos:

O que se pode conhecer em turismo? Como é produzido o conhecimento em turismo? O conhecimento em turismo é possível? Pode o conhecimento produzido em turismo ser verdadeiro? Como se dá a apreensão do conhecimento em turismo pelo sujeito pensante? Por que se conhecem algumas coisas em turismo e outras, não? Até onde vai o campo de estudos do turismo? Quais são os limites do conhecimento produzido em turismo? (PANOSSO NETTO, 2012, p. 19).

Estas várias questões colocam o turismo numa situação de objeto de estudo ainda a ser definido. Diante disto, alguns modelos foram desenvolvidos como forma de mostrar de que forma o conhecimento do turismo é produzido ou pode ser compreendido. No modelo

apresentado por Jafari e Ritchie (1981), que ilustrou a multidisciplinaridade do Turismo e o representou como um campo de estudo, havia originalmente 16 disciplinas, porém, em 2005, segundo Panosso Netto e Lohmann (2008), foram acrescentadas as disciplinas de Religião e História, também importantes para o estudo do turismo:

Figura 1 - Modelo de produção de conhecimento em Turismo de Jafari



Fonte: Jafari (2005, como citado em Lohmann & Panosso Netto, 2008, p. 43).

À luz dos estudos de Hirst (1965, 1993), os “campos não possuem a coerência de uma disciplina”, pois “o campo e a disciplina relacionam-se ao mundo fenomenológico de formas diferentes”. Segundo o autor, enquanto as disciplinas (a Física, por exemplo) trazem consigo um *kit* particular de ferramentas de conceitos, conhecimento adquirido e metodologia, utilizados para iluminar uma parte particular do mundo externo, os campos concentram-se em um fenômeno particular ou práticas como o turismo ou engenharia, onde é necessário um número de disciplinas “para investigar e explicar a área de interesse.” Assim, para compreender-se um campo, é necessário que várias áreas de conhecimento se juntem, no intuito de complementarem e trazerem à tona a “verdade” sobre este campo. Partindo-se deste ponto de vista, para um profissional se tornar um guia de turismo, é necessário que ele adquira

conhecimentos relacionados à história, geografia e idiomas, dentre diversos outros assuntos ou aspectos do conhecimento que trazem consigo especificidades, enquanto em outras áreas, o foco de estudo é quase único, trazendo consigo pouca necessidade de utilização de outras disciplinas para que ocorra o seu entendimento, no máximo subdisciplinas. Como por exemplo, em um curso voltado para a linguagem, onde os estudos giram em torno de um idioma, variando quase que exclusivamente entre o estudo da sua gramática e literatura.

Os autores Jafari & Ritchie (1981, apud Panosso Netto e Lohmann, p. 43, 2008) sugeriram que “a melhor maneira de se estudar turismo seria a transdisciplinar³” (onde as disciplinas seriam integradas, em torno de um único objetivo), porém, para evitar custos às universidades, deveria ser aceito o modelo multidisciplinar⁴ (as disciplinas atuam de forma mais independente) ou interdisciplinar⁵ (trabalho em conjunto das disciplinas, porém de forma menos aprofundada) no estudo do turismo, conforme ilustrado na figura 1.

Também na tentativa de explicar como se dá a criação e desenvolvimento do conhecimento em turismo, Tribe (1997, apud Panosso Netto e Lohmann, p. 21, 2008) desenvolveu um modelo no qual o campo do turismo é dividido entre Campo do Turismo 1 (CT1) e o Campo do Turismo 2 (CT2). Segundo Tribe (1997), o conhecimento em turismo também seria produzido em todas as empresas de turismo e por este motivo, o Campo 1 é o campo dos aspectos comerciais do turismo e o Campo 2 é onde o conhecimento em turismo é produzido pelos aspectos não-comerciais do setor. Este segundo campo, de acordo com Panosso Netto e Lohmann (2008) precisa que “outra disciplina faça a ligação com o turismo e ofereça a base conceitual para a produção do conhecimento em turismo”.

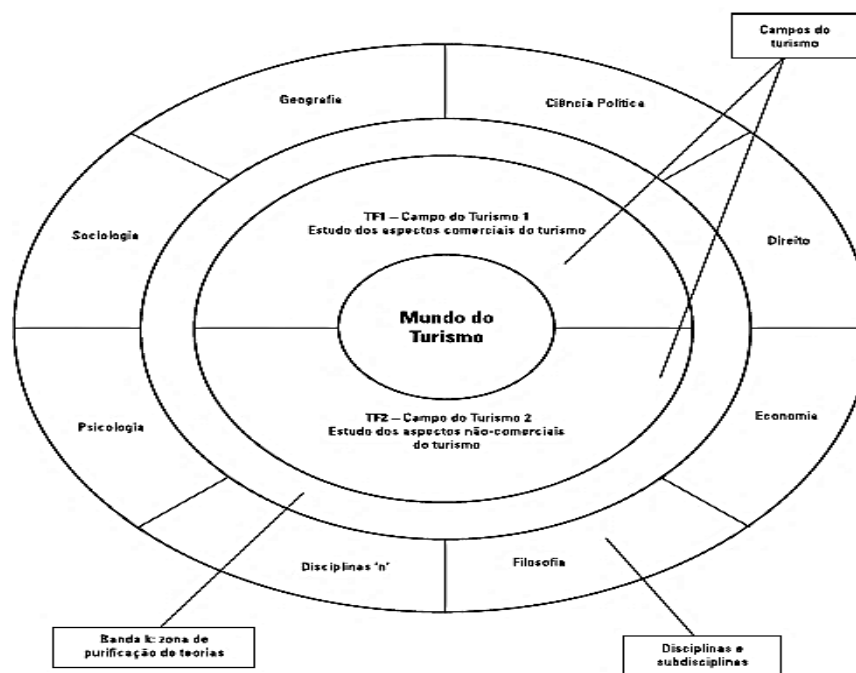
Figura 2 - Criação do conhecimento em turismo na visão de John Tribe

³De acordo com Panosso Netto e Lohmann (2008, p. 21 e 44):

Transdisciplinar: além das disciplinas. O ensino parte do problema e, assim, as disciplinas são convidadas a responder aos questionamentos. É a mais profunda integração que pode haver entre as disciplinas;

⁴ **Multidisciplinar:** várias disciplinas estudam o problema com pouca ou nenhuma integração;

⁵ **Interdisciplinar:** várias disciplinas integradas estudam o problema e chegam a apenas uma conclusão, pois estão compartilhando e dividindo conhecimentos, e o trabalho é feito em conjunto.



Fonte: Tribe (1997, como citado em Lohmann e Panosso Netto, 2008, p.22).

O Campo 1, poderia ser entendido, por exemplo, por conhecimentos adquiridos e transmitidos em procedimentos comuns ao cotidiano de quem lida diretamente com o atendimento aos turistas, onde, na prática, precisam contornar situações que envolvem regras de atendimento, muitas vezes aprendidas fora de qualquer curso técnico, de graduação ou pós-graduação, como por exemplo, a necessidade de se ter “jogo de cintura” para contornar erros cometidos pela empresa turística na qual trabalham na tentativa de evitar desagradar mais ainda os clientes, compreendendo regras populares como a de que “o cliente sempre está certo”, que por mais que possam ser exemplificadas em cursos, não seriam bem desenvolvidas sem existir a vivência real, dentre diversas outras situações onde o conhecimento em turismo poderia ser desenvolvido de forma prática através da experiência profissional. Tribe (1997) também introduziu o conceito extradisciplinar⁶ para denominar o conhecimento produzido fora dos meios acadêmicos, exemplificado pelo modo 2 de produção do conhecimento.

Panosso Netto e Lohmann (2008) explicam como funciona o modelo representado pela figura 2 e proposto por Tribe (1997), da seguinte forma:

⁶ **Extradisciplinar:** ocorre quando o conhecimento é produzido na prática, na vida diária do trabalho e fora dos círculos acadêmicos; como universidades por exemplo, o conhecimento produzido nas relações entre clientes e agentes de viagens dentro de uma agência

No círculo de fora, estão as disciplinas⁷, consideradas ciências (disciplinas “n” indicam as outras ciências), que oferecem as ferramentas de abordagem do turismo. O círculo do meio, denominado “Banda K”, é a região na qual o conhecimento do turismo é criado. É na “Banda K” que ocorre a interface das disciplinas com os campos do turismo (p.22).

Os autores prosseguem a explicação, comentando que no centro do círculo, estão o modo 2 de produção do conhecimento e o campo do turismo ($CT1+CT2=CT$). Para eles, o modo 1 corresponderia ao “conhecimento produzido por uma ciência, primeiramente em um contexto acadêmico” (GIBBONS et al. 1994; TRIBE, 2004, p. 51 apud PANOSSO NETTO e LOHMANN, 2008). Seria o conhecimento produzido em instituições de educação superior. O modo 2 é uma forma de conhecimento que se “dá nas empresas, no governo, nos grupos de interesse, nas consultorias e nos institutos de pesquisa” (PANOSSO NETTO e LOHMANN, p. 21-23, 2008)

O modo 2, neste modelo de Tribe (1997), é um conhecimento que pode ajudar a definir, por exemplo, qual a área de preferência a ser seguida por um profissional após a finalização de um curso superior em turismo ou quais tipos de passeios turísticos um futuro guia se identificaria melhor em realizar. As oportunidades de estágio e de trabalho são úteis para que se possa colocar em prática o conhecimento teórico (exemplificado pelo modo 1) e para a aquisição destes outros tipos de conhecimento (modo 2), refletindo assim a importância da prática para o melhor desenvolvimento de um profissional da área do turismo.

Diante da complexidade que envolve os estudos em turismo, sua produção de conhecimento e compreensão de como funciona, a pesquisa faz-se necessária. Mota (2011) afirma que o início dos estudos teóricos de turismo foi estabelecido em 1925, com a Cátedra de Turismo na Universidade de Roma por Ângelo Mariotti. Barreto (1997) cita a existência de registros de que o primeiro instituto específico para o estudo do turismo funcionou na alta escola de Economia de Berlim, em 1929. Ainda de acordo com a autora, em 1950, registram-se institutos específicos de hotelaria e turismo em países europeus; na década de 1960, nos Estados Unidos e, na década de 1970, na América Latina. Já no Brasil, conforme Trigo (1998), a

⁷ **Disciplina:** O conceito de disciplina tem o significado de ciência, que possui método de investigação e objeto de pesquisa já constituído e que se tornou um paradigma para sua comunidade científica. Entretanto, o conceito de campo não tem o significado de ciência, mas sim de objeto de estudo de outras disciplinas (ou ciências). É neste sentido que John Tribe afirmou que o turismo não é uma disciplina (ciência), mas sim um campo de estudo (objeto de estudo) das ciências.

primeira escola de turismo foi a atual Universidade Anhembi-Morumbi, de São Paulo, fundada em 1971.

Ansarah (2002) divide o ensino de turismo e hotelaria no Brasil, de 1970 até início do século XXI, em quatro fases.

Quadro 3 - Fases do ensino do Turismo e Hotelaria no Brasil

1ª) Década de 1970, marcada pela criação dos primeiros cursos de turismo e hotelaria no Brasil.
2ª) Década de 1980, marcada pela estagnação de oferta de cursos decorrente de problemas econômicos no País, ocasionando o fechamento de vários cursos.
3ª) Década de 1990, com a valorização dos cursos no âmbito acadêmico; aumento do número de cursos nas áreas de turismo, hotelaria e administração com habilitação em turismo e hotelaria nas capitais e distribuição mais igualitária nas demais regiões brasileiras.
4ª) É a atualidade, que deverá estabelecer o equilíbrio “quantidade versus qualidade” com aumento quantitativo de propostas diferenciadas de cursos e uma tendência de cursos de turismo com ênfases direcionadas para a flexibilização e para a regionalização, como recomenda a LDB de 1996.

Fonte: Adaptado a partir de Ansarah (2002) apud Mota (2011).

Outros autores, como Leal (2012), Panosso Netto (2012) e Trigo (2012) sugerem ainda a inclusão de uma quinta fase, marcada pela internacionalização da educação e pesquisa em turismo. Portanto, o ensino da hotelaria e turismo no Brasil atravessou diversos momentos, onde foi possível atingir um bom nível de valorização da sua importância até uma necessidade de ser verificada qual a relação entre a qualidade e a quantidade de cursos que estava sendo oferecidos, ocasionando a diminuição da quantidade de cursos, como demonstração desta preocupação. A pesquisa também tem se fortalecido e, diante dos aspectos provenientes da globalização, não poderia deixar de crescer em níveis internacionais. É válido dizer, que diante da preocupação com a qualidade do ensino, é necessário aprender também com os outros países, especialmente aqueles que possuem o setor turístico mais desenvolvido, sobre o que é necessário ser feito para que o ensino no Brasil, dentro de seu contexto particular, atinja os padrões mínimos necessários para que uma boa qualidade no ensino exista.

Prosseguindo com os dados relacionados à educação profissional do turismo no Brasil, Ansarah (2002) expõe também que se passou de uma oferta de 41 cursos em 1994 para 339 cursos superiores (bacharelado), especificamente em turismo e hotelaria, em 2002, o que representa um crescimento maior que 800% num período de oito anos. Em outra pesquisa realizada pelo Instituto Brasileiro de Turismo (EMBRATUR) em 2010, citada por Matias (2012), 326 instituições responderam possuir o curso de graduação em turismo, o que representaria um decréscimo na quantidade de cursos, que, de acordo com a autora, poderia ser

explicado por um ajustamento de mercado que o ensino superior em turismo no país está passando, buscando equilibrar a oferta de cursos e vagas às demandas do mercado. Esta grande quantidade de instituições de ensino em turismo e hotelaria nem sempre oferece a qualidade necessária para a formação dos futuros profissionais da área:

Para que o profissional de turismo/hotelaria seja competente no exercício da sua profissão, é necessário que sua formação contemple tanto aspectos teóricos como práticos. Com o objetivo de conhecer como essa equação se concretiza, interrogou-se em um estudo realizado no Brasil a respeito do percentual dos docentes que tinham experiência prática na área, (...) 69% dos que responderam a essa questão afirmam que somente 50% dos docentes do seu curso têm experiência prática em turismo/hotelaria (SALGADO e CURADO, 2002, p. 189).

Catramby e Costa (2004) afirmam que a oferta de cursos na área de turismo no Brasil é bastante diversificada, pois segundo o Ministério da Educação (MEC) (1999), encontram-se no ensino superior (bacharelado e tecnólogo), ensino livre, cursos técnicos (como o curso de guia de turismo) e cursos sequenciais, conforme explicitado no quadro abaixo:

Quadro 4 - Diversidade da oferta de cursos de Turismo no Brasil

a) Ensino superior: de acordo com a LDB - Lei de Diretrizes e Bases - são os cursos de graduação (formação de profissionais: Bacharelado e Tecnólogo), pós-graduação <i>Strictu Sensu</i> (Mestrado e Doutorado), <i>Lato Sensu</i> (especialização e aperfeiçoamento), extensão e sequenciais;
b) Ensino livre: cursos e programas não regulares. Não requerem credenciamento oficial e são dirigidos às necessidades de formação, treinamento e aperfeiçoamento para o mercado, seguem as demandas e necessidades de mercado regional, apresentando planejamento diversificado e tipologia não padronizada;
c) Cursos técnicos: são os cursos profissionalizantes cuja oferta se encontra em escolas técnicas do antigo Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial, hoje Faculdade SENAC de Turismo e Hotelaria, entre outros, e são equivalentes ao ensino médio e pós-médio completo. Procuram a formação técnico-profissional, como os cursos de guia de turismo (classe excursão nacional, classe excursão internacional), sendo a profissão reconhecida, com direito a carteirinha da EMBRATUR.
d) Cursos sequenciais: cursos oferecidos em instituições de ensino superior credenciados pela Secretaria de Ensino Superior do Ministério da Educação e que possuem cursos de graduação reconhecidos na área. Podem ser de duas maneiras: primeiramente de formação específica oferecem diplomas e devem ser reconhecidos; e os de complementação de estudos oferecem apenas certificado e não são considerados cursos de graduação.

Fonte: MEC (1999, p. 172 apud CATAMBRY e COSTA, 2004).

Esta variedade de tipos de cursos requer com que cada um seja avaliado, portanto, de forma diferente, para que seja verificado se, de acordo com suas particularidades, estariam funcionando dentro dos padrões mínimos necessários de qualidade de ensino.

Catambry e Costa (2004) prosseguem apontando o modelo de diretrizes curriculares, que surgiu na década de 1990, como uma primeira providência no campo do ensino, para nortear a preparação dos recursos humanos. Também destacam a descentralização do ensino como uma “síndrome de hipercorreção”, na transferência de responsabilidade do poder público, autorizando instituições privadas a assumi-la. Nesse processo, alguns problemas, como a inadequação na formação de profissionais e a deficiência de comunicação entre instituições educacionais e empresas turísticas, indicam a necessidade de medidas urgentes, como a revisão da estrutura curricular e a modificação da estratégia de intercâmbio institucional, face aos novos contextos (globalização, sustentabilidade, planejamento estratégico, avanços tecnológicos, diversidade cultural, utilização social do patrimônio, capacidade de carga e outros) (IRVING e AZEVEDO, 2002 apud MOTA, 2011, p. 29).

Para que a educação profissional em turismo desenvolva formas para a construção de um padrão mínimo de qualidade, faz-se necessário que os pesquisadores em turismo conheçam as leis educacionais da sua região, estado ou país. No caso do Brasil, é importante ter-se conhecimento sobre as Diretrizes e Bases da Educação Nacional, que são apresentadas a seguir.

2.3 Diretrizes e bases da educação nacional e a educação profissional no Brasil

A Lei nº 9.394, de 24 de dezembro de 1996, que fixa as Diretrizes e Bases da Educação Nacional, com 92 artigos subdivididos em 19 assuntos, destaca o fato de que a educação abrange os processos formativos que se desenvolvem na vida familiar, na convivência humana, no trabalho, nas instituições de ensino e pesquisa, nos movimentos sociais e organizações da sociedade civil e nas manifestações culturais. Também disciplina a educação escolar, que se desenvolve por meio do ensino, em instituições próprias e deverá vincular-se ao mundo do trabalho e à prática social.

A educação, segundo as diretrizes, é dever da família e do Estado, tendo por finalidade o pleno desenvolvimento do educando, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho. Além disso, o ensino deverá ser ministrado com base nos princípios de igualdade de condições para o acesso e permanência na escola; liberdade de aprender, ensinar, pesquisar e divulgar a cultura, o pensamento, a arte e o saber; pluralismo de ideias e de concepções pedagógicas; respeito à liberdade e apreço à tolerância; coexistência de instituições públicas e privadas de ensino; gratuidade do ensino público em estabelecimentos

oficiais; valorização do profissional da educação escolar; gestão democrática do ensino público, na forma desta Lei e da legislação dos sistemas de ensino; garantia de padrão de qualidade; valorização da experiência extraescolar; vinculação entre a educação escolar, o trabalho e as práticas sociais.

De acordo com as Diretrizes e Bases da Educação Nacional o ensino deverá abranger, dentre os seus âmbitos sociais, uma vinculação com o mundo do trabalho. Essa vinculação, por vezes indireta, deverá ocorrer, portanto, em todos os níveis educacionais, desde o nível mais básico de educação até o ensino superior. O ensino em turismo, portanto, deverá atuar dentro deste critério.

No ensino em turismo, as três principais abordagens incluem a abordagem puramente vocacional onde o estudante é direcionado a um cargo dentro do mercado turístico; cursos desenvolvidos com a visão de que o turismo é uma atividade merecedora de estudo, cuja quantidade de estudos cresce rapidamente e, finalmente, os cursos que usam o turismo de forma “ilustrativa” para enriquecer disciplinas tradicionais e áreas relacionadas. O turismo neste último contexto é visto como um meio e os alunos, não esperariam ser empregados na área. O seu desenvolvimento como objeto de estudo, nas últimas décadas, tem sido visto como uma real transição em foco ou importância, pois este tema vem sendo reconhecido como área de conhecimento que possui brilho e importância própria e mesmo sendo um tema ainda alvo de pouca credibilidade, a infraestrutura intelectual do turismo está crescendo rapidamente (COOPER, SHEPHERD e WESTLAKE, 1994).

Frigotto (1996) e Gramsci (1978, apud Kluge, 2008) posicionam-se contra o tipo de educação destinada somente a formar recursos humanos para atender às transformações ocorridas nos setores produtivos e de serviços, defendendo a ideia de que o desafio maior seria a formação integral do homem, do tipo ativo, pensante, autônomo e sujeito do processo.

A educação em turismo exige uma postura diferenciada do educador. É possível parafrasear Freire (1996) e lembrar que ensinar não seria meramente repassar o conhecimento e que o aluno não pode tornar-se uma “esponja” que absorve tudo o que lhe é repassado passivamente. O educador deve incitar no aluno a busca por respostas, tornando-o capaz de raciocinar sobre os fatos, estimulando sua autonomia. Sendo assim, um posicionamento atrelado a esta condição na atitude de um educador em turismo, levando-se em consideração as particularidades desta área econômica e a imprevisibilidade pertinente ao setor de serviços, estimula o processo de inclusão do “aluno-profissional” no mercado como um ser possuidor de iniciativa perante as situações inesperadas do seu dia a dia. O profissional do turismo quer seja

um bacharel quer seja um tecnólogo, ou um profissional de nível técnico, deverá agir de forma apta à solução de problemas.

Diante disto, é válido citar a proposta de uma reforma curricular dos cursos voltados para o setor turístico, sugerida por Tribe (2002), a partir da qual surgiriam os “praticantes filosóficos”, cujo objetivo curricular seria o de “promover um equilíbrio entre uma educação turística que satisfaça as demandas de negócios e uma que satisfaça as demandas de uma sociedade de turismo mais amplamente desenhada e do mundo” (Tribe, 2002, p.2) (tradução nossa). Desta forma, os profissionais formados em cursos que tivessem sofrido esta reforma, estariam aptos não somente a atenderem as demandas do mercado de trabalho, mas também a pensarem na realidade do turismo de forma mais ampla. Esta proposta estabelece quatro quadrantes-chaves para o currículo dos praticantes filosóficos, que são: 1) a *ação profissional*, 2) a *ação liberal*, 3) o *profissional reflexivo* e 4) o *liberal reflexivo*.

A *ação profissional* tem como meta preparar os alunos de forma eficaz para o mundo do trabalho, capacitando-os e tornando-os operacionais, ou seja, aptos a atuarem no mundo comercial com conhecimentos e habilidades técnicas (Birch, 1988 apud Tribe, 2002, p.5) (tradução nossa).

Já a *ação liberal* é descrita por Tribe (2002) como uma ação transformadora que estimula uma ampla reflexão sobre todas as práticas de turismo e cujos objetivos não envolvem apenas melhores práticas de negócios de turismo, podendo estar associada às disciplinas voltadas para a sustentabilidade, ética no turismo, por exemplo. É uma ação mais radical e que busca modificações sociais diante da atividade turística.

O termo *profissional reflexivo* envolve uma ênfase na reflexão, avaliação e modificação de habilidades e conhecimento do setor turístico, na qual “o indivíduo é encorajado a encontrar a sua própria voz para o desenvolvimento e crítica da ação profissional” (TRIBE, op.cit., p.5) (tradução nossa).

No *liberal reflexivo* não há limites restringindo as ideias de reflexão liberal, sejam eles estabelecidos pelo Estado, pelo sistema de educação, interesses profissionais ou de negócios, ou de qualquer pessoa. A reflexão liberal descreve um espaço infinito de ideias. (TRIBE, op.cit., p.6) (tradução nossa)

O desenvolvimento de uma estrutura curricular que integre estes quatro quadrantes-chave, permitiria a comunicação entre os que se “encontram no mundo dos negócios do turismo e aqueles do mundo não comercial; entre aqueles no mundo vivido [...] (ações de turismo) e os

do pensamento sobre o mundo [...] (reflexões sobre o Turismo). (TRIBE, op.cit., p.13) (tradução nossa). Este currículo, portanto, é concebido para:

Satisfazer o mercado de trabalho, para satisfazer os desejos dos consumidores e promover o bem-estar econômico. Ele também é projetado para criar uma força de trabalho reflexiva para promover o debate sobre o destino do mundo do turismo e uma força de trabalho ativa para criar uma sociedade de turismo que foi pensada profundamente. Ele vai intervir no ciclo simples, mas potencialmente perigoso de reprodução do mundo "tal como está", onde os alunos aprendem a adaptação passiva ao mundo do turismo que existe (Minogue, 1973). Isto contribuirá para a tarefa de turismo de decisão mundial (TRIBE, 2002, p.17).

Portanto, a proposta de uma reforma curricular para o surgimento dos praticantes filosóficos, promoveria o equilíbrio e a integração das características necessárias ao profissional de turismo, que se diferencia de estruturas curriculares que mantenham uma ênfase curricular voltada apenas para os conhecimentos técnicos ou para a teoria sem aplicação prática.

O setor turístico, que costuma ser conduzido pela necessidade de uma satisfação das necessidades dos turistas, requer imprevisto e ideias rápidas, uma desenvoltura do profissional responsável pelo serviço que está sendo oferecido, definindo-se, assim, a existência de uma característica abstrata e subjetiva ao bom desenvolvimento do trabalho turístico.

Desta forma, pode-se reafirmar o raciocínio de Gramsci (1978, apud Kluge, 2008.) e Frigotto (1996), sobre a formação de profissionais essencialmente voltados para o atendimento das necessidades mercadológicas, através da reflexão de Cunha (1996, apud KLUGE, 2008, p. 27), que diz que:

[...] as instituições seriamente comprometidas com a educação devem não apenas formar profissionais com sólido conteúdo científico [...], mas desenvolver o amor ao conhecimento, o sentimento estético e artístico que vincula o belo ao conhecimento (inteligência emocional) e, também, ensinar os valores éticos da ordem, do respeito, da liberdade, da disciplina e da seriedade [...]. O educador, para ser considerado um educador completo, precisa estar habilitado na arte de desenvolver, ao mesmo tempo e com o mesmo grau de intensidade, a inteligência racional, a emocional e a volitiva. Ensinar a pensar, a sentir e a querer passam a ter, para ele, a mesma importância.

De acordo com Ritchie (1988), o turismo se desenvolveu como uma importante influência nos círculos sociais, governamentais, educacionais como um dos maiores setores econômicos e requer uma infraestrutura educacional mais sofisticada e força de trabalho mais competente. No entanto, o mercado não necessariamente quer recrutar profissionais que se graduaram em turismo, mas talvez prefiram recorrer aos profissionais com habilidades básicas e que possam ser treinados dentro do mercado turístico. O cargo a ser exercido pelos profissionais da área poderá ser considerado, aos olhos dos empregadores, pouco complexo

para a exigência de formação superior da parte daqueles que serão contratados para exercerem tal função. Portanto, apesar da reconhecida importância da capacitação para o turismo e hotelaria, nem sempre os profissionais graduados serão os escolhidos a atuarem no mercado, podendo ser preteridos aos profissionais com níveis técnicos ou apenas experientes na área.

Cooper, Shepherd e Westlake (1994) lembram que o turismo, embora seja complexo e atraente como área de estudo, enfrenta diversos desafios, como o desacordo entre o governo e academia quanto ao que constitui o setor turístico, o que afeta as necessidades de educação e treinamento já que este setor não está fundamentalmente definido e nem suas atividades estão completamente documentadas, além de ser dominado por pequenas empresas lideradas por empresários que não possuem treinamento formal em turismo e que não reconhecem a necessidade de participarem de cursos relacionados à área e aumentar o profissionalismo global do setor, além de poder ser identificado como uma área de estudo “soft”⁸. Ansarah (2002) afirma que para o desenvolvimento do turismo, no sentido de se caracterizar como uma oferta de qualidade é necessária uma formação profissional também de qualidade.

Os maiores problemas que o ensino do turismo têm enfrentado podem ser assim resumidos:

Quadro 5 - Maiores problemas no ensino do turismo

• O turismo é visto como um estudo de caso que contribui para o enriquecimento de outras disciplinas, o que poderá causar uma falta de credibilidade para o educador em turismo e influência política dentro da sua instituição;
• O turismo possui uma abordagem e um contexto multidisciplinar e contém elementos que são atrativos a outras disciplinas;
• É uma área relativamente jovem que não está bem estabelecida como área de conhecimento, falta -lhe a história e a evolução de alguns dos campos mais maduros do estudo;
• Sem uma base teórica na qual a disciplina possa crescer e se desenvolver, existe uma abordagem fragmentada para a educação em turismo, acentuada por uma falta de direção clara e um desenvolvimento embasado, a ausência de teoria e foco e a falta de um quadro amplo que o envolva, dentro do qual o assunto possa ser efetivamente ensinado. Sem este quadro, aqueles ensinando o assunto podem vê-lo em risco de se desintegrar.

Fonte: Adaptado de Cooper, Shepherd e Westlake (1994, p. 57-60, tradução nossa).

⁸ **Soft Science** é o estudo da teoria econômica que se inicia com os autores clássicos do passado, onde o conhecimento disperso historicamente é o berço da teoria.

Hard Science é o estudo da teoria econômica partindo do estágio atual da teoria. Existe aí a ideia de fronteira do conhecimento, ou seja, acredita-se que todas as eventuais contribuições dos clássicos já foram incorporadas ao estado atual da teoria, onde não se faz necessário regredir mais que cinco ou seis anos para se iniciar o estudo da teoria econômica.

Economia em pauta. Disponível em: <<http://economiaempauta.blogspot.com.br/2010/02/economia-e-hard-science-ou-soft-science.html>>

Estes problemas, embora tenham sido listados pelos autores há quase 20 anos, ainda são realidades para o ensino do turismo atual. Como citado anteriormente, o turismo é um objeto de estudo cuja pesquisa ainda está em fase de aprofundamento, conforme apresentado por Panosso Netto e Lohmann (2008) e Tribe (1997). A sua complexidade envolvendo diversas disciplinas para que se possa haver uma compreensão mais concretizada do que seria o turismo traz consigo estigmas que acabam por desvalorizar a área. É possível deduzir-se que, devido a isso, a pesquisa na área de turismo tenha se desenvolvido de forma mais significativa nos últimos tempos, para que finalmente possam ser encontradas definições e conceituações mais significativas, de forma que estes problemas sejam minimizados.

Para Spinelli (2002), o turismo como motivo de estudo apresenta possibilidades de exploração ilimitadas. Isto fica claro quando se observa a infinidade de aspectos do cotidiano que costumam abranger setores econômicos que estão de forma direta ou indiretamente envolvidos com o turismo. Estes aspectos envolvem diversas áreas do conhecimento: psicologia, meio ambiente, aprendizado de idiomas, artes, culinária etc. Para chegar-se a essa conclusão, basta imaginar a rotina de um turista: a contratação de meios de transporte, o incentivo à preservação do patrimônio histórico e cultural das regiões através de sua visita, a compra do artesanato regional, a comunicação em outros idiomas dos prestadores de serviços aos turistas, a degustação da comida típica regional durante a visita ao local, dentre diversos outros aspectos. Daí o primeiro problema que se apresenta na criação de planos de estudo é dividi-lo, embora seja esse somente um procedimento convencional com vistas à análise, já que, na realidade, a questão do turismo constitui uma totalidade homogênea.

Torna-se necessário que a qualidade do ensino nas escolas de turismo e hotelaria seja elevada, promover-se a integração entre as entidades docentes e as empresas do setor turístico e estimular-se as instituições de ensino a aprimorarem o nível acadêmico de seus currículos.

2.4 Qualidade e o setor de serviços em Turismo

Para uma maior compreensão da qualidade na educação técnica em turismo é necessário refletir sobre qual seria o mais adequado conceito de qualidade em relação ao que é buscado pela educação neste setor. Tomando-se como ponto de partida o conceito adotado como balizador deste trabalho, citado por Campos (1990; 1991; 1992; 1994; 1992), onde o autor defende que um produto de qualidade atenderia perfeitamente, de uma forma geral, as

necessidades do cliente, este conceito pode ser trazido para o contexto da qualidade nos serviços, onde se busca a satisfação plena dos turistas (clientes) em relação aos serviços prestados, no caso deste estudo, pelos guias de turismo formados pelo IFRN. Ou mesmo a qualidade do curso que foi responsável pela formação profissional destes guias e, conseqüentemente, a qualidade da preparação profissional dos alunos egressos deste curso em relação ao mercado de trabalho. Este conceito é citado novamente no quadro abaixo, que lista uma série de diferentes significados para a palavra, cujas diversas fontes trazem uma aproximação do que seria afinal, a qualidade, conforme é mostrado a seguir:

Quadro 6 - Definições e características da qualidade

DEFINIÇÕES E CARACTERÍSTICAS DA QUALIDADE	AUTOR
A palavra qualidade teria origem do latim “Qualitas”, significando diferença de itens, ou quão bom ou ruim é um produto.	Kano (1993)
A qualidade é definida como propriedade, atributo ou condição das coisas ou das pessoas capazes de distingui-las das outras e de lhes determinar a natureza.	Ferreira (1988)
Por existirem várias formas de se definir qualidade, seus sinônimos vão desde o luxo e mérito até excelência e valor.	Garvin (1992)
A noção da qualidade depende fundamentalmente da percepção de cada indivíduo.	Oakland (1994)
Qualidade quer dizer o melhor para certas condições do cliente, que seria o verdadeiro uso e o preço de venda do produto.	Feingenbaum (1991)
Qualidade consiste na capacidade de satisfazer desejos do cliente e melhoria contínua.	Deming (1990)
O nível de satisfação alcançado por um determinado produto no atendimento aos objetivos do usuário, durante o seu uso, é chamado de adequação ao uso, também conhecido por qualidade, conceito universal aplicável a qualquer tipo de bem ou serviço.	Juran (1974)
Qualidade é conformidade com os requisitos, o atendimento às especificações definidas para satisfazerem o usuário.	Crosby (1980; 1986)
Qualidade é o desenvolvimento, projeto, produção e assistência de um produto ou serviço que seja o mais econômico possível e o mais útil possível, proporcionando satisfação ao usuário.	Ishikawa (1985; 1986)
Qualidade é a capacidade de satisfazer às necessidades tanto na hora da compra, quanto durante a utilização, ao menor custo possível, minimizando as perdas, e melhor do que os concorrentes.	Teboul (1991)
Qualidade é melhorar o processo de produção, aprendendo como ele funciona, a fim de atender e fazer de forma confiável e independente o que o cliente deseja.	Scholtes (1992)
O autor defende que produto de qualidade é aquele que atende perfeitamente, de forma acessível, segura, confiável e no tempo certo às necessidades do cliente.	Campos (1990; 1991; 1992; 1994; 1992)

Qualidade é a totalidade das peculiaridades e das características de um produto ou serviço, relacionados com a sua capacidade de satisfazer necessidades declaradas ou implícitas.	Norma ISO(2000)
A totalidade de características de uma entidade que se relacionam com sua capacidade de satisfazer as necessidades explícitas e implícitas.	Lamprecht (1994)
A qualidade não significa melhor performance, mas sim a performance especificada para responder a uma determinada necessidade, desta forma não existiria sentido em comparar produtos e serviços dentro de uma mesma escala. Nesses casos, a categoria ou classe é sinônimo de qualidade.	Yasoshima (1997)

Fonte: Elaboração própria.

Desta forma, a partir da leitura do Quadro 06, pode-se resumir o conceito de qualidade como sendo uma palavra com origem latina, que significa diferença de itens, ou quão bom ou ruim é um produto, cujos sinônimos podem variar entre luxo e mérito até excelência e valor; garantia de satisfação alcançada; cuja *performance* especificada é para responder a uma determinada necessidade e cuja noção também dependerá da percepção de cada indivíduo.

Para Garvin (1984), a qualidade possui cinco perspectivas:

Quadro 7 – Cinco abordagens da qualidade

1.	A visão transcendente da qualidade como sinônimo de excelência inata.
2.	Abordagem com base no produto final, uma variável precisa, mensurável e comparável.
3.	Definições com base no usuário, equiparando a qualidade à máxima satisfação.
4.	A abordagem com base na manufatura do bem, que contempla as características definidas pela Engenharia do Produto e grau de atendimento pela manufatura deste pela Produção.
5.	Definições baseadas em valor, considerando o compromisso entre desempenho e preço, ou o melhor valor em função do recurso disponível.

Fonte: What Does "Product Quality" Really Mean?, 1984, p. 27.

Reunindo as ideias apresentadas na literatura existente, Leal (2009) define o termo qualidade como uma abordagem de gerenciamento sistemático que envolve todos os membros de uma organização, que objetiva reduzir os erros no processo de produção para que os produtos estejam, ao menos, nos padrões exigidos pelos clientes (tradução nossa). O autor ressalta, ainda, que há peculiaridades para o termo no contexto de serviços e de educação superior.

Diversos autores, dentre eles Deming (1990), Feigenbaum (1994), Juran (1995), Oakland (1994) e Paladini (2009), apontam a necessidade crescente das organizações desenvolverem como foco a gestão da qualidade, considerando esta como uma questão primordial para garantir e incentivar a competitividade no mercado cada vez mais globalizado. A crescente inclinação das diversas organizações e, conformidade com a gestão de qualidade

poderia também ser justificada pelos prêmios da qualidade ou de excelência em gestão, que trazem como vantagem a possibilidade de utilizar uma forma estruturada de implementação e mensuração do aprimoramento contínuo da *performance* organizacional, cuja estrutura é considerada por autores como Eckes (2001) e Oakland (1994), um modelo de avaliação de desempenho organizacional.

De acordo com Leal (2009), duas das principais abordagens do gerenciamento de qualidade são: controle de qualidade e garantia da qualidade, onde o controle de qualidade se preocupa com o produto, não com o processo; já a garantia de qualidade é um auxílio rentável à produtividade econômica. É parte de uma boa prática de gestão e, nas palavras de Stebbing (1989, apud Leal, 2009, p. 31), “é um modo de conseguir que dê certo de primeira em todas as primeiras vezes” (tradução nossa).

Para Miller (1996), uma das abordagens mais populares adotadas pelas indústrias e negócios em todos os setores foi a Gestão de Qualidade Total (GQT). No entanto, o autor notou que não havia definições que se adequassem suficientemente ao conceito de GQT. A través da reunião de pontos em comum nas definições encontradas, o autor apresentou a seguinte definição:

Um processo contínuo no qual a alta gestão toma todas as medidas necessárias para permitir a todos na organização, no decorrer da realização de todos os deveres, estabelecer e atingir padrões que alcancem ou excedam as necessidades e expectativas dos seus clientes, ambos externos e internos (MILLER, 1996, p. 159).

A necessidade pela qualidade de produtos e serviços motivou uma transformação no cenário mundial e brasileiro. Segundo Paladini (2009), essa mudança ocorreu no instante em que se descobriu que a decisão gerencial e administrativa entre “produzir” ou “produzir com qualidade” estava sendo substituída pela decisão estratégica de “produzir com qualidade” ou “pôr em risco a sobrevivência *da organização*”. Para Gentili (1994), a função da qualidade total seria a de criar um modelo que estimula o trinômio “qualidade-produtividade-rentabilidade”, visando sempre ao aumento da acumulação de capital/lucro, ainda que através de um discurso de preocupação social e de interesse pela qualidade de vida dos trabalhadores.

Koch (2003, apud Leal, 2009, p.32) argumentou que a GQT não obteve sucesso na maioria das iniciativas, pela abordagem retórica utilizada, onde “o compromisso necessário em todos os níveis não estava presente para garantir o sucesso” (tradução nossa). Desta forma, “ao invés de implementarem uma metodologia, organizações continuaram tendo reuniões e

conversas sobre como fazê-lo em toda a sua estrutura e acharam isto mais complexo e demorado que o esperado” (tradução nossa).

A partir de um olhar geral sobre o conceito de qualidade e a abordagem da gestão da qualidade total, observa-se que em áreas como o turismo, a qualidade na prestação de serviços é constantemente avaliada pelo cliente-turista, que decidirá através da sua análise involuntária, se pretende ou não voltar para aquele destino ou indicar que outros futuros turistas visitem o lugar. Em relação a isto, Parasuraman et al. (1985 apud Leal, 2009, p.32) destacam que:

As características intangíveis, heterogêneas e inseparáveis da prestação de serviços têm sido levadas em consideração na discussão sobre o assunto. Elas tomam a avaliação da qualidade mais difícil, já que o cliente não possui sinais tangíveis para julgá-la e significam que as percepções de qualidade dos clientes serão baseadas na comparação entre as expectativas e o desempenho real na prestação de serviço. Tais características indicam que a qualidade do serviço compreende não apenas o resultado em si, mas também o modo em que o serviço é entregue ao cliente (tradução nossa).

Assim como para Sá (2003, apud Viebrantz, 2010, p.141-142):

A tangibilidade de um serviço consiste naquilo que o cliente sente e vê, como por exemplo, a infraestrutura e aparência física da instalação, tanto interna quanto externamente. [...] Os componentes intangíveis são amabilidade, cordialidade e cooperação. A cordialidade é traduzida através de expressões adequadas dos funcionários, de uma atitude que traduza a disposição de servir. Portanto, os componentes intangíveis estão diretamente relacionados com o lidar dos funcionários em relação aos clientes.

A conquista da preferência dos turistas é uma das chaves principais, portanto, para o sucesso dos empreendimentos turísticos e reflexo da boa qualidade dos seus serviços prestados através de um bom atendimento. Para Albrecht (1992; 1995 apud Viebrantz, 2010, p.142), “a qualidade em serviços é a capacidade que uma experiência ou qualquer outro fator possui para satisfazer uma necessidade, resolver um problema ou fornecer benefícios a alguém”. Viebrantz (2010) acrescenta que a qualidade em serviços é mais delicada, pelo contato e vivência do cliente ser bem maior junto à empresa e cita também a existência dos momentos de verdade, termo que segundo Prazeres (1996, p. 270) foi popularizado por Jan Carlzon, ex-presidente da SAS, empresa de aviação Escandinava, que disse que a prestação de serviços é o “resultado da soma de todos os momentos da verdade de um cliente com a organização”. Estes momentos corresponderiam, portanto, aos episódios em que o cliente entra em contato com qualquer aspecto da organização e forma uma impressão e/ou opinião sobre a qualidade do atendimento, de seus produtos ou serviços.

De acordo com Mota (2011), a globalização da economia exige das empresas um alto padrão de qualidade em serviços, para sustentar o volume de demanda e consolidar o fluxo turístico nos destinos nacionais. Para tanto, faz-se necessária a contratação de pessoas qualificadas nas diversas atividades específicas de serviços requeridas pelo turismo e hotelaria. Assim, a grande demanda de profissionais qualificados gerou, no mercado turístico, uma demanda por qualificação que, por sua vez, incentivou o rápido crescimento da oferta de cursos relacionados a este setor econômico.

Para Spinelli (2002), a qualidade dos serviços turísticos é um tema relevante para o futuro do setor, na medida em que o turista está cada vez mais exigente em relação aos recursos que lhes são ofertados. Um turista experiente poderá comparar os serviços oferecidos em destinos diferentes. Ademais, o acesso à informação corrobora com a escolha do destino. Em um mundo onde o acesso à internet está mais facilitado, a competitividade é característica forte da era globalizada. A prestação do serviço turístico de qualidade, portanto, é alcançado quando existe uma relação estreita de quem trabalha com o turismo e a consciência sobre o que está sendo oferecido e o que os consumidores de viagens esperam encontrar.

Para o Comitê de Apoio à Qualidade da Organização Mundial de Turismo (2003) a qualidade no turismo é:

[...] o resultado de um processo que implica a satisfação de todas as legítimas necessidades de serviços e produtos, exigências e expectativas do consumidor, a um preço aceitável, em conformidade com as condições contratuais mutuamente aceitas e os determinantes da qualidade subjacentes como segurança, higiene, acessibilidade, transparência, autenticidade e harmonia da atividade de turismo preocupada com seu ambiente humano e natural (OMT, 2003).

A qualidade no setor turístico está baseada essencialmente na qualidade dos serviços e está voltada para a avaliação do cliente (turista) sobre o destino que conheceu. A qualidade na educação profissional técnica em turismo também afetará, portanto, a qualidade na prestação dos serviços, levando-se em conta que quanto melhor preparados estiverem os profissionais do setor, melhores também serão os resultados para a empresa e para o destino, a partir do relato de experiência de cada turista sobre o destino.

2.5 Qualidade na formação técnica e profissionalizante em Turismo e Hotelaria

A qualidade na formação técnica e profissionalizante em turismo e hotelaria poderia ser considerada, de alguma forma, como uma adequação dos conceitos gerais de qualidade voltados para a formação que é oferecida aos futuros profissionais que partirão do ensino

técnico para o mercado de trabalho, como técnicos de agenciamento de viagem, cozinha, eventos, guias de turismo, hospedagem, lazer e serviços de restaurante e bar, como definidos de acordo com o Catálogo Nacional de Cursos Técnicos.

Izquierdo (apud Spinelli, 2002) comenta que a educação é de boa qualidade quando os resultados, além de serem eficazes e relevantes e de terem sido alcançados mediante processos educacionais culturalmente pertinentes, são obtidos com um ótimo aproveitamento dos recursos utilizados. Diante disto, o docente possui um papel fundamental, pois sua *performance* envolverá uma utilização bem-sucedida dos recursos disponibilizados pelo instituto educacional no qual leciona.

A boa qualidade da docência implica ter habilidades básicas: compreender, definir, discriminar, avaliar, perceber, sintetizar, a fim de desenvolver, no aluno, habilidades que o levem à busca do conhecimento e da pesquisa. Isso tudo faz do aluno o centro do processo e do docente um facilitador (SPINELLI, 2002). Deve ser lembrado, no entanto, que para que o ensino tenha resultados positivos, além do curso ter bons professores, boa estrutura e organização, os alunos dos cursos profissionalizantes deverão ter igual dedicação em aprender, eliminar dúvidas, pesquisar e se manterem atualizados quanto ao que é ensinado.

A qualidade da educação superior em turismo e hotelaria está sujeita a avaliações, já que estas funcionam como um meio de garantia para que o ensino mantenha um padrão positivo, refletindo em seu resultado. Segundo um estudo comparativo entre a educação superior para o turismo no Brasil e no Reino Unido, realizado por Teixeira (2002), as universidades britânicas fazem, a cada ano, a avaliação de seus cursos por um ou dois auditores externos. Quando são dois, um deles é do mundo acadêmico (um professor com vasta experiência) e outro é do mercado turístico. Eles verificam os testes, os trabalhos de cursos, projetos, assistem aulas, analisam o conteúdo dos cursos, conversam com os professores, com os alunos e com o pessoal de apoio. Também analisam os relatórios internos anteriores e, com base nessas informações, apontam os problemas e sugerem soluções. Esse relatório é analisado pelos conselhos que estão acima dos departamentos. Estes últimos têm de propor ações para a solução dos problemas identificados e tais ações são analisadas e acompanhadas por esse comitê, que se reúne a cada semestre.

Ainda, de acordo com este estudo, concluiu-se que a avaliação dos professores pelos alunos é prática comum nas Instituições de Ensino Superior (IES) que participaram do estudo no Brasil. Essa avaliação, segundo os respondentes, pode ser realizada de várias formas: semestral, anual, por meio de questionários, por amostra, em reuniões ou informalmente. Para

alguns essa avaliação é mais ampla e é chamada de avaliação institucional, na qual não só os professores são avaliados, mas a instituição.

Para atingir os propósitos de qualidade, as escolas devem enfrentar desafios como dar respostas satisfatórias às necessidades das empresas do setor turístico, o que significa que os projetos e os currículos de estudos dos cursos devem ser orientados conforme a estrutura empresarial, por ramo de atividade, e de trabalho, mantendo um nível de qualidade de ensino que resolva o problema da demanda de produtividade e de eficiência empresarial. Deve-se aumentar o nível de confiabilidade, por parte das empresas prestadoras de serviços turísticos, hoteleiros e gastronômicos, nas escolas de turismo e hotelaria, a fim de que se sintam confiantes para incorporarem a seus quadros de funcionários pessoas que tenham estudado nessas escolas. Para que isso aconteça, será necessário que as entidades de ensino, além de fornecerem respostas satisfatórias às empresas do setor, tenham um bom nível acadêmico e pedagógico, demonstrem técnica e sejam profissionalmente confiáveis, além de possuir um enfoque conceitual e tecnológico moderno (SPINELLI, 2002). É válido salientar que devido à característica essencialmente voltada para o mercado de trabalho dos cursos técnicos, objeto de estudo desta pesquisa, essa necessidade de articulação entre o mercado e as instituições de ensino torna-se ainda mais necessária.

2.6 A qualidade na educação em turismo e a certificação TEDQUAL

A Organização Mundial do Turismo (OMT), preocupada com a qualidade do ensino em turismo, criou, através da *Themis Foundation*, o Sistema de Certificação TEDQUAL (Qualidade na Educação em Turismo - *Tourism Education Quality*), contribuindo para a qualidade e eficiência do ensino em turismo. Segundo informações da *Themis Foundation*, o TEDQUAL é:

Uma certificação de natureza voluntária, que visa facilitar a melhoria contínua de programas de educação em turismo, formação e pesquisa através da definição de um conjunto de padrões mínimos de qualidade para a educação em turismo. Para este fim, o sistema leva em consideração cinco áreas de análise que avaliam aspectos internos e externos do programa: a coerência do plano de estudos, infraestrutura e apoio pedagógico, políticas, ferramentas e mecanismos de apoio para a gestão administrativa, a existência de mecanismos transparentes para a seleção do corpo docente e condições favoráveis para seu desenvolvimento profissional e relevância do conteúdo do programa de estudos com relação às necessidades do setor turístico.

A certificação TEDQUAL propõe uma metodologia e normas voluntárias com escopo universal para definir mais claramente a qualidade dos sistemas de ensino do turismo.

Todas as instituições de ensino e empresas, públicas ou privadas, que desejam certificar programas de educação em turismo podem voluntariamente submeter esses programas para este processo.

Segundo o documento, sistemas de pouca qualidade na educação em turismo que estão surgindo, em muitos casos, são incapazes de satisfazer as exigências de seus usuários e suas consequências mais óbvias podem ser resumidas desta forma:

- a) Falta de prestígio pelo turismo como uma carreira profissional;
- b) A educação e formação de recursos humanos não levam em conta as reais necessidades do setor e do mercado de trabalho;
- c) Os recursos humanos são mal preparados e, portanto, não são capazes de satisfazer as expectativas dos turistas cada vez mais exigentes;
- d) Existem custos constantes e esforços, sem nenhum benefício;
- e) A falta de consistência da estrutura curricular é confusa tanto para os estudantes em potencial quanto para os empregadores em turismo;
- f) Instituições de ensino que oferecem programas de educação em turismo têm o seu prestígio reduzido, devido à perda de credibilidade e de clientes (alunos).

Estas consequências levam a outras, também especificadas pelo documento que trata sobre este sistema de certificação: alunos com bom potencial intelectual escolhem outros campos de estudo, descartando o turismo como uma opção; impacto negativo sobre o nível de satisfação dos empregadores do turismo, bem como sobre a motivação dos próprios trabalhadores; insegurança quanto à empregabilidade e gestão de pessoas, afetando diretamente a capacidade do destino em manter uma clientela e seu grau de competitividade além de que os empregadores acabam escolhendo seus funcionários através de outros critérios, dificultando as chances dos alunos com capacidades competitivas encontrarem seu primeiro emprego.

De acordo com o documento *Executive Introduction*, publicado pela OMT em parceria com a *Themis Foundation* em 2007, que define os objetivos e definições sobre o Sistema de Certificação TEDQUAL, a competitividade requer a aplicação de um gerenciamento profissional em educação em turismo e treinamento, quebrando-se hábitos de inércia nas instituições de ensino e respondendo às reais necessidades do mercado. Ainda de acordo com este documento, para que este desafio seja superado a educação em turismo deverá oferecer: qualidade que corresponda às necessidades do mercado turístico e eficiência: estudando-se e avaliando-se os custos e benefícios dos métodos educacionais disponíveis.

Portanto, o primeiro passo para se estabelecer um sistema competitivo de educação em turismo é identificar as necessidades e expectativas daqueles que estão envolvidos com o sistema, por exemplo: empregadores, alunos e educadores, para garantir que a educação oferecida e os processos adotados sejam válidos. Em resumo, a educação para a competitividade e a competitividade em educação é essencial.

O sistema de certificação TEDQUAL ofereceria, de acordo com suas definições, vantagens específicas, tanto externamente como internamente, sobre os sistemas de qualidade tradicionais e a partir de uma perspectiva externa, permitiria às instituições de ensino obterem o reconhecimento de qualidade dos seus programas no mercado de educação em turismo e, do ponto de vista interno, permitir-lhes-ia aproveitar os benefícios da autoavaliação contínua, usando um modelo internacionalmente reconhecido.

Essas vantagens criaram os seguintes benefícios específicos mostrados abaixo:

Quadro 8 - Benefícios específicos do sistema de certificação TEDQUAL

a) Adapta o conteúdo dado durante o processo de ensino às reais expectativas da demanda, satisfazendo as suas necessidades, mantendo uma reputação positiva.
b) Estabelecimento da melhoria contínua, através de auditorias regulares que permitem a correção e simplificação de processos atuais, corrigindo deficiências e a metodologia pedagógica, além do conteúdo a ser atualizado, minimizando os custos da falta de qualidade (eliminando os erros), com o consequente aumento da eficácia no desempenho da instituição de ensino.
c) Melhorar a comunicação interna entre os diferentes componentes da Instituição, reforçando a ideia de que todos os membros desempenham um papel importante na obtenção da qualidade, promovendo a motivação pessoal e a produtividade.
d) A obtenção de um nível uniforme e constante de qualidade no treinamento oferecido, através da padronização de processos na instituição, o que, por sua vez, garante maior confiabilidade para o consumidor, com a consequente melhoria no posicionamento da instituição e seus Programas de educação em Turismo certificados
e) Assegurar a credibilidade dos graus acadêmicos obtidos pelos egressos da instituição, o que afetará positivamente na sua entrada ou progressão no mercado de trabalho através do turismo, aumentando assim a reputação da instituição entre os estudantes potenciais.
f) A adesão ao movimento para a normatização progressiva dos diferentes tipos de graus em turismo, colocando assim um fim à confusão de estudantes de turismo e empregadores e promovendo a mobilidade acadêmica e profissional.
g) Oferecer a possibilidade de colaboração contínua com a OMT, através de serviços de educação padronizados definidos por esta Organização.
h) Incluir a instituição de ensino responsável pelos programas de educação em turismo certificados em todos os programas de promoção internacional da OMT, como um Centro Associado da <i>WTO Themis Foundation</i> , com o inerente direito à utilização do logotipo de certificação em todos os documentos relevantes para o CET, que a instituição considera adequados, bem como a possibilidade de se unir à OMT como Membro Associado do Conselho da Educação.

Fonte: Adaptado do documento *Executive Introduction*, OMT e *Themis Foundation* (2007, p. 11-13, tradução nossa).

O sistema de certificação TEDQUAL adotou um modelo de estruturação por processos, o que implica que cada um dos padrões de qualidade a serem cumpridos serão definidos pelos processos, subprocessos e procedimentos que constituem o Curso de Educação em Turismo (CET). “Um processo pode ser definido como toda a estrutura de atividades ou tarefas que cria valor acrescentado para o cliente e maior eficiência na gestão da educação” (OMT e *Themis Foundation*, 2007, p.19). Neste contexto, os processos básicos de um CET com seus respectivos objetivos são os seguintes:

Quadro 9 - Processos Básicos e Objetivos dos CET

1.	Empregadores (Sociedade e Mercado): OBJETIVO: Garantia da qualidade do CET, através da verificação de que o programa responde plenamente às necessidades e expectativas dos empregadores dentro do ambiente socioeconômico em que ele é desenvolvido.
2.	Estudante: OBJETIVO: Garantia da qualidade do CET através da verificação de que tanto o Plano e a Instituição de Ensino têm adotado uma abordagem estratégica para o aluno (o consumidor imediato do produto do treinamento, que assume custos implícitos e explícitos, e que está ativamente envolvido no processo de educação), tomando como referência obrigatória todas as atividades e tarefas realizadas.
3.	Currículo (Sistema Pedagógico): OBJETIVO: Garantia da qualidade do CET, através da análise da definição e operação de um sistema pedagógico que combina de forma adequada o conteúdo curricular de alto nível com a metodologia de ensino adequada.
4.	Corpo Docente: OBJETIVO: Garantia da qualidade do CET através da verificação de que os critérios pertinentes são aplicados para garantir a preparação adequada do corpo docente para o desenvolvimento satisfatório, tanto do ensino de conteúdos do programa quanto do método de ensino escolhido.
5.	Infraestrutura: OBJETIVO: Garantia da qualidade do CET, através da verificação de que as atividades do programa são desenvolvidas dentro de uma infraestrutura que atenda as condições ideais para o ensino.
6.	Gestão: OBJETIVO: Garantia da qualidade do CET, confirmando que um modelo de gestão adequado tem sido adotado com sucesso para cumprir a missão e objetivos definidos.

Fonte: Adaptado do documento *Executive Introduction*, OMT e *Themis Foundation* (2007, p. 19-21, tradução nossa).

Os processos são divididos em unidades menores de atividade, subprocessos, que por sua vez são compostos por uma série de tarefas em sequência, os procedimentos, que devem ser realizados para obter a saída desejada. Com o objetivo de alcançar a qualidade no CET, a OMT estabeleceu um quadro de seis processos, dentro do qual os subprocessos e os procedimentos listados abaixo devem ser auditados.

Quadro 10 - Processos, subprocessos e procedimentos

1. Sociedade e Mercado Subprocessos e procedimentos a serem revistos: Missão corporativa: Formulação, Existência. Estratégias: Análise externa, análise interna, desenvolvimento de estratégias competitivas. Plano de ação: Definição de objetivos, planejamento de recursos de controle e sistema de avaliação.
2. Estudante Subprocessos e procedimentos a serem revistos: Atratividade do PET para estudante: Procedimentos financeiros e administrativos; comunicação e relacionamento com os estudantes; critérios de admissão, gestão acadêmica e administrativa, gestão financeira e administrativa, serviços complementares. Avaliação do aluno: Determinação da satisfação dos alunos, a aceitação do mercado, administração de arquivo acadêmico.
3. Currículo (Sistema Pedagógico) Subprocessos e procedimentos a serem revistos: Conteúdo: Coerência do Plano de Estudo, Estrutura do Plano de Estudos. Metodologia pedagógica: Apresentação de Plano de Estudo, metodologia e estilo de apresentação, processo de avaliação. Recursos pedagógicos: Serviços e equipamentos pedagógicos, Infraestrutura pedagógica.
4. Corpo Docente: Subprocessos e procedimentos a serem revistos: Organização do ensino: Seleção, coordenação, condições de trabalho para o ensino. Atualização contínua: Formação contínua. Pesquisa e desenvolvimento: Recursos para pesquisa e desenvolvimento.
5. Infraestrutura: Subprocessos e procedimentos a serem revistos: Infraestrutura física: Objetivos para ajuste. Equipamentos e suprimentos.
6. Gestão Subprocessos e procedimentos devem ser revistos: Análise e informação: Sistema de informação estratégica. Estruturação: Organização, Revisão do sistema de Gestão. Policiamento de Qualidade, Instrumentos de qualidade e indicadores.

Fonte: Adaptado do documento *Executive Introduction*, OMT e Themis Foundation (2007, p. 19-21, tradução nossa).

Portanto, de acordo com o sistema de certificação TEDQUAL, as falhas deverão ser encontradas de acordo com a análise dos processos e subprocessos através da aplicação da metodologia Delphi. De acordo com a OMT (1997) a metodologia Delphi consiste em reunir grupos de especialistas de uma determinada área para avaliarem algo através de diferentes rodadas de análise. É uma técnica que preenche os objetivos do TEDQUAL, pois por mais dinâmica que sejam as mudanças que envolvem a área turística e suas demandas, segundo a metodologia Delphi “as probabilidades podem ser determinadas por indivíduos qualificados para fazerem julgamentos sobre as contingências futuras” (OMT, 1997, tradução nossa). Em relação à avaliação da qualidade de um curso, de acordo com os resultados obtidos em uma avaliação realizada através destes métodos, as falhas poderão ser corrigidas, efetuando-se o controle da qualidade do ensino oferecido e evitando-se a repetição destas falhas futuramente.

2.7 Quem é o guia de turismo?

O guia de turismo é o único profissional da área do turismo que possui regulamentação. Ele é responsável pela articulação e controle de “procedimentos ligados não somente ao lado burocrático dos roteiros, mas toda sua sistemática, quase regendo os prestadores de serviços em uma sincronia com os desejos e necessidades dos clientes.” (CAMPOS e SERPA, 2010, p.25). É o guia de turismo que, quando contratado, é responsável por vender a imagem do destino que os turistas contratantes de seus serviços irão conhecer, é quem mais se expõe e quem irá resolver todos os problemas que envolvam a viagem com o grupo que o contratou.

Só poderá ser considerado guia de turismo profissional aquele que, após a finalização do curso técnico, estiver devidamente cadastrado na Embratur e que “exerça as atividades de acompanhamento, orientação e transmissão de informações as pessoas ou grupos, em visitas, excursões urbanas, municipais, estaduais, interestaduais, internacionais ou especializadas.” (Chimenti e Tavares (2007, p.18)

Para Trigo (1999, apud Hintze, 2007, p.3), o guia “é um profissional polivalente que participa da parte final - a execução do longo processo pelo qual passa o produto turístico.” Os grupos ou turistas individuais, após passarem pelas fases iniciais da viagem, desde a idealização do sonho até a concretização de seus planos, com o ápice do desembarque na localidade almejada, se deparam com a figura de liderança e segurança que o guia costuma e deverá representar.

O perfil ideal do guia permeia diversas características necessárias, envolvendo competências que poderão ser desenvolvidas com a prática diária e dedicação do profissional. É necessário que o guia seja dedicado ao estudo constante sobre as localidades com as quais irá trabalhar, além de ter muito cuidado com a sua conduta profissional. Algumas competências necessárias ao guia são destacadas no Quadro 10, de acordo com o site do Instituto de Hospitalidade, conforme citado por Hintze (2007).

Quadro 11 - Competências necessárias ao guia de turismo

-
- Conhecer história, geografia, artes e cultura popular de maneira genérica
 - Conhecer técnicas de entretenimento e lazer, condução de grupo, integração e estratégias para solução de conflitos.
 - Conhecer regras de etiqueta social e higiene pessoal.
 - Conhecer técnicas de venda.
 - Conhecer procedimentos de primeiros socorros em ambiente urbano.
 - Interpretar mapas rodoviários e turísticos, cálculos de distância e estimativa de tempo de percurso.
 - Ler e escrever para elaboração de relatório de ocorrências.
-

-
- Ter preparo físico para viagens longas e transportar peso.
 - Ser uma pessoa líder, decidida, empreendedora, prática, dinâmica e ativa.
 - Ser uma pessoa capaz de apresentar comportamentos controladores ou democráticos, dependendo da necessidade.
 - Ser empático e expressivo na comunicação, argumentar com lógica de maneira clara e articulada, sem vícios de linguagem.
 - Ser uma pessoa tranquila, segura e modesta, que mantém o equilíbrio emocional para administrar situações constrangedoras, de emergência ou inesperadas.
 - Ser uma pessoa que planeja em curto prazo, considerando requisitos contratuais e condições ambientais.
 - Ser ético ao recomendar pontos de compras e passeios adicionais.
-

Fonte: Adaptado do site do Instituto de Hospitalidade (apud Hintze, 2007, p. 9 e 10).

Os autores, Chimenti e Tavares (2007), citam também as seguintes competências como importantes para um perfil profissional satisfatório de um guia de turismo:

Quadro 12 - Competências necessárias ao guia de turismo de acordo com Chimenti e Tavares

-
- Capacidade de se relacionar muito bem com pessoas e grupos.
 - Tato para perceber qual será a melhor maneira de lidar com cada grupo: próximo ou distante, intelectual ou casual, formal ou despachado, rígido ou flexível etc.;
 - Princípios éticos relacionados ao respeito às características (cor, raça, sexo etc.) e escolhas individuais (sexualidade, crença, tipo de alimentação futebol etc.);
- Ter cuidados com:
- Envolvimento emocional ou físico com os passageiros;
 - Uso de álcool ou drogas ilícitas;
 - Discriminação e privilégios de passageiros;
 - Respeito aos costumes e características socioculturais;
 - Respeito aos profissionais e fornecedores.
 - Agilidade, dinamicidade, pensamento rápido, habilidade para solucionar imprevistos, domínio de princípios da psicologia interpessoal e ter diplomacia, possuir autoridade, ser flexível e paciente e saber trabalhar em equipe.
 - Precisa dominar três principais áreas de conhecimento, a saber: conhecimento técnico, noções sobre habilidades nas relações interpessoais e conhecimentos gerais.
-

Fonte: Adaptado de Chimenti e Tavares (2007, p. 27-33).

Portanto, percebe-se que entre as características necessárias a um guia, poucas estão ligadas a outros aspectos que não sejam comportamentais. É necessário que o guia esteja consciente de suas obrigações profissionais, mas que tais obrigações sejam provenientes de hábitos de um bom cidadão. Hintze (2007, p. 15 e 43) ainda complementa, reforçando características como: ser ético, necessário para ganhar-se respeito do grupo e conseguir liderá-lo; ser um exemplo, para poder impor liderança; ter autodisciplina, tolerância, criatividade, responsabilidade, carisma, flexibilidade, conhecimento, saber aprender sempre, saber se comunicar, saber ouvir, ser determinado, eficiente, eficaz, ser um indivíduo motivador.

No entanto, de acordo com Chimenti e Tavares (2007) as características necessárias a um guia poderão variar de acordo com as necessidades do interessado, pois cada agência ou

cada cliente (turista) poderá fazer exigências diferentes, o que poderia demonstrar que quanto mais qualificado estiver o guia, mais chance terá de conseguir trabalhos.

O guia de turismo não pode ser uma pessoa caseira, pois precisa sempre estar viajando, justamente por isso é comum que a profissão não seja seguida por anos seguidos, como citam Chimenti e Tavares (2007, p.37). Estes autores citam ainda, que o guia de turismo é um profissional autônomo, que pode, portanto, prestar serviços para diversas agências.

As atribuições do guia são explicitadas pela Lei nº 8.623/93 e são assim listadas:

Quadro 13 - Algumas atribuições do guia de turismo

- Acompanhar, orientar e transmitir informações a pessoas ou grupos em visitas, excursões urbanas, municipais, estaduais, interestaduais ou especializadas dentro do território nacional;
- Acompanhar ao exterior pessoas ou grupos organizados no Brasil;
- Promover e orientar despachos e liberação de passageiros e respectivas bagagens, em terminais de embarque e desembarque aéreos, marítimos, fluviais, rodoviários e ferroviários;
- Ter acesso a todos os veículos de transporte, durante o embarque ou desembarque, para orientar as pessoas ou grupos sob sua responsabilidade, observadas as normas específicas do respectivo terminal;
- Ter acesso gratuito a museus, galerias de arte, exposições, feiras, bibliotecas e pontos de interesse turístico, quando estiver conduzindo ou não pessoas ou grupos, observadas as normas de cada estabelecimento, desde que devidamente credenciado como guia de turismo.

Fonte: Adaptado da Lei nº 8.623/93

O guia de turismo possui diversas atribuições, desde as mais simples até as mais complexas. A sua principal atribuição, pela qual é mais conhecido, é a de acompanhar os grupos de turistas nas localidades visitadas, apresentando o local e contando curiosidades, além de entretê-los durante as viagens. Portanto, de maneira geral e complementando-se o que está descrito na Lei nº 8.623, os guias são responsáveis por:

[...] acompanhar, orientar, transmitir informações às pessoas ou grupos, em visitas ou excursões urbanas, municipais, estaduais, interestaduais ou especializadas dentro do território nacional; acompanhar ao exterior pessoas ou grupos organizados no Brasil; promover e orientar os despachos e liberação de passageiros e respectivas bagagens, em terminais de embarque e desembarque aéreos, marítimos, fluviais, rodoviários e ferroviários” (CHIMENTI e TAVARES, 2007, p. 55).

O guia de turismo, assim como um educador, deve ter uma preocupação especial com as informações que são transmitidas, pois, assim como citam Chimenti e Tavares (2007) “parte da qualidade do trabalho do guia está na qualidade das informações que este possui e da maneira como as transmite”. O guia deve estar preparado para transmitir informações verídicas utilizando toda a sua habilidade de comunicação, de forma que evite situações constrangedoras, nas quais possa inclusive ter seus conhecimentos testados pelos próprios turistas. Este cuidado

deve ser redobrado quando estiver realizando, por exemplo, um passeio cujo roteiro tenha sido previamente planejado.

Além disso, todas as informações sobre os lugares visitados, que estejam relacionados à qualidade de “restaurantes, boates, bares, etc.; devem ser verificadas pessoalmente, para que sejam tiradas suas próprias conclusões.” (CHIMENTI e TAVARES, 2007, p. 157). Afinal, a visita de um grupo de turistas a um local indicado pelo próprio guia gera expectativas em seus visitantes e o guia está colocando seu nome em jogo ao indicar uma visita a determinado local, se este local não for considerado de qualidade. Ao final de cada viagem, o guia deverá preencher o Relatório de Ocorrências em Viagens (ROV). Neste relatório deve constar uma avaliação do guia, desde o embarque, passando por todas as ocorrências, tais como:

Quadro 14 – Ocorrências a serem preenchidas pelo guia no ROV

• Serviço de bordo; • Equipamento de transporte; • Relação com motoristas; • Locais de hospedagem; • Alimentação; • Trabalho dos profissionais; • Relacionamento com turistas, possíveis problemas ocorridos; • Material de recreação, caixa de primeiros socorros etc; • E é claro, agradecimentos ou menções por trabalhos bem-feitos em hotéis, restaurantes etc.
--

Fonte: Hintze (2007, p.80)

O guia atua, em grande parte dos seus trabalhos, no acompanhamento de excursões, que podem ser definidas, de acordo com Chimenti e Tavares (2007) como “programas regulares, com datas de saída pré-definidas.” Os guias também trabalham com *city tours*, que para Chimenti e Tavares (2007), são passeios de reconhecimento realizados pela cidade.

Há uma diversidade de tipos de guias, o quadro a seguir busca exemplificá-los, baseando-se nos conceitos determinados pela Embratur, a partir do Decreto nº 946/93.

Quadro 15 - Características dos diferentes tipos de guia de turismo

Tipo	Características
Guia regional	Quando suas atividades compreenderem a recepção, o traslado, o acompanhamento, a prestação de informações e assistência a turistas, em itinerários ou roteiros locais ou intermunicipais de uma determinada unidade da federação, para visita a seus atrativos turísticos;
Guia de excursão nacional	Quando suas atividades compreenderem o acompanhamento e a assistência a grupos de turistas, durante todo o percurso da excursão de âmbito nacional ou realizada na América do Sul, adotando, em nome da

	agência de turismo responsável pelo roteiro, todas as atribuições de natureza técnica e administrativa necessárias à fiel execução do programa;
Guia de excursão internacional	Quando realizarem as atividades referidas no inciso ao guia de excursão nacional, porém para os demais países do mundo;
Guia especializado em atrativo turístico	Quando suas atividades compreenderem a prestação de informações técnico-especializadas, sobre determinado tipo de atrativo natural ou cultural de interesse turístico, na unidade da federação para o qual ele se submeteu a formação profissional específica.

Fonte: Decreto n.º 946/93, de 1º de outubro de 1993 (Disponível em: <http://www.travelman.com.br/index.php/guia-de-turismo/decr-no-94693>. Acesso em: out. 2012.).

Em relação ao guia de turismo regional, este só pode atuar na região onde efetuou sua formação técnica. Alguns dos trabalhos mais específicos da vida de um guia regional, de acordo com Hintze (2007), são a realização de passeios (*city tours*, panorâmicos, passeios a pé etc.), receptivo, traslados de entrada e saída. O guia de excursão internacional, também tem como função principal os “procedimentos que facilitem o trânsito dos turistas em terminais de passageiros e auxiliem em dificuldades com a língua própria daquele país, suas sinalizações e documentação,” além de “atender a legislação específica de cada país, observando suas regras e normas.” (CAMPOS e SERPA, 2010, p.31). Complementando, segundo Chimenti e Tavares (2007), para ser guia de turismo especializado em atrativos naturais ou culturais, é necessário que o profissional seja primeiramente guia de turismo regional.

Os guias de excursão nacional e o regional, segundo Hintze (2007) ainda possuem o trabalho importante “de acompanhar a experiência do grupo visitante com a cultura visitada”. Nesse sentido, o visitante deve respeitar a cultura local e vice-versa, além de compreender as diferenças existentes entre si. Diante disto, pode-se considerar que os guias não devem atuar apenas como acompanhantes, mas desempenham o papel de mediadores culturais, não permitindo manifestações preconceituosas ou buscando a compreensão do grupo em relação às diferenças culturais.

A categoria de guia regional possui ainda algumas subdivisões, resumidamente caracterizadas das seguintes formas:

Quadro 16 – Subdivisões do guia de turismo regional

Guia de excursão (ou guia acompanhante):
Reside no local de saída de excursão ou nos arredores, pode entrar em contato com o grupo antes da viagem, ou no momento do embarque e será responsável por todos os procedimentos da viagem.

Guia local ou receptivo:

Mora na cidade que está sendo visitada pelo turista; entra em contato com o grupo no momento da chegada deste ao destino, acompanhando-o durante a estada na localidade visitada ou apenas prestando serviços para passeios específicos. Não se hospeda com o grupo e se separa dele no instante da saída da localidade.

Fonte: Adaptado de Chimenti e Tavares (2007, p.23).

Dentre os deveres do guia de turismo, segundo a EMBRATUR (apud Chimenti e Tavares, 2007, p. 163), podem ser citados:

[...] conduzir-se com dedicação, decoro e responsabilidade, zelando pelo bom nome do turismo no Brasil e da empresa para a qual presta serviços, devendo ainda respeitar e cumprir as leis e regulamentos que disciplinem a atividade turística, podendo, por desempenho irregular de suas funções, vir a ser punido pelo seu órgão de classe.

Ainda de acordo com a Embratur, constituem infrações disciplinares do guia de turismo:

Quadro 17 - Infrações disciplinares do guia de turismo

-
- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Deixar de portar em local visível, o crachá de identificação.• Induzir o usuário ao erro pela utilização indevida de símbolos e informações privativas do guia de turismo.• Faltar qualquer dever profissional imposto pelo Decreto nº946, de 1º de outubro de 1993.• Utilizar a identificação funcional de guia cadastrado fora dos estritos limites de suas atribuições• Não cumprir integralmente os acordos e contratos de prestação de serviço, nos termos e na qualidade em que foram ajustados com os usuários.• Descumprir totalmente os acordos e contratos de prestação de serviços• Facilitar, por qualquer meio, o exercício da atividade profissional aos não-cadastrados.• Praticar, no exercício da atividade profissional, ato que contrarie as disposições do Código de Defesa do Consumidor (CDC).• Praticar no exercício da atividade profissional, ato que a lei define como crime ou contravenção.• Manter conduta e apresentação incompatível com o exercício da profissão. |
|--|
-

Fonte: Embratur (apud Chimenti e Tavares, 2007, p. 165).

De acordo com a Deliberação Normativa nº 426, de 4 de outubro de 2001, é considerada conduta incompatível com o exercício da profissão, entre outras:

Quadro 18 – Condutas incompatíveis com o exercício da profissão

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">• A prática reiterada de jogo de azar, como tal definido em lei.• A incontinência pública escandalosa.• A embriaguez habitual.• O uso de drogas.• O contrabando. |
|--|

Fonte: Embratur, Deliberação Normativa nº 426, de 4 de outubro de 2001, Art. 6º.

Nesta Deliberação (2001, apud Chimenti e Tavares, 2007, p. 167), as infrações podem ser consideradas leves, médias ou graves, cujas penalidades podem variar de advertências ao cancelamento de cadastro do guia de turismo e este também poderá ser processado e condenado como cidadão comum.

A profissão de guia é a única, no setor turístico, que conta com regulamentação específica, ou seja, apenas podem exercer a profissão “e requerer cadastramento na Embratur pessoas egressas de cursos de qualificação, habilitação e especialização profissional.” (CHIMENTI e TAVARES, 2007, p. 159). Os cursos de guia, de acordo com estes autores, devem ter o plano de curso aprovado pela Embratur e pelo MEC, ter no mínimo Ensino Médio completo (ou estarem cursando, como é o caso dos cursos integrados). Para iniciar-se a prática, e devido à possibilidade de serem exercidos os primeiros socorros em caso de necessidade, é exigida a idade mínima de 18 anos (para guia regional e especializado), e de 21 anos para guia de excursão nacional ou internacional.

A profissão foi reconhecida em 1986, mas somente foi regulamentada em 1993 “pela Lei nº 8.623, do dia 28 de janeiro [...] até o presente momento constitui a única profissão regulamentada na área de Turismo [...]” (CAMPOS e SERPA, 2010, p.29).

O guia de turismo ainda é pouco valorizado. Muitos turistas consideram sua contratação algo supérfluo, segundo Chimenti e Tavares (2007). Estes mesmos autores, diante desta desvalorização, colocam em questão se essa falta de importância dada a este profissional não seria decorrente justamente da “falta de profissionalismo” existente em boa parte do país, onde os guias atuantes não estão qualificados ou pessoas se fazem passar por guias, ou quem sabe devido às “localidades sem qualquer guia ou informante para orientar o turista; a escassez de cursos oferecidos e falta de incentivo por parte das agências e operadoras.” Chimenti e Tavares (2007, p.13). Todos estes fatores implicam na falta de valorização do profissional, o que pode afetar diretamente a vida profissional dos alunos egressos destes cursos. Essa desvalorização “diminui seus rendimentos e desestimula a trabalhar de modo regular.” (CHIMENTI e TAVARES, 2007, p. 161).

Chimenti e Tavares (2007) relembram sobre a necessidade de valorização deste profissional no mundo do turismo, posto que seu papel é o de ser um multiplicador do turismo, enriquecendo os turistas de cultura, zelando pela sua segurança e incentivando a preservação do patrimônio histórico, cultural e ambiental. Hintze (2007) complementa, enfatizando a necessidade de se ampliar a visão do profissional que está sendo capacitado. Neste sentido, há

de se buscar soluções para que esta profissão não continue sendo marginalizada e para que aqueles que possuem a vocação para tal profissão possam finalmente ser valorizados e encontrar nesta profissão, uma fonte de renda regular e que proporcione satisfação profissional.

2.8 Projeto Político e Pedagógico do curso de Guia de Turismo do IFRN

Há três modalidades de curso que levam à obtenção do certificado profissional de técnico em guia de turismo no IFRN: o curso integrado ao ensino médio, o curso subsequente e o curso EAD. O curso técnico integrado é aquele que é realizado concomitantemente ao ensino médio. O curso subsequente é o curso realizado após a conclusão do ensino médio. E o curso EAD é a modalidade que não requer que os alunos compareçam na instituição para assistir as aulas, somente a presença on-line.

Para efeito desta pesquisa optou-se por debater-se quanto ao que é proposto no projeto político e pedagógico relacionado ao curso subsequente presencial, uma vez que não se obteve acesso a outros documentos pedagógicos referentes à modalidade integrada do curso na instituição. No entanto, não há perda quanto ao conteúdo das diferentes modalidades, pois conforme o PPP do curso subsequente:

Embora, não articulada com o ensino médio, em sua forma de desenvolvimento curricular, os cursos técnicos do IFRN estão estruturados de modo a garantir padrões de qualidade correlatos aos demais cursos técnicos, quanto ao tempo de duração, a articulação entre as bases científicas e tecnológicas, a organização curricular com núcleos politécnicos comuns, às práticas interdisciplinares, às atividades de prática profissional, às condições de laboratórios e equipamentos, às formas de acompanhamento e avaliação, assim como nas demais condições de ensino (Projeto Pedagógico do Curso Técnico de Nível Médio Subsequente em Guia de Turismo. p. 5).

O curso técnico de nível médio em guia de turismo do Instituto Federal do Rio Grande do Norte pertence ao eixo tecnológico de Hospitalidade e Lazer, do Catálogo Nacional de Cursos Técnicos. A proposta do Projeto Pedagógico deste curso é a de contextualizar suas diretrizes pedagógicas, ou seja, de que forma o curso funciona.

É informado no documento que a proposta curricular do curso é “baseada nos fundamentos filosóficos da prática educativa numa perspectiva progressista e transformadora” (Projeto Pedagógico do Curso Técnico de Nível Médio em Guia de Turismo, p. 5). Essas características reforçam a função social estabelecida no Projeto Político e Pedagógico da instituição, que busca estar “comprometida com a formação integral, com o exercício da cidadania e com a produção e a socialização do conhecimento, visando, sobretudo, a

transformação da realidade na perspectiva da igualdade e da justiça sociais” (Projeto Político-Pedagógico do IFRN: uma construção coletiva., 2012 pg. 21). Este é o viés dos institutos federais, o de oferecer oportunidades para a mudança da realidade atual dos seus alunos para outra que proporcione uma maior qualidade de vida.

Portanto, ambos os documentos (o PPP do curso técnico de guia de turismo e o PPP do IFRN como um todo) enfatizam que o ensino ofertado pela instituição busca causar uma mudança na vida do estudante através de uma formação que não se preocupa apenas com o ensino de habilidades relacionadas à profissão, mas também com o preparo do estudante para se integrar à sociedade através do seu trabalho e comportamento como cidadão. Desta forma, os alunos dos cursos técnicos oferecidos pela instituição serão preparados para muito além da formação profissional, pois o IFRN:

[...] se compromete a promover formação humana integral por meio de uma proposta de educação profissional e tecnológica que articule ciência, trabalho, tecnologia e cultura, visando à formação do profissional-cidadão crítico-reflexivo, competente técnica e eticamente e comprometido com as transformações da realidade na perspectiva da igualdade e da justiça social (Projeto Pedagógico do Curso Técnico de Nível Médio Subsequente em Guia de Turismo. p. 5).

O Projeto Político Pedagógico institui que este curso busca proporcionar uma “formação humana e integral em que “[...] não tenha uma finalidade em si, nem seja orientada pelos interesses do mercado de trabalho, mas se constitui em uma possibilidade para a construção dos projetos de vida dos estudantes” (Frigotto, Ciavatta e Ramos, 2005 apud Projeto Pedagógico do Curso Técnico de Nível Médio Subsequente em Guia de Turismo, 2011, p. 5). Portanto, o objetivo maior do curso seria o de formar um cidadão direcionando-o para a realização de seus projetos pessoais e não somente encaixar-se no mercado de trabalho.

O curso técnico de nível médio em guia de turismo surgiu no instituto com o objetivo de atender as demandas do estado em relação à necessidade de profissionais que atuem neste setor da economia e propõe-se a oferecer um curso de qualidade. Segundo o próprio documento, “serviços de recepção, acomodação, guiamento, informações e animação devem ser desenvolvidos por profissionais capazes de praticá-los com noções claras de ética e cidadania.” (Projeto Pedagógico do Curso Técnico de Nível Médio em Guia de Turismo Subsequente, p. 8)

Ainda de acordo com o documento, os interessados em trabalhar como guias de turismo e no turismo receptivo devem ter:

[...] preocupação contínua com a formação profissional, capacidade de gerenciamento, conhecimento inerente à região e capacidade de comunicação com visitantes, com a população local e com a diversidade de profissionais encontrados na área de turismo e hospitalidade [...] (Projeto Pedagógico do Curso Técnico de Nível Médio Subsequente em Guia de Turismo, p. 9).

O objetivo geral do curso de guia de turismo é “capacitar estudantes para atuar com qualidade e competência profissional em atividades de acolhimento e recepção de pessoas e outras atividades ligadas ao setor de hospitalidade e turismo, notadamente enquanto guias de turismo regional.” (Projeto Pedagógico do Curso Técnico de Nível Médio Subsequente em Guia de Turismo, p.9).

Os objetivos específicos são:

Quadro 19 - Objetivos específicos do PPP do Curso Técnico de Nível Médio em Guia de Turismo

- Contribuir para a formação crítica e ética frente às inovações tecnológicas;
- Estabelecer relações entre o trabalho, a ciência, a cultura e a tecnologia e suas implicações para a educação profissional e tecnológica, além da formação humana;
- Possibilitar reflexões acerca dos fundamentos científico-tecnológicos da formação técnica, relacionando teoria e prática nas diversas áreas do saber;
- Mostrar o setor de serviços enquanto uma área que permite diversas possibilidades de atuação profissional;
- Qualificar profissionais que tenham condições de atuar adequadamente com os diversos grupos de pessoas, com os mais diversos perfis, prezando pela prestação de serviços de qualidade e ética profissional;
- Formar guias de turismo que reflitam sobre as atividades de hospitalidade e turismo desenvolvidas em sua realidade local, prezando pela sustentabilidade das ações efetivadas em seu cotidiano.

Fonte: Adaptado do Projeto Pedagógico do Curso Técnico de Nível Médio Subsequente em Guia de Turismo, p. 9 e 10.

Portanto, os guias formados pelo IFRN devem ter habilidades relacionadas a lidar com pessoas das mais diferentes origens e comportamentos, saber acolhê-las e recepcioná-las, além de ser um profissional com amplo conhecimento sobre as características da região, promovendo assim a sustentabilidade cultural, ambiental e socioeconômica local.

O perfil esperado do profissional após a conclusão do curso constitui-se de:

Quadro 20 – Perfil esperado após a conclusão do curso

- Conhecer e utilizar as formas contemporâneas de linguagem, com vistas ao exercício da cidadania e à preparação para o trabalho;
- Compreender a sociedade e os múltiplos fatores que nela intervêm como produtos da ação humana e do seu papel como agente social;
- Ler, articular e interpretar símbolos e códigos em diferentes linguagens e representações;
- Refletir sobre os fundamentos científico-tecnológicos dos processos produtivos, relacionando teoria e prática nas diversas áreas do saber;
- Aplicar e adequar conhecimentos e técnicas de relações humanas para o acolhimento e condução do turista;

- Adequar os procedimentos relativos aos serviços turísticos, aos interesses e expectativas dos diferentes públicos;
- Identificar, avaliar e selecionar informações geográficas, históricas, artísticas, recreativas e de entretenimento, atividades de lazer e eventos, folclóricas, artesanais, de transporte, gastronômicas e de hospedagem no contexto local e regional;
- Promover a venda de produtos e serviços turísticos;
- Elaborar roteiros e relatórios;
- Efetuar cálculos de distância e estimativa de tempo para roteiros diversos;
- Dominar as técnicas de manuseio de máquinas e equipamentos para o serviço de guiamento;
- Interpretar mapas e guias turísticos;
- Compreender as manifestações culturais e os recursos ambientais de uma localidade enquanto produto de uma realidade social, assim como a importância de sua preservação;
- Aplicar a legislação pertinente às atividades da área do turismo e da hospitalidade;
- Identificar, avaliar e selecionar os locais, espaços e equipamentos para as atividades a serem desenvolvidas pelo turista;
- Comunicar-se em outros idiomas, além do português;
- Identificar e avaliar os sítios e atrativos regionais adequados a cada clientela;
- Dominar as ferramentas básicas da informática;
- Aplicar conhecimentos e técnicas de auxílio dos primeiros socorros e de segurança do trabalho quando necessário;
- Desenvolver atividades profissionais, demonstrando iniciativa, liderança, cortesia e presteza com os mais diversos públicos com os quais atuar;
- Demonstrar atitudes éticas e profissionais no cotidiano de suas atividades.
- Conhecer e aplicar normas de sustentabilidade ambiental;
- Ter atitude ética no trabalho e no convívio social, compreender os processos de socialização humana em âmbito coletivo e perceber-se como agente social que intervém na realidade;
- Ter iniciativa, criatividade, autonomia, responsabilidade, saber trabalhar em equipe, exercer liderança e ter capacidade empreendedora;
- Posicionar-se crítica e eticamente frente às inovações tecnológicas.

Fonte: Adaptado do Projeto Pedagógico do Curso Técnico de Nível Médio Subsequente em Guia de Turismo, p. 11 e 12.

Conforme o quadro, percebe-se que as habilidades que um bom guia de turismo precisa ter ao se profissionalizar não se resumem a conhecimentos técnicos, como saber explicar a história do lugar ou saber vender produtos turísticos e ainda falar outros idiomas. As habilidades esperadas de um bom guia de turismo abrangem majoritariamente a capacidade de se adaptar a cada público, ser criativo, ter espírito de liderança, entre outras habilidades interpessoais essenciais. Outro aspecto importante é relacionado a entender sobre primeiros socorros e ter noções sobre segurança no trabalho, afinal o guia de turismo conduzirá algumas pessoas ou grandes grupos para lugares de paisagens deslumbrantes, mas que poderão oferecer algum grau de risco aos visitantes, portanto é imprescindível saber como agir para evitar acidentes.

Para que os alunos saiam do curso de guia de turismo do IFRN preparados para a realidade do mercado, a grade curricular foi estruturada conforme o quadro abaixo:

Quadro 21 - Disciplinas do curso subsequente

Núcleo Fundamental

- Língua Portuguesa e Língua Inglesa

Núcleo Articulador

- Informática; Fundamentos do Turismo e do Lazer; Relações Interpessoais; Leitura e Produção de Textos.

Núcleo Tecnológico

- História da Arte Aplicada ao Turismo; História do RN Aplicada ao Turismo; Hospitalidade e Meios de Hospedagem; Língua Espanhola Aplicada ao Turismo I; Língua Espanhola Aplicada ao Turismo II; Língua Inglesa Aplicada ao Turismo I; Língua Inglesa Aplicada ao Turismo II; Recursos Ambientais Aplicados ao Turismo; Manifestações da Cultura Popular; Teoria e Técnica Profissional I; Teoria e Técnica Profissional II; Técnicas de Comunicação; Legislação Turística; Geografia Aplicada ao Turismo; Primeiros Socorros; Segurança do Trabalho.

PRÁTICA PROFISSIONAL

- Desenvolvimento de Projeto Integrador; Desenvolvimento de projeto de pesquisa ou extensão: relatório; Estágio Curricular Supervisionado: Relatório.

SEMINÁRIOS CURRICULARES (obrigatórios)

- Seminário de Integração Acadêmica; Seminário de Iniciação à Pesquisa; Seminário de Orientação para a Prática Profissional; Seminário de Filosofia, Ciência e Tecnologia; Seminário de Sociologia do Trabalho; Seminário de Qualidade de Vida e Trabalho

Fonte: Adaptado do Projeto Pedagógico do Curso Técnico de Nível Médio Subsequente em Guia de Turismo, p. 16.

Em relação à prática profissional, esta “será realizada por meio de Estágio Curricular e desenvolvimento de projetos de pesquisa e/ou projetos de extensão” (Projeto Pedagógico do Curso Técnico de Nível Médio Subsequente em Guia de Turismo, p.17), totalizando 400 horas a serem cumpridas. A prática profissional também “é estabelecida (...) como condição indispensável para obtenção do Diploma de técnico de nível médio” (Projeto Pedagógico do Curso Técnico de Nível Médio Subsequente em Guia de Turismo, p.17).

Durante os dois últimos períodos de curso, são realizadas 3 aulas de campo: “uma para o litoral norte, uma para o litoral sul, e uma outra realizada com pernoite, que pode acontecer no interior do Rio Grande do Norte, ou mesmo para outro destino turístico.” (Projeto Pedagógico do Curso Técnico de Nível Médio Subsequente em Guia de Turismo, p. 16) Estas aulas de campo oportunizam aos estudantes, prestes a se tornarem técnicos, a chance de colocarem tudo o que aprenderam no curso em prática, como por exemplo, a organização do roteiro da viagem, dinâmicas de integração e lugares a serem visitados.

3 METODOLOGIA

3.1 Tipo de estudo

Este estudo se desenvolveu com caráter descritivo-exploratório em relação aos seus objetivos, buscando analisar as percepções dos ex-alunos, professores e empregadores que participaram de cursos técnicos de guia de turismo no Rio Grande do Norte entre os anos de 2008 e 2012 quanto à qualidade da educação oferecida pelo IFRN.

Segundo Malhotra (2001), a pesquisa descritiva busca descrever algo e é marcada por um enunciado claro do problema. Para Lakatos e Marconi (2003), os estudos exploratórios são investigações de pesquisa empírica cujo objetivo é a formulação de questões ou de um problema com a finalidade de aumentar a familiaridade do pesquisador com um ambiente, fato ou fenômeno. Nesse sentido, convém mencionar que foi realizada a relação entre variáveis, tais como os fatores críticos e positivos da educação técnica e a percepção quanto à qualidade da educação de acordo com a opinião dos ex-alunos, professores e empregadores entrevistados. O trabalho em questão se torna exploratório também, por focar-se no estudo da educação técnica em turismo, diferentemente da maioria dos estudos já realizados atualmente, que abordam a educação superior. Assim, o estudo versa, de forma geral, sobre a qualidade na educação voltada para o turismo, assunto que já fora abordado por outros estudiosos, tais como Mota (2005) e Pequeno (2012), que inspiraram parte do desenvolvimento do instrumento de pesquisa a ser utilizado neste estudo.

A forma de abordagem desta pesquisa é qualiquantitativa, pois possui características tanto qualitativas quanto quantitativas. De acordo com Diltthey, Hofstätter e Flick e Cols (1957, 2000 apud Günther, 2006, p. 202), a abordagem qualitativa, apesar da crescente importância de material visual, é uma *ciência baseada em textos*, ou seja, a coleta de dados produz textos que nas diferentes técnicas analíticas são interpretados hermeneuticamente. Desta forma, o estudo pode ser considerado, em parte, qualitativo, por ter dado oportunidade aos entrevistados de exporem de forma escrita suas opiniões em relação a determinadas questões relacionadas à pesquisa. Por outro lado, possuiu também características quantitativas, tais como as que são citadas por diversos autores como Denzin e Lincoln, Neves, Hayati, Karami e Slee (2005, 1996 apud Terence e Filho, 2006, p.3):

Obedece a um plano pré-estabelecido, com o intuito de enumerar ou medir eventos; utiliza a teoria para desenvolver as hipóteses e as variáveis da pesquisa; examina as

relações entre as variáveis por métodos experimentais ou semi-experimentais, controlados com rigor; emprega, geralmente, para a análise dos dados, instrumental estatístico; confirma as hipóteses da pesquisa ou descobertas por dedução, ou seja, realiza previsões específicas de princípios, observações ou experiências; utiliza dados que representam uma população específica (amostra), a partir da qual os resultados são generalizados, e usa, como instrumento para coleta de dados, questionários estruturados, elaborados com questões fechadas, testes e checklists, aplicados a partir de entrevistas individuais, apoiadas por um questionário convencional (impresso) ou eletrônico.

Portanto, este estudo abrangeu além de aspectos qualitativos, características quantitativas, por ter incluído em seu instrumento de pesquisa perguntas fechadas, implicando numa coleta de dados sobre variáveis que foram posteriormente analisadas. A utilização de abordagem quanti-qualitativa implica em uma complementação entre as abordagens quantitativas e qualitativas, como é defendido por May (2004, p. 146):

[...] ao avaliar esses diferentes métodos, deveríamos prestar atenção, [...], não tanto aos métodos relativos a uma divisão quantitativa-qualitativa da pesquisa social – como se uma destas produzisse automaticamente uma verdade melhor do que a outra –, mas aos seus pontos fortes e fragilidades na produção do conhecimento social. Para tanto é necessário um entendimento de seus objetivos e da prática.

Esta pesquisa utilizou os seguintes procedimentos: pesquisa bibliográfica, documental e de campo, envolvendo aplicação de questionários com empregadores, ex-alunos e professores do curso de guia de turismo do IFRN.

3.2 Universo e amostra da pesquisa

A população-alvo da pesquisa foi constituída pelos educadores e alunos egressos do IFRN do curso de guia de turismo e os maiores empregadores de guias de turismo existentes no estado, que, de acordo com o SINGTUR-RN (Sindicato de Guias de Turismo do Rio Grande do Norte), seriam as agências de receptivo.

Para definir-se a quantidade de ex-alunos a participarem da realização da pesquisa, escolheu-se um período que refletisse a realidade atual dos cursos técnicos nas modalidades subsequentes e integradas de guia de turismo. Vale salientar que a modalidade integrada não leva o nome de “curso técnico de nível médio de guia de turismo”, mas de “técnico de nível médio em turismo”, sendo que os alunos egressos estarão também, qualificados para trabalharem como guias de turismo regionais.

A modalidade subsequente teve a sua primeira turma formada em 2002. A partir desta informação, de um período de 10 anos (2002 até 2012), optou-se por investigar-se a qualidade dos cursos, de acordo com a percepção dos públicos participantes, que tenham sido oferecidos nos últimos cinco anos de funcionamento, ou seja, entre 2008 e 2012, já que se pressupôs que estes ex-alunos já teriam alguma experiência no mercado de trabalho ao responderem o formulário que foi aplicado no ano atual. Além disso, através de informações obtidas junto ao IFRN Cidade Alta, única unidade da instituição a oferecer o curso de guia de turismo atualmente, entre 2007 e o primeiro semestre de 2008 não haviam alunos formados na modalidade subsequente.

De um total de 482 alunos formados no curso nas duas modalidades e no período de anos estabelecido, 251 são da modalidade integrada e 231 da modalidade subsequente. Destes ex-alunos, conseguiu-se um total de 340 e-mails, junto à secretaria acadêmica da instituição. A partir da aplicação da fórmula utilizada por Scheaffer et al. (1995), obteve-se a quantidade de 43 alunos egressos para responderem a pesquisa, sendo que destes 43, 23 são ex-alunos da modalidade integrada e 20 da modalidade subsequente, conforme explicitado abaixo:

$$\text{Tamanho da amostra (n)} = \frac{N \sigma^2}{(N-1) D + \sigma^2}$$

FÓRMULA 01- Cálculo do tamanho da amostra

Fonte: Scheaffer et al. (1995)

Onde:

- N= total da população de ex-alunos, ou seja, quantidade de e-mails conseguidos (340).
- σ^2 = é a variância populacional, cujo valor é equivalente a $(0,7939)^2$.
- D= é igual a $E^2/4$, onde E é a margem de erro da amostra, correspondente ao valor de 0,228.

A amostra é um subconjunto da população, por meio do qual se estabelecem ou estimam-se as características deste universo ou população, sendo que a amostragem se fundamenta em leis estatísticas que lhe conferem fundamentação científica (Kleinschmitt, 2001, p.25). A amostra definida em relação aos ex-alunos é considerada uma amostra aleatória simples que, de acordo com Scheaffer et al. (1995), ocorre quando “uma amostra de tamanho ‘n’ é retirada de uma população de tamanho ‘N’ de uma forma que cada amostra possível de tamanho ‘n’ tem a mesma chance de ser selecionada”.

Em relação aos docentes, segundo o IFRN, 79 é a quantidade de professores que atuaram no ensino do curso técnico de guia de turismo entre os anos de 2008 e 2012. Para ser realizada a coleta, foi utilizada a amostragem censitária e por conveniência, técnica esta onde o censo “é definido como a aferição de características específicas de um universo de objetos físicos e sociais, verificadas em todas as unidades ou elementos que compõem tal universo” (SASS, p.133, 2012). Ou seja, o objetivo concentrou-se em conseguir-se resposta de todos os professores envolvidos, porém a conveniência se deu a partir da disponibilidade e interesse do docente em responder o formulário, pois alguns se eximiram em respondê-lo por diferentes razões, dentre as razões estão: a) por não terem conseguido receber o formulário através do e-mail; b) por não acreditarem no trabalho sobre a qualidade da educação técnica do curso de guia de turismo; c) por não terem compreendido a proposta do trabalho. Diante deste fato, alguns docentes não se pronunciaram acerca da pesquisa. Diante destas dificuldades, obteve-se a participação de 14 docentes nesta pesquisa.

Quanto à quantidade de empresas a participarem da pesquisa, verificou-se através do *website* do CADASTUR, sistema de cadastro de pessoas físicas e jurídicas que atuam no setor de turismo, que 66 agências são as que trabalham com a organização, contratação e execução de programas, roteiros, itinerários, recepção, transferência e assistência ao turista. Portanto, os empregadores selecionados para participarem desta pesquisa foram aqueles que afirmaram ter dentro do seu quadro de funcionários, guias de turismo que tenham sido ex-alunos do curso de guia do IFRN, que tivessem concluído entre os anos de 2008 e 2012. Não foi definida uma amostra em relação à quantidade de agências, pois dentre as 66 mencionadas, apenas 20 afirmaram contratar o serviço de guias de turismo. Destas 20 agências, 12 responderam ao formulário, o que corresponde a 60% do total de agências encontradas dentro dos critérios necessários. Levou-se em conta que a capital do estado do Rio Grande do Norte reflete a maior demanda pela contratação de guias de turismo, optando-se, portanto, por concentrar-se nela.

3.3 Coleta de dados

A coleta de dados desta pesquisa ocorreu entre os meses de maio e novembro de 2013. A princípio cogitou-se a possibilidade de se aplicar a metodologia Delphi para a coleta de dados desta pesquisa, a mesma que é utilizada no processo de certificação TEDQUAL das

instituições de ensino, porém, por ser uma metodologia demorada e mais trabalhosa, optou-se por trabalhar-se da forma que será descrita a seguir.

A primeira etapa da pesquisa consistiu no levantamento de dados através de pesquisa documental e contato via e-mail e telefônico com o IFRN. Nesta fase foi necessário verificar-se qual era a real quantidade de alunos que haviam se formado no curso técnico de guia de turismo entre os anos de 2008 e 2012 e, também, qual a quantidade de docentes atuantes no curso. Ao mesmo tempo, buscou-se identificar a quantidade de empresas de receptivo que estavam cadastradas no CADASTUR para, desta forma, serem iniciadas as ligações para cada uma das agências do site.

A segunda etapa constou da coleta de dados com os educadores e ex-alunos da instituição educacional e com os empregadores das agências de receptivo responsáveis pela organização, contratação e execução de programas, roteiros, itinerários, recepção, transferência e assistência ao turista, selecionadas através do *website* do CADASTUR.

Foram feitas ligações para as agências, no intuito de se averiguar quais delas realmente contratavam ou trabalhavam diretamente com guias de turismo. Todas as agências foram questionadas se prefeririam que a pesquisa fosse realizada através do envio do formulário eletrônico via e-mail ou se prefeririam responder pessoalmente. Paralelamente, através de redes sociais na internet, tentou-se conseguir contato com os ex-alunos dos cursos de guia e com os professores do curso. Após alguma insistência, finalmente foram obtidas listas com nomes e e-mails dos ex-alunos da instituição. A maioria das respostas obtidas foi recebida através do envio dos formulários por e-mail, no caso dos ex-alunos, e pessoalmente, no caso dos professores. Em relação às empresas, as respostas através do formulário eletrônico enviado por e-mail também prevaleceram. A seguir, estão descritos no quadro os procedimentos metodológicos que foram utilizados na análise dos dados obtidos. Estes procedimentos metodológicos foram todos utilizados no intuito de se obter uma quantidade significativa de respostas dentro das metas estabelecidas, justificando-se melhor, desta forma, a argumentação quanto aos resultados obtidos.

Quadro 22 - Síntese dos procedimentos metodológicos

Objetivos Específicos	Variáveis (Categorias de Análise)	Coleta de dados	Análise dos dados
a) Mapear os fatores positivos e negativos que influenciam a qualidade da educação técnica no curso de	-Atuação do corpo docente; -Metodologias de ensino utilizadas; -Conteúdos abordados; -Proposta curricular; -Projeto político- pedagógico;	- Formulário	Análise de Conteúdo; -Estabelecimento de Categorias; -Codificação; - Tabulação;

Guia de Turismo do IFRN, a partir das percepções dos docentes, alunos egressos e empregadores;	-Mercado de trabalho pós-formação no curso; -Desempenho dos alunos; -Aspectos positivos; -Necessidades; -Falhas; - Relação entre as instituições de ensino e empresas; -Nível de preparação dos alunos para o mercado; -Fatores importantes para ingresso no mercado de trabalho; -Direcionamento do curso; -Qualidade do curso; -Sugestões		- Descrição dos dados; -Avaliação das generalizações obtidas com os dados; -Interpretação dos dados - Inferência de relações causais
b) Analisar criticamente como esses fatores impactam a formação profissional e a inserção dos egressos no mercado de trabalho de guia de turismo;	- Atuação do corpo docente; -Metodologias de ensino utilizadas; -Conteúdos abordados; -Proposta curricular; -Projeto político- pedagógico; -Mercado de trabalho pós-formação no curso; -Desempenho dos alunos; -Aspectos positivos; -Necessidades; -Falhas; - Relação entre as instituições de ensino e empresas; -Nível de preparação dos alunos para o mercado; -Fatores importantes para ingresso no mercado de trabalho; -Direcionamento do curso; -Qualidade do curso; -Sugestões	Formulário	-Análise de Conteúdo; -Estabelecimento de Categorias; -Codificação; - Tabulação; - Descrição dos Dados; -Avaliação das Generalizações Obtidas com os Dados; -Interpretação dos Dados - Inferência de Relações Causais
c) Identificar falhas no curso e sugestões de melhorias apontadas pelos diferentes sujeitos da pesquisa;	-Citações dos entrevistados acerca das falhas e citações também relacionadas às sugestões de melhoria.	-Formulário	-Análise de Conteúdo; -Estabelecimento de Categorias; -Codificação; -Tabulação; -Descrição dos Dados; -Avaliação das Generalizações Obtidas com os Dados; -Interpretação dos Dados;
d) Compreender a visão dos empregadores acerca do perfil profissional considerado ideal para atuação no mercado de trabalho;	- Opiniões dos entrevistados quanto a qual o perfil ideal de um guia de guia de turismo para o mercado de trabalho.	--Formulário	- Análise de Conteúdo; -Estabelecimento de Categorias; -Codificação; -Tabulação; -Descrição dos Dados; -Avaliação das Generalizações Obtidas com os Dados; -Interpretação dos Dados; -Inferência de Relações Causais.

e) Caracterizar o perfil socioeconômico dos participantes da pesquisa (ex-discentes, docentes e empregadores), de modo a contextualizar suas percepções sobre o curso.	- Idade; -Escolaridade; -Área de formação; -Gênero; -Estado civil; -Onde o Ensino Médio foi cursado.	- Formulário	Análise de Conteúdo; -Estabelecimento de Categorias; -Codificação; - Tabulação; - Descrição dos dados; -Avaliação das generalizações obtidas com os dados; -Interpretação dos dados - Inferência de relações causais
--	---	--------------	---

Fonte: Dados da pesquisa, 2013, adaptados a partir de Kleinschmitt (2011, p.37-38).

Para a realização da análise dos dados coletados, foram também levados em consideração alguns aspectos da certificação TEDQUAL, tais como parte dos benefícios específicos gerados (especificados pelo Quadro 8) para servirem como uma base de comparação entre os resultados obtidos, e a escolha por variáveis que são investigadas dentro do processo de certificação TEQDQUAL, tais como os docentes, empregadores, alunos (neste caso, egressos), infraestrutura, grade curricular e gestão.

3.4 Técnica de análise dos dados

A abordagem utilizada é a qualiquantitativa, levando-se em consideração que este trabalho buscou, através das informações levantadas por meio de entrevistas com empregadores, ex-alunos e professores, reunir as percepções sobre a qualidade da educação técnica do curso de guia de turismo do IFRN. Diante disso, os dados da pesquisa foram submetidos a uma análise descritiva e inferencial que se utilizou de recursos estatísticos que fizeram uso de técnicas como estabelecimento de categorias, codificação, tabulação, descrição dos dados, avaliação das generalizações obtidas com os dados, interpretação dos dados e inferência de relações causais porcentagem e média aritmética simples, porém também foram utilizados recursos como a análise de conteúdo. A pesquisa qualitativa se fez presente em perguntas abertas, nas quais os entrevistados puderam expor suas ideias e opiniões, sendo submetidos à análise da pesquisadora, assim como a análise de documentos e pesquisa bibliográfica.

A análise do conteúdo, segundo Rocha e Deusdará (2005), é a aplicação de entrevistas com perguntas abertas, de forma a serem colocadas na íntegra, sendo suas respostas

submetidas à análise ou, de acordo com Olabuenaga e Ispizua (1989), uma técnica para ler e interpretar o conteúdo de toda classe de documentos, que analisados adequadamente nos abrem as portas ao conhecimento de aspectos e fenômenos da vida social, de outro modo inacessíveis. Para Moraes (1999), constitui-se numa metodologia para descrever e interpretar o conteúdo de toda classe de documentos e textos, conduzindo a descrições sistemáticas, qualitativas ou quantitativas, ajudando a reinterpretar as mensagens e a atingir uma compreensão de seus significados num nível que vai além de uma leitura comum. Bardin (2006, p. 38, tradução nossa), refere-se à análise de conteúdo da seguinte forma:

Um conjunto de técnicas de análise das comunicações, que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens. [...] A intenção da análise de conteúdo é a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção (ou eventualmente, de recepção), inferência esta que recorre a indicadores (quantitativos ou não).

Como passo inicial da análise de dados, foi realizada uma análise descritiva nos dados que tem como principal objetivo resumir, sumarizar e explorar o comportamento das variáveis em estudo.

Na segunda etapa da análise foi analisada os tipos de variáveis que possuem no banco de dados, sendo a grande maioria do tipo categórica e algumas quantitativas contínuas. Nas variáveis quantitativas contínuas utilizamos o teste de normalidade de Shapiro-Willk, que tem como função verificar se o conjunto de dados, é bem modelado por uma distribuição normal estatística. Caso os dados sigam uma distribuição normal, serão usados análises estatísticas paramétricas, caso contrário, análises estatísticas não paramétricas.

Foi realizado tabelas de contingências (dupla entrada) e análise de Qui-Quadrado ou o Teste exato de Fisher, para verificar associação entre as variáveis que foram cruzadas. Recursos de informática também foram utilizados neste estudo para as atividades de decodificação, tabulação e organização dos dados em tabelas e gráficos, através de programas de computadores adequados. Foi utilizar o Software R versão 4.4.2. Recursos de informática também foram utilizados neste estudo para as atividades de decodificação, tabulação e organização dos dados em tabelas e gráficos, através de programas de computadores adequados.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

4.1 Introdução do capítulo

Neste capítulo é apresentada a análise e interpretação dos dados coletados em campo, estabelecendo-se relações com o referencial teórico que fundamenta este estudo. A análise considera as percepções dos docentes, alunos egressos e empregadores acerca do curso técnico de Guia de Turismo do IFRN, buscando compreender como esses diferentes sujeitos avaliam a qualidade da formação ofertada e sua relação com o mercado de trabalho.

Conforme definido anteriormente, o objetivo geral da pesquisa consistiu em analisar as percepções de educadores, ex-alunos e empregadores sobre a qualidade do curso técnico de Guia de Turismo do IFRN, considerando a formação ofertada, sua articulação com o mercado de trabalho e as possibilidades de aprimoramento do curso. Dessa forma, a análise dos dados contempla não apenas aspectos pedagógicos e curriculares, mas também elementos relacionados à inserção profissional, às demandas do mercado e às expectativas dos empregadores.

No que se refere aos objetivos específicos, este capítulo busca mapear os fatores positivos e negativos que influenciam a qualidade da educação técnica no curso, analisar como esses fatores impactam a formação profissional dos guias de turismo e identificar falhas e sugestões de melhoria apontadas pelos sujeitos da pesquisa. A análise também permite compreender a visão dos empregadores acerca do perfil profissional considerado ideal para atuação no mercado de trabalho, aspecto que emergiu de forma significativa nos dados coletados.

Além disso, são apresentados os perfis socioeconômicos dos participantes da pesquisa, com o intuito de contextualizar as percepções expressas, bem como uma análise das convergências e divergências entre docentes, alunos egressos e empregadores. Por fim, a partir da síntese dos resultados, são propostas reflexões e recomendações voltadas ao aprimoramento do curso técnico de Guia de Turismo do IFRN.

As categorias utilizadas na elaboração dos questionários aplicados aos docentes, alunos egressos e empregadores da área foram construídas a partir do referencial teórico que fundamenta esta pesquisa. Tal referencial reúne contribuições de estudos sobre qualidade da educação, educação profissional e tecnológica e formação em turismo, os quais orientaram a definição dos aspectos investigados. Assim, as categorias não derivam de um único instrumento ou modelo teórico específico, mas resultam de um processo de aproximação com a literatura adotada, que discute temas como o projeto pedagógico, a matriz curricular, as práticas educativas, a articulação entre teoria e prática, a interdisciplinaridade e a relação da formação técnica com o mercado de trabalho. Essa construção permitiu a utilização de categorias alinhadas aos objetivos da pesquisa e ao método adotado, favorecendo a análise das percepções dos diferentes sujeitos investigados e contribuindo para uma compreensão mais abrangente da qualidade do curso técnico de Guia de Turismo do IFRN.

Para atender aos objetivos propostos, este capítulo encontra-se organizado nas seguintes subseções: 4.2 Mapeamento dos fatores positivos e negativos que influenciam a qualidade do curso técnico de Guia de Turismo do IFRN; 4.3 Como esses fatores influenciam a qualidade do curso; 4.4 Perfil socioeconômico dos participantes; 4.5 Convergências e divergências entre os grupos; 4.6 Síntese; e 4.7 Reflexões e propostas para o curso.

4.2 Mapeamento dos fatores positivos e negativos que influenciam a qualidade do curso técnico de guia de turismo do IFRN

4.2.1 Aspectos positivos segundo os egressos

Os ex-alunos foram questionados sobre os principais aspectos positivos e negativos do curso técnico de guias de turismo. Os resultados encontrados estão de acordo com a tabela abaixo:

Tabela 1 - Principais aspectos positivos da educação técnica para Guias de Turismo de acordo com os egressos

Principais aspectos positivos da educação técnica para Guias de Turismo de acordo com os egressos
--

Categorias	Corpo docente com vasta experiência prática na área	Ótima titulação acadêmica dos professores	Aulas práticas suficientes, nas quais poderão ser simuladas situações reais de trabalho	Grade curricular que está de acordo com as necessidades da profissão técnica e do mercado de trabalho	Infraestrutura e recursos disponíveis suficientes para um bom ensino
Péssimo	0,40%	0,00%	26,23%	2,13%	2,70%
Ruim	2,38%	3,13%	31,15%	4,26%	4,50%
Regular	10,71%	9,38%	19,67%	11,49%	14,86%
Bom	34,92%	35,94%	19,67%	35,74%	39,64%
Ótimo	51,59%	46,88%	3,28%	36,17%	38,29%
Não sei	0,00%	4,69%	0,00%	10,21%	0,00%

Fonte: Elaboração própria com dados da pesquisa (2013)

A partir destes números, percebe-se que na visão da grande maioria dos respondentes são considerados bons ou ótimos os seguintes aspectos: *corpo docente com vasta experiência prática na área, ótima titulação acadêmica dos professores, grade curricular que está de acordo com as necessidades da profissão técnica e do mercado de trabalho e infraestrutura e há recursos disponíveis suficientes para um bom ensino.*

Os alunos egressos foram questionados também sobre os motivos que os levaram a crer que o curso tinha qualidade ou não. As respostas positivas em relação à qualidade estão listadas no quadro abaixo:

Quadro 23 – Motivos que dão qualidade ao curso – Visão dos alunos egressos

- Qualidade nas aulas teóricas, pois os professores possuem embasamento excelente.
- Recursos para realizar boas viagens (aulas práticas)
- Ótimos professores;
- Ótima estrutura, equipamentos e salas de boas condições.
- Grade curricular e projeto pedagógico adequados;
- Instituição renomada e reconhecida pela qualidade da educação.
- Suporte ao aluno com bolsas de auxílio a impressão do material didático;
- Uma excelente formação em idiomas;
- Disponibilidade de recursos tecnológicos;

Fonte: Elaboração própria com dados da pesquisa (2013).

Os itens desta lista dizem respeito à *qualidade de ensino dos professores*, ao *renome da instituição*, que por si só lhe confere qualidade de acordo com os alunos, a *boa infraestrutura* que a instituição oferece, inclusive na realização de viagens do curso, *suporte aos alunos*, a *disponibilidade de recursos tecnológicos*, além de uma *excelente formação em idiomas*.

Será visto que embora os alunos considerem alguns desses aspectos reflexos da boa qualidade do curso, alguns dos mesmos itens serão criticados em algumas respostas das próximas perguntas que serão respondidas nesta análise.

4.2.2 Aspectos negativos segundo os egressos

Observando-se a tabela 1, um aspecto negativo pode ser identificado, de acordo com a visão dos alunos egressos. Os ex-alunos *consideram insuficientes as aulas práticas com simulações reais de trabalho*, avaliando esse item como péssimo (26,23%) ou ruim (31,15%). O que contrapõe um ponto do desenho curricular do curso, que de acordo com o projeto pedagógico envolve, ao final, momentos em que os alunos terão que planejar, criar roteiros e investigar pontos turísticos em aulas práticas já previstas para o curso. É uma crítica válida, especialmente se os discentes notarem que a prática está ocorrendo somente na finalização do curso e não durante o curso, o que leva à insegurança e pouca confiança em perceber se seu desenvolvimento profissional está de fato acontecendo para ser aplicado futuramente no mercado de trabalho.

Os egressos também foram questionados em relação aos motivos pelos quais o curso não teria qualidade. Abaixo está a lista com os motivos citados:

Quadro 24 – Motivos que não trazem qualidade ao curso - Visão dos egressos

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">- Professores desatualizados e despreparados;- Falta de professores;- Falta de aproximação do aluno à prática;- Falta de vocação dos alunos;- Professores sem vivência no turismo;- Coordenação desorganizada.- Três idiomas em menos de dois anos seria demais, devido à falta de foco no idioma, sendo que desta forma, os alunos não aprenderiam ou assimilariam nenhum dos três corretamente;- Muita cobrança em relação às listas de exercícios (muita teoria);- Falta de estrutura. |
|---|

Fonte: Elaboração própria com dados da pesquisa (2013).

Percebe-se então a repetição relacionada à questão da *pouca aproximação do aluno à prática profissional* e são mencionados outros aspectos interessantes que contrapõem aspectos positivos citados anteriormente, por exemplo quando é mencionado que os professores são ótimos. Aqui percebe-se que há críticas relacionadas a *professores que estão desmotivados e despreparados, insuficiência de professores e professores sem experiência na área de turismo*. Critica-se também a *cobrança excessiva de listas de exercícios*, o que tornaria, a partir dessa visão, o curso muito teórico. Também é mencionada a *falta de estrutura*, estrutura essa que anteriormente foi apontada como um aspecto positivo do curso. Resta saber, portanto, em

qual sentido a estrutura do curso é favorável em qual sentido ela não está sendo favorável para os cursantes.

Embora a formação em idiomas tenha sido apontada como excelente entre os aspectos positivos, aqui os egressos trazem um ponto pertinente para o curso: o ensino de 3 idiomas diferentes em um tempo curto, o que não possibilitaria um bom aprendizado dos idiomas como esperado. Este ponto é bastante relevante ao mesmo tempo que envolve também questionamentos relacionados à variáveis como carga horária de aulas, metodologias utilizadas, quantidade de alunos em sala e até mesmo à aptidão individual para idiomas que os alunos podem ter ou não.

Os egressos apontaram como outro ponto negativo uma *coordenação desorganizada*. Sabe-se que uma boa coordenação de curso promove um maior acolhimento e uma maior integração dos alunos com a instituição. Desta forma caberia também averiguar em qual aspecto a desorganização da coordenação do curso estaria atrapalhando a qualidade do curso na visão dos alunos.

4.2.3 Benefícios proporcionados pelo curso

Dentre os benefícios específicos proporcionados aos alunos egressos, os mais votados foram os seguintes:

Tabela 2 - Benefícios que o curso proporcionou - Visão dos egressos

Benefícios que o curso proporcionou		
Ampliou os conhecimentos gerais e a criatividade.	50	83,3%
Propiciou condições de realizar-se profissionalmente.	9	15%
Ajudou a conseguir um emprego melhor.	7	11,7%
Treinou-o para ser um profissional preparado para resolver os problemas de uma área específica.	22	36,7%

Fonte: Elaboração própria com os dados da pesquisa (2013).

Em primeiro lugar, foi destacado pelos alunos egressos que o curso ampliou seus conhecimentos gerais e criatividade. Em segundo lugar os egressos consideram que foram treinados para tornarem-se profissionais preparados para resolver problemas de uma área

específica, no caso, na área de guia de turismo. Poucos, 15% apenas, citaram que o curso proporcionou condições de realizarem-se profissionalmente, e outros 11,7% citaram que o curso teria ajudado a conseguir um emprego melhor. Ou seja, aparentemente o curso técnico de guia de turismo na visão dos alunos egressos entrevistados causou algum impacto positivo em suas vidas profissionais.

4.2.4 Outros fatores positivos identificados

Os docentes e egressos foram questionados sobre mais algum fator positivo identificado no curso. Os mais citados são os que estão listados a seguir:

Quadro 25 – Outros fatores positivos- Docentes e Egressos

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">- Compartilhamento sobre as experiências de vida dos professores;- Professores empenhados em ensinar;-A estrutura bem qualificada da instituição;-A oferta do ensino de três idiomas;-Ambiente familiar;- Biblioteca;- Horário flexível;- Proatividade do corpo docente;- Localização do Campus Cidade Alta, em relação às atividades turísticas em Natal;- Integração entre disciplinas;- Alunos comprometidos. |
|--|

Fonte: Elaboração própria com os dados da pesquisa (2013).

Estes fatores positivos refletem características do curso muito favoráveis para que seja considerado de alta qualidade para a formação de técnicos em turismo: a instituição está localizada em uma região histórica da cidade, o que favorece a realização de aulas práticas de guiamento. Há professores interessados em ensinar e alunos mais comprometidos, além disso é um ambiente agradável e que oferece bons recursos aos seus alunos. Não parece deixar dúvidas de que o curso atende requisitos mínimos para ser de boa qualidade.

Os docentes também responderam quanto aos aspectos que dariam qualidade ao curso. Os motivos abaixo foram os mais citados e podem ser considerados como outros fatores positivos identificados:

Quadro 26 – Motivos que dão qualidade ao curso - Visão dos docentes

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">- Os conteúdos que são trabalhados em sala de aula e extrassala de aula atendem as necessidades básicas de formação de um guia de turismo para o mercado.-O aluno com boa formação no ensino médio desenvolve razoavelmente as habilidades de guiamento-Há preocupação dos professores em realizar um trabalho que integre as disciplinas e as apresente na prática. |
|--|

Fonte: Elaboração própria com os dados da pesquisa (2013).

Portanto, segundo a visão dos docentes entrevistados, a realização das disciplinas segue alguns critérios propostos no projeto pedagógico do curso, que envolvem a interdisciplinaridade e a conexão do ensino em sala de aula ou fora de sala com as práticas profissionais. Na visão desses docentes, se os alunos conseguirem realizar bem o curso conseguirão se tornar bons guias futuramente. Logo, de acordo com a visão dos docentes, o curso oferece sim o benefício de ensinar para o mundo real do trabalho.

4.2.5 Necessidades e falhas do curso

De acordo com a visão dos egressos, algumas necessidades do curso são:

Quadro 27 – Necessidades do curso – Visão dos Egressos

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">- Aulas práticas suficientes, nas quais poderão ser simuladas situações reais de trabalho- Infraestrutura e recursos disponíveis suficientes para um bom ensino- A instituição precisa fornecer informações sobre o processo de credenciamento;- Dificuldade para a disponibilidade de ônibus;- Falta de recursos para aulas práticas;- Falta de foco na área de computação, no sentido de ser adquirido conhecimento quanto à utilização de programas necessários em agências;- Falta de um laboratório de Turismo;- Carga horária insuficiente;- Necessário aumentar a carga horária das aulas de idiomas;- Aulas sobre agências de viagens. |
|---|

Fonte: Elaboração própria com os dados da pesquisa (2013).

Aqui temos queixas que ainda não haviam sido realizadas anteriormente pelos alunos egressos, relacionadas à falta de fornecimento de informações importantes para os alunos através da instituição, dificuldades na realização de aulas de campo por ser complicada a disponibilidade de ônibus para levar os estudantes; falta de um foco maior no aprendizado de programas de informática úteis para os futuros profissionais, ausência de um laboratório de Turismo e ausência de aulas sobre agências de viagens.

Aos egressos também foi solicitado que citassem as falhas que conseguiram detectar no curso, que estão abaixo listadas:

Quadro 28 – Falhas do curso – Visão dos Egressos

- A quantidade de aulas práticas insuficientes
- A falta de infraestrutura e recursos disponíveis para as aulas,
- Falta de aulas voltadas ao uso de softwares utilizados em agências;
- Falta de profissionais qualificados na instituição;
- Alguns professores desmotivados;
- Carga horária baixa do curso.

Fonte: Elaboração própria com os dados da pesquisa (2013).

Pode-se perceber que alguns itens coincidem com as necessidades citadas anteriormente, tais como aulas práticas insuficientes, falta de aulas sobre softwares necessários. Observando-se a tabela 2, em 4.2.3 Benefícios proporcionados pelo curso, concluiu-se que pouquíssimos alunos egressos, 3%, citaram que o curso os teria preparado para serem profissionais capazes de resolver problemas de uma área específica, neste caso, na área de atuação do guia de turismo. O que reflete a queixa sobre a falta de contato com experiências relacionadas ao dia a dia no trabalho de um guia.

4.3 Perfil socioeconômico dos participantes

4.3.1 Perfil socioeconômico dos egressos

Abaixo tem-se as análises descritivas gerais sobre os aspectos socioeconômicos dos alunos egressos do curso de guia de turismo do IFRN. Analisar estes aspectos ajudam a compreender o contexto atual dos entrevistados e suas opiniões em relação ao curso do qual participaram.

Tabela 3 - Perfil socioeconômico dos egressos

PERFIL SOCIOECONÔMICO DOS EGRESSOS		
Análise Descritiva dos dados		
Gênero		
Masculino	18	30%

Feminino	43	70%
Faixa etária		
Entre 18 e 23 anos	38	62%
Entre 24 e 26 anos	13	21%
Entre 27 e 36 anos	10	17%
Instituição de ensino médio		
Escola Técnica Federal	32	52%
Outra Escola Pública	23	38%
Escola Particular	6	10%
Escolaridade		
Sem titulação formal	1	2%
Formação técnica/profissionalizante	14	22%
Superior incompleto	34	56%
Superior completo/graduação	11	18%
Pós-graduação/especialização	1	2%
Área de Formação		
Administração	3	5%
Comunicação Social	4	7%
Design/Moda	1	2%
Direito	2	3%
Engenharia	5	8%
Esporte e Lazer	1	2%
Gestão	3	5%
Letras e Educação	9	15%
Saúde	8	13%
Técnico em Guia de Turismo	9	15%
Turismo	16	26%

Fonte: Elaboração própria com os dados da pesquisa (2013).

Nota-se que a maioria dos alunos egressos entrevistados são do sexo feminino, com faixa etária variando entre 18 e 23 anos. A grande maioria estudou na escola técnica federal no ensino médio e está com o ensino superior incompleto. Aproximadamente 41% ainda atuam na área de Turismo, e a grande maioria da amostra está atuando na área de ciências humanas e sociais.

Os alunos também foram questionados sobre os motivos que os levaram a escolher os cursos de guia de turismo do IFRN. Foram determinados sete motivos de escolha para que os egressos usassem como opções de resposta, dentre estas: *influência da família; vocação; facilidade no mercado de trabalho; já trabalhava na área; foi uma oportunidade que apareceu; profissão valorizada na sociedade e boa remuneração.*

O principal motivo citado pelos alunos egressos é o de que fazer o curso foi “*uma oportunidade que apareceu*”. O motivo menos citado foi o de ser uma profissão “*valorizada na sociedade*”, o que pode levar a acreditar-se que exista uma necessidade de que seja reconhecida a devida importância da profissão perante a sociedade e o turismo, e questionar-se o porquê desta desvalorização.

4.3.2 Perfil socioeconômico dos docentes

Quanto aos docentes, a tabela abaixo representa suas características socioeconômicas:

Tabela 4 - Perfil socioeconômico dos docentes

PERFIL SOCIOECONÔMICO DOS DOCENTES		
Análise Descritiva dos dados		
Gênero		
Masculino	5	36%
Feminino	9	64%
Já trabalhou como Guia		
Não	12	86%
Sim	2	14%
Faixa etária		
Entre 27 e 32 anos	7	50%
Entre 33 e 44 anos	2	15%
Entre 45 e 55 anos	5	35%
Escolaridade		
Pós-graduação lato sensu (especialização)	1	7%
Pós-graduação stricto sensu (Doutorado)	2	14%
Pós-graduação stricto sensu (Mestrado)	11	79%
Área de Formação		
Artes Cênicas e Ciências Sociais	1	7%
Artes, Educação e Tecnologia Educativa	1	7%
Ciências Biológicas	1	7%
Direito e Turismo	1	7%
Educação Física	1	7%
Geografia	1	7%
História	1	7%
Letras/Teologia	1	7%
Licenciatura em Espanhol	1	7%

Psicologia	1	7%
Turismo	4	30%

Fonte: Elaboração própria com os dados da pesquisa (2013).

A maioria dos docentes entrevistados são do sexo feminino, 50% dos docentes entrevistados possuem idade variando entre 27 e 32 anos e outros 50% possuem idade entre 33 e 55 anos, o que representa que a maioria dos professores são ainda bastante jovens. A grande maioria (86%), nunca trabalhou como guia de turismo.

Observa-se também que 79% dos docentes possuem mestrado completo e que aproximadamente 30% são da área de Turismo. Portanto, ao ser observado que a maioria dos professores nunca trabalhou como guia de turismo e que apenas aproximadamente um terço dos professores do curso pertencem à área de Turismo, pode-se concluir que estes números condizem com a pluralidade de áreas de estudo que compõem, por exemplo, os cursos de ensino superior relacionados à área, como citado no referencial teórico deste estudo, onde professores de diversas especializações atuam em conjunto para a formação dos turismólogos, o que explica, portanto, o baixo número de docentes formados na área de turismo ou que atuaram como guias que são docentes do curso de guias de turismo no instituto federal, conforme observado em dados analisados anteriormente, referindo-se às percepções dos alunos egressos. Esta informação não necessariamente representaria uma diminuição da qualidade do curso, mas corrobora com uma característica comum aos corpos docentes de cursos relacionados à área do turismo.

4.3.3 Perfil socioeconômico dos empregadores

A tabela abaixo exhibe os dados socioeconômicos dos empregadores entrevistados durante a realização da pesquisa:

Tabela 5 - Perfil socioeconômico dos empregadores

PERFIL SOCIOECONÔMICO DOS EMPREGADORES		
Análise Descritiva dos dados		
Gênero		
Masculino	10	83%
Feminino	2	17%
Local de Formação		

Escola Técnica Federal	1	8%
Outra Escola Pública	4	33%
Escola Particular	4	33%
Ambas	1	8%
Outras	2	17%
Faixa etária		
Entre 22 e 25 anos	3	25%
Entre 26 e 37 anos	6	50%
Acima de 37 anos	3	25%
Escolaridade		
Sem titulação formal	1	8%
Formação técnica/profissionalizante	2	17%
Superior incompleto	1	8%
Superior completo/graduação	5	42%
Pós-graduação lato sensu (especialização)	3	25%
Área de Formação		
Administração	2	16,67%
Agente de Viagem	1	8,33%
Biologia	1	8,33%
Contabilidade	1	8,33%
Cursos de capacitação	1	8,33%
Serviços - Agência	1	8,33%
Sociologia	1	8,33%
Turismo	4	33,33%
Tempo de atuação da empresa no Turismo		
2 a 4 anos	5	42%
8 a 10 anos	2	17%
11 a 13 anos	2	17%
14 a 16 anos	1	7%
20 anos ou mais	2	17%

Fonte: Elaboração própria com os dados da pesquisa (2013).

Observa-se que 83% dos empregadores entrevistados são do sexo masculino com idade variando entre 26 e 37 anos na sua maioria. Além disso, a grande maioria, 91% dos empregadores entrevistados, terminaram os estudos do ensino médio em escolas que não estão relacionadas ao Instituto Federal do Rio Grande do Norte. Dentre estes entrevistados, 42%

possuem curso superior completo, dos quais 33% são na área de turismo. Nota-se que a maioria das empresas das quais os entrevistados fazem parte (42%) atuam no mercado de turismo entre 2 e 4 anos.

Aparentemente os empregadores entrevistados não possuem muitos anos de experiência no ramo e ainda são bastante jovens, o que poderia trazer à reflexão a ideia de que este ramo do turismo não seja um ramo no qual as pessoas permaneçam por muito tempo ou que tenham perspectiva de atuarem por longos anos.

4.4 Fatores positivos e negativos: como influenciam na qualidade do curso?

4.4.1 Sugestões de melhoria- visão dos egressos

Aos participantes desta pesquisa, perguntou-se sobre sugestões em relação à criação de um novo curso de Guia de Turismo e quais seriam suas contribuições, caso pudessem colaborar. Iniciar-se-á pelas sugestões dos alunos egressos.

O ex-alunos sugerem que:

- 1. Exista um maior enfoque na realidade do dia a dia do guia de turismo, através de aulas práticas, onde possa se compreender melhor a realidade do turismo.*

Este é realmente um ponto crítico no desenvolvimento de cursos voltados para a formação e guias de turismo. Esta foi a sugestão mais citada e representativa, demonstrando uma necessidade de se empregar os conhecimentos de forma prática e não somente teórica, pois é necessário que o estudante saia do curso com noções bem claras e desenvolvidas de como atuar no cotidiano do seu trabalho, garantindo-se, desta forma, até mesmo uma maior empregabilidade.

Dentre os alunos egressos, a segunda sugestão mais citada é a de se ter:

- 2. Uma maior ênfase e maior carga horária nos cursos de idiomas, proporcionando assim uma melhoria na comunicação entre os guias de turismo e os turistas estrangeiros.*

A terceira sugestão mais citada foi em relação à:

- 3. Capacitação dos docentes, onde seria necessário que todos os professores envolvidos compreendam como funciona a profissão do guia de turismo,*

podendo, desta forma, orientar melhor os seus alunos quanto à realidade da profissão e que saibam tornar as aulas mais interessantes e lúdicas.

Dentre as outras sugestões dos alunos egressos, podem ser citadas:

- 4. A necessidade de se ter uma grade curricular com um enfoque mais interdisciplinar, onde também os professores possam comunicar-se uns com os outros de forma que o curso tenha um direcionamento mais concreto e também a reformulação da grade, onde algumas disciplinas sejam extintas e outras reestruturadas;*
- 5. Uma boa infraestrutura, onde exista uma maior disponibilidade de transporte para as viagens técnicas e aulas práticas, além de laboratórios e uma empresa júnior que os próprios alunos administrem e possam colocar seus conhecimentos em turismo em prática.*
- 6. Os próprios alunos deveriam valorizar mais o curso, desta forma é necessário, para que exista qualidade no curso de guia de turismo, que o aluno compreenda a função do guia e reconheça o seu valor para tornar-se um bom profissional e não escolha o curso por ser, por exemplo, a opção mais fácil dentre as existentes no Ensino Médio e técnico.*

É sugerido, neste sentido, que:

- 7. Seja verificado se o aluno possui ou não vocação para atuar na área.*

Também é citada a necessidade de se:

- 8. Buscar apoio do governo para que sejam obtidos investimentos em relação ao curso;*
- 9. Uma integração entre a instituição e ensino e o mercado de trabalho (empresas turísticas), para que o aluno tenha mais facilidade de conseguir uma colocação profissional ao final do curso.*

São sugeridos também que o curso tenha:

- 10. Bons coordenadores;*
- 11. Que os alunos sejam mais estimulados a continuarem na área*
- 12. Que exista um enfoque maior no desenvolvimento de habilidades interpessoais, tais como comunicação, espírito de liderança e desinibição.*
- 13. Aulas com maior ênfase na prática profissional;*

- 14. Uma frequência maior de eventos relacionados ao turismo, que os estudantes pudessem participar e obter mais informações relacionadas à área;*
- 15. Criação de um conselho permanente que decida os rumos do curso;*
- 16. Aulas que enfoquem o empreendedorismo, pois desta forma o guia formado poderia pensar em criar seu próprio negócio;*
- 17. Um maior envolvimento da instituição junto à formação crítica do discente, auxiliando o aluno a repensar e analisar sua vida profissional.*

4.4.2 Sugestões de melhoria – visão dos docentes

Entre os docentes, a sugestão mais citada foi, assim como entre os discentes, relacionada a:

- 1. Maior ênfase nas aulas práticas e estágios obrigatórios e supervisionados;*

E em seguida:

- 2. Maior ênfase no ensino de idiomas*
- 3. Mais foco na conscientização sobre o desenvolvimento sustentável, no que se refere às atividades turísticas.*

Dentre as outras sugestões, menos citadas, estão:

- 4. Aumentar a duração do curso;*
- 5. Criar um programa de formação continuada;*
- 6. Mais ênfase no ensino da Língua Portuguesa, aumentando-se a qualidade da comunicação dos guias;*
- 7. Capacitação dos professores para terem maior conhecimento em relação à carreira de guia de turismo;*
- 8. Mais incentivo ao empreendedorismo;*
- 9. Que o curso seja coordenado por uma pessoa da área de turismo;*
- 10. Aumentar a carga horária de Geografia e História do Rio Grande do Norte, bem como as disciplinas relacionadas às Artes;*
- 11. Criação de disciplinas que enfatizem o desenvolvimento das habilidades interpessoais;*
- 12. Maior frequência de eventos culturais na instituição*

13. *Criação de laboratórios, que estaria ligado diretamente a questão da melhoria da infraestrutura existente.*

4.4.3 Sugestões de melhoria – visão dos empregadores

Entre os empregadores, a sugestão mais mencionada também está relacionada à *prática profissional*, seguida da necessidade de se ter *maior carga horária de aulas de idiomas*; além da *obrigatoriedade de estágios supervisionados*, de forma que o futuro guia possa se desenvolver satisfatoriamente antes de enfrentar o mercado de trabalho. As outras sugestões constituem-se por:

1. *Aulas voltadas para o ensino de técnicas de venda;*
2. *Aulas com ênfase no desenvolvimento de habilidades interpessoais;*
3. *Aulas de português que melhorem a qualidade da comunicação dos guias;*
4. *Incentivo à criação de novos roteiros, como por exemplo roteiros turísticos na região do Seridó, pois desta forma as agências teriam mais opções de venda através dos guias, além do famoso produto “sol e mar”;*
5. *Criação de um curso de Guia especializado em Patrimônio Cultural;*
6. *Criação de um curso de Guia especializado em Recursos Naturais*
7. *Aulas de etiqueta para os futuros guias.*

4.4.4 Avaliação do corpo docente

Ao responderem os questionários desta pesquisa, os entrevistados, mais especificamente os docentes e alunos egressos, tiveram a oportunidade de trazer uma visão geral de suas opiniões sobre o curso técnico de guia de turismo do IFRN. Essas perguntas são abrangentes e passam uma noção de como os respondentes enxergam o que poderia proporcionar qualidade ou não ao curso. São perguntas relacionadas ao corpo docente, matriz curricular e preparo para o mercado de trabalho, dentre outros aspectos.

As opiniões sobre a atuação do corpo docente do Instituto Federal do RN no curso técnico de guias de turismo foram positivas, como pode ser observado na tabela abaixo:

Tabela 6 - Opinião dos egressos sobre o corpo docente

Opinião dos egressos sobre o corpo docente					
Categorias	Nível de estímulo à prática	Nível de estímulo à leitura	Domínio de conteúdo das disciplinas ministradas	Atualização do conteúdo das disciplinas ministrada	Desempenho enquanto educadores
Péssimo	0,9%	0,9%	0,0%	1,2%	0,4%
Ruim	3,4%	11,9%	2,2%	3,9%	2,3%
Regular	25,8%	15,1%	5,5%	5,9%	6,9%
Bom	25,8%	36,7%	26,5%	21,9%	33,8%
Ótimo	36,5%	29,8%	57,0%	62,5%	51,9%
Não sei	7,7%	5,5%	8,8%	4,7%	4,6%

Fonte: Elaboração própria com os dados da pesquisa (2013).

Na opinião da maioria dos alunos egressos, os professores oferecem um bom nível de estímulo à leitura, ótimo domínio de conteúdo das disciplinas ministradas, ótima atualização do conteúdo das disciplinas ministradas e ótimo desempenho enquanto educadores, com exceção do nível de estímulo à prática que está variando entre regular, bom e ótimo.

Com professores bem avaliados pelos egressos, temos mais uma evidência da boa qualidade do curso de guia de turismo do IFRN.

4.4.5 Matriz curricular e preparo para o mercado

Os ex-alunos foram abordados com questionamentos sobre a aplicabilidade do curso de guia de turismo do IFRN no mercado de trabalho, de acordo com a tabela abaixo.

Tabela 7 - Matriz curricular atende as necessidades e prepara para o mercado atual

Análise Descritiva dos dados		
Matriz curricular atende as necessidades do mercado		
Atendeu muito	5	8%
Atendeu	26	43%
Atendeu razoavelmente	15	25%
Atendeu pouco	13	21%
Não atendeu em nada	2	3%
Prepara para atuar no atual mercado de trabalho após a conclusão do curso		
Muito bem-preparado	6	10%
Bem-preparado	19	31%
Razoavelmente preparado	19	31%
Pouco preparado	14	23%

Fonte: Elaboração própria com os dados da pesquisa (2013).

Nota-se que no geral os ex-alunos afirmam que estão pouco ou razoavelmente preparados para o mercado de trabalho (62%) e que a matriz curricular do curso atendeu pouco ou razoavelmente as necessidades do mercado de trabalho.

Os docentes também foram questionados sobre qual a opinião que possuem em relação à matriz curricular (ou elenco de disciplinas) do curso. A maioria (64%) afirmou que é adequada para proporcionar um bom aprendizado, enquanto 28% dos docentes afirmaram que seria razoável ou insuficiente para um bom aprendizado.

4.4.6 Metodologias de ensino

Os docentes e egressos foram igualmente questionados sobre a frequência com que os professores aplicam algumas técnicas didáticas comuns ao exercício da docência, no intuito de provocar uma melhor assimilação do conteúdo, conforme tabela abaixo.

Tabela 8 - Sobre as metodologias de ensino aplicadas pelos docentes

Categorias	Nunca		Raramente		Às vezes		Frequentemente		Sempre		Não sei	
	Docente	Egresso	Docente	Egresso	Docente	Egresso	Docente	Egresso	Docente	Egresso	Docente	Egresso
Aulas expositivas	0,00%	0,79%	0,00%	1,57%	0,00%	16,54%	15,25%	20,47%	33,90%	51,18%	50,85%	9,45%
Seminários	10,53%	0,79%	5,26%	0,00%	39,47%	11,81%	31,58%	39,37%	13,16%	43,31%	0,00%	4,72%
Debates	2,04%	0,93%	4,08%	11,11%	24,49%	20,83%	48,98%	31,48%	20,41%	30,09%	0,00%	5,56%
Estudos de Casos	11,76%	2,12%	23,53%	15,87%	26,47%	31,75%	23,53%	31,75%	14,71%	18,52%	0,00%	0,00%
Visitas Técnicas	7,14%	0,53%	9,52%	20,00%	14,29%	34,74%	57,14%	21,05%	11,90%	23,68%	0,00%	0,00%
Estudo Dirigido	5,00%	1,82%	10,00%	7,27%	45,00%	20,45%	40,00%	30,91%	0,00%	34,09%	0,00%	5,45%
Filmes	2,22%	2,54%	4,44%	17,26%	40,00%	19,80%	53,33%	28,43%	0,00%	22,84%	0,00%	9,14%
Dinâmicas	4,35%	5,23%	8,70%	17,44%	26,09%	38,37%	17,39%	18,60%	43,48%	20,35%	0,00%	0,00%
Aulas práticas	2,13%	0,95%	4,26%	9,52%	31,91%	27,14%	51,06%	38,10%	10,64%	21,43%	0,00%	2,86%
Listas de Exercícios	2,33%	2,16%	18,60%	18,38%	20,93%	32,43%	46,51%	28,11%	11,63%	18,92%	0,00%	0,00%

Fonte: Elaboração própria com os dados da pesquisa (2013).

É importante mencionar que os professores, por serem os responsáveis pelo planejamento das aulas, são mais conscientes sobre o porquê de utilizarem uma determinada

metodologia. Todo professor deve planejar suas aulas com um objetivo de aprendizado pré-determinado, obedecendo a um cronograma de aulas que especifica quantas horas de aula eles terão disponíveis para ministrar uma determinada matéria. Isso deve ser levado em consideração ao compararmos a visão dos docentes e a visão dos egressos quanto às metodologias adotadas.

Nesse sentido, os resultados obtidos indicam que, segundo a percepção dos docentes e egressos, as aulas expositivas ocorrem sempre, os seminários, debates, exibição de filmes e aulas práticas ocorrem frequentemente.

Nota-se que na visão dos docentes e egressos os estudos de casos acontecem às vezes. Na visão dos egressos as visitas técnicas e listas de exercícios ocorrem às vezes e para os docentes acontecem de forma frequente. Os estudos dirigidos ocorrem às vezes na visão dos docentes e sempre na visão dos egressos, o que acontece de forma contrária com as dinâmicas as quais os egressos em sua maioria afirmam que acontecem às vezes e os docentes têm a visão que sempre acontecem.

4.4.7 Projeto Pedagógico do Curso (PPC)

Questionou-se também em relação ao Projeto Político Pedagógico do curso de guia de turismo da instituição. Esta questão foi dividida em subitens, para que os egressos e docentes pudessem opinar de forma mais específica.

Ao serem analisados estes dados, deve-se levar em consideração que não se sabe o quanto os docentes e alunos egressos conhecem de fato sobre o projeto pedagógico do curso, portanto suas opiniões podem estar baseadas em suposições.

Para facilitar a compreensão sobre a análise das respostas, foi criada uma tabela que resume as opiniões sobre cada item relacionado ao Projeto Pedagógico do Curso, baseado na tabela completa (Tabela 9, Apêndice 1), e a seguir serão feitos alguns comentários sobre os resultados.

Tabela 9 - Opiniões sobre o Projeto Pedagógico do curso (versão resumida)

Opiniões sobre o Projeto Pedagógico do curso (versão resumida)						
Categorias	Concordo parcialmente		Concordo completamente		Não sei	
	Docente	Egresso	Docente	Egresso	Docente	Egresso

Encoraja a autonomia dos alunos	47,06%	43,29%	29,41%	30,30%	0,00%	5,19%
Conduz a propostas para que os alunos tenham atitudes crítico reflexivas	46,67%	35,15%	25,00%	43,93%	20,00%	2,51%
Permite o embasamento necessário para os conhecimentos teóricos e práticos da formação	15,00%	43,84%	25,00%	25,11%	60,00%	5,48%
Proporciona alternativas inovadoras de aprendizagem	50,91%	46,60%	9,09%	24,27%	21,82%	0,00%
Os objetivos das disciplinas são bem claros e definidos	6,25%	39,83%	62,50%	39,42%	18,75%	4,98%
Os conteúdos programáticos que são discutidos e ministrados em todas as disciplinas são relevantes para a formação profissional	5,97%	48,33%	67,16%	39,58%	17,91%	0,00%
Existem atividades integradoras entre as disciplinas para que a aprendizagem ocorra de forma interdisciplinar	57,14%	37,84%	26,79%	40,54%	10,71%	0,00%
Os recursos didáticos trabalhados pelos professores auxiliam no entendimento e assimilação dos conteúdos ministrados nas disciplinas.	37,50%	51,82%	62,50%	34,41%	0,00%	4,86%

Fonte: Elaboração própria com os dados da pesquisa (2013).

Os entrevistados (docentes e egressos) foram perguntados se o PPC encoraja a autonomia dos alunos, e ambos os docentes e egressos concordam parcialmente com esta afirmativa.

Sobre conduzir a propostas para que os alunos tenham atitudes crítico reflexivas a maioria dos docentes e dos egressos concordam parcialmente.

Em relação a permitir o embasamento necessário para os conhecimentos teóricos e práticos da formação, 60% dos docentes dizem não saber informar enquanto 43,84% dos egressos dizem concordar parcialmente. Esses números podem indicar que os professores talvez não tenham um conhecimento tão amplo sobre a profissão de guia de turismo e sobre o que os alunos precisam desenvolver durante o curso para que consigam se tornar bons profissionais. Também evidencia que os alunos egressos não se sentiram completamente satisfeitos em relação aos conhecimentos adquiridos, embora a maioria concorde parcialmente que sim, tiveram algum embasamento teórico que serviu para a sua formação profissional e como cidadãos.

Sobre proporcionar alternativas inovadoras de aprendizagem, tanto a maior parte dos docentes quanto dos egressos concordam parcialmente. Possivelmente alguns empecilhos estejam impedindo que os professores consigam ser mais inovadores em suas abordagens educacionais e os egressos percebem essa infrequência. É válido mencionar que embora o ensino esteja cada vez mais avançado mundialmente, nem sempre é possível, devido a diversos fatores relacionados à rotina de um professor, aplicar metodologias revolucionárias e inovadoras a favor da aprendizagem dos alunos com uma frequência maior.

Os objetivos das disciplinas são bem claros e definidos: 39,83% dos alunos egressos concordam parcialmente, enquanto 62,50% dos docentes concordam plenamente com essa afirmação. Para os alunos esses objetivos não parecem ser muito claros, embora seja um requerimento comum aos professores que eles apresentem a ementa da disciplina nos primeiros dias de aula, algumas vezes, inclusive, informando as datas das aulas, avaliações e tarefas que serão realizadas no decorrer do bimestre ou módulo aos alunos.

Sobre se os conteúdos programáticos que são discutidos e ministrados em todas as disciplinas são relevantes para a formação profissional: 48,33% dos egressos concordam parcialmente e 67,16% dos docentes concordam completamente. Embora a maioria dos egressos tenha concordado parcialmente, infere-se que há algo na grade curricular que ainda falta ser apresentado aos alunos para que eles possam se desenvolver adequadamente, especialmente se o aluno estiver ciente dos objetivos do curso de uma forma global. Os docentes enxergam que os conteúdos, por outro lado, são relevantes.

Quanto a existirem atividades integradoras entre as disciplinas para que a aprendizagem ocorra de forma interdisciplinar, a maioria dos docentes concordam parcialmente enquanto 40,54% dos egressos concordam completamente.

Os recursos didáticos trabalhados pelos professores auxiliam no entendimento e assimilação dos conteúdos ministrados nas disciplinas: 51,82% dos egressos concordam parcialmente e 62,50% dos docentes concordam completamente.

As avaliações que são desenvolvidas pelos professores respeitam o grau de compreensão dos alunos: 63,49% dos docentes concordam plenamente e 51,53% dos egressos concordam completamente.

Os alunos participam ativamente das decisões de colegiado do curso: 31,76% dos egressos nem concordam, nem discordam. 39,13% dos docentes disseram que não sabem. Esses números podem representar que a participação dos alunos no colegiado não seja tão expressiva,

já que muitos alunos egressos não tinham tanta certeza e os professores não souberam responder.

Os professores incentivam as atividades em grupo, propiciando uma interação entre os alunos: 42,86% dos docentes concordam completamente e 57,09% dos egressos concordam completamente, portanto pode-se deduzir que é certo que esse tipo de interação acontece com frequência entre os alunos.

Tanto a maioria dos docentes quanto dos egressos concordam completamente que há estímulo a se ter um compromisso com a ética, ao pensamento crítico e à inovação

Estimula os conceitos de sustentabilidade, responsabilidade e serviço à comunidade: 40,68% dos docentes concordam parcialmente enquanto 61,80% dos egressos concordam completamente.

Tanto a maior parte dos docentes e egressos concordam completamente que o PPC estimula a mutualidade, diversidade, assim como a liderança, praticidade e proatividade.

4.4.8 Experiências educativas que faltam

Entre as experiências educativas que os docentes acham que faltam na preparação dos alunos para o mercado de trabalho durante a realização do curso, foram citadas:

- Atividades práticas (esta foi a experiência mais citada entre os professores);
- Maior incentivo por parte do IFRN quanto ao conhecimento das Línguas Estrangeiras Modernas
- Dar importância à cadeira de agenciamento de viagem
- Palestras sobre relações interpessoais
- Orientação individual sobre o desempenho no guiamento
- Conhecimento teórico-prático na área da cultura
- Experiências empreendedoras
- Administração financeira
- Subsídios de pesquisa sobre nichos e segmentos potenciais de turismo
- Eventos culturais em geral.

Fonte: Elaboração própria com os dados da pesquisa (2013).

Além dessas experiências, os professores citaram que é necessário que haja um maior engajamento por parte dos alunos para que o curso possa ter um melhor desenvolvimento, afinal se os alunos não se engajam nas atividades propostas, pouco adianta que os docentes utilizem de metodologias diversas para despertar a participação dos alunos.

Perguntou-se aos docentes quais as experiências educativas que estes acham que faltam na preparação dos alunos para o mercado de trabalho durante a realização do curso. Como a quantidade de vezes que cada experiência citada foi muito baixa, optou-se por fazer um quadro onde pudessem aparecer todas as experiências citadas.

Conforme o Ministério da Educação (MEC), quem promove ações para a melhoria da qualidade da educação profissional é a Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica (Setec), conforme é especificado abaixo:

À Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica (Setec) compete, entre outros fins, planejar, orientar, coordenar e supervisionar o processo de formulação e implementação da política da educação profissional e tecnológica; promover ações de fomento ao fortalecimento, à expansão e à melhoria da qualidade da educação profissional e tecnológica e zelar pelo cumprimento da legislação educacional no âmbito da educação profissional e tecnológica. (http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=286&Itemid=798)

No entanto, de acordo com a proposta do TEDQUAL, para que exista realmente uma boa qualidade efetiva dos cursos técnicos existentes, neste caso, que sejam voltados para o turismo, é necessário, assim como sugerido por parte dos docentes entrevistados, que todos os atores envolvidos possíveis participem opinando e verificando sobre as maneiras existentes para que um curso tenha qualidade, além de serem definidos padrões que devam ser atingidos, critérios claros de avaliação em relação a essa qualidade esperada, que proporcionem um maior sucesso profissional dos alunos egressos destes cursos e também uma maior satisfação por parte dos consumidores finais deste produto chamado serviço, que é oferecido em todos os setores envolvidos com o turismo.

É válido destacar duas opiniões citadas pelos docentes entrevistados, que são pertinentes a essa discussão:

É necessário verificar se existe aptidão e vontade da instituição de avaliar o curso técnico, observando-se, primeiramente, que deve existir um consenso entre os avaliadores sobre qual é o conceito que cada um tem sobre qualidade e qual o conceito sobre avaliação e sobre ações para melhorar desempenhos e resultados de modo a garantir satisfação das necessidades de todas as pessoas envolvidas. É um processo complexo! (docente entrevistado1)

Como já citado anteriormente, como seria essa qualidade? Quais seriam os parâmetros a serem atingidos? Conforme a opinião deste docente, a definição da qualidade, mesmo que sejam buscadas diversas definições, envolve um processo no mínimo complexo.

Um curso técnico ou profissionalizante não deve limitar-se a dar ao aluno conhecimentos mínimos para que ele atue, e sim que possa mudar sua percepção do mundo, olhar para o outro e para si próprio sem preconceitos ou julgamentos, conhecer as debilidades de sua área e promover mudanças nela. (docente entrevistado2)

Em relação à opinião citada pelo segundo docente, é válido relembrar o “praticante filosófico”, de Tribe (2002), que não pode ser apenas possuidor de teorias ou práticas, mas deve ter competências que o permitam enxergar o mundo ao seu redor de forma mais ampla e transformadora.

4.4.9 Relação instituição-mercado

Os empregadores foram questionados sobre qual o tipo de relacionamento que possuem com as escolas técnicas que oferecem o curso de guia de turismo no Rio Grande do Norte, que são o IFRN e o SENAC. A maioria (33%) afirmou que nunca fizeram contato pessoal, e aproximadamente 32% dos respondentes afirmam que possui convênio ou similar com as instituições ou já encontrou em reuniões, eventos etc. Entre os empregadores aproximadamente 58% afirmam ser totalmente importante a comunicação e o contato entre as agências de viagens com as instituições de ensino responsáveis pela formação dos guias de turismo, No entanto, 25% dos empregadores consideram que não é tão importante ou não existe importância neste contato.

Os motivos que levam alguns dos empregadores a acharem este contato importante, foram assim citados:

Quadro 29 – Importância do contato das agências com as instituições

“E através de um bom trabalho oferecido por estas instituições que as agências podem ter bons profissionais atuantes.” “Precisamos de profissionais formados.” “A prática é essencial, já que a teoria as escolas oferecem.” “É de suma importância que as agências de turismo tenham vínculo com essas instituições que formam os profissionais guias de turismo para o mercado, considerando que se necessita deste profissional para divulgar a cidade e o que nela tem a se oferecer.” [sic] “Pela visibilidade que o empresário terá dos profissionais que estarão atuando no mercado de trabalho em suas empresas, e como está sendo a sua formação.” [sic] “São as empresas que lidam diretamente com o cliente, sendo, portanto, elas que conhecem melhor o perfil esperado.”

Fonte: Elaboração própria com os dados da pesquisa (2013).

Por um lado, pode-se ver que existe algum interesse por parte dos empregadores em participarem do processo de formação dos guias, no intuito de auxiliarem esta formação em direção a um patamar ideal de qualidade, que refletiria na boa qualidade do serviço oferecido pelos guias

Quadro 30 – O contato com as instituições de ensino não é tão importante

“As instituições de ensino são importantes na formação profissional dos Guias de Turismo, mas só a formação por si só não é suficiente, há características pessoais necessárias à execução da atividade que a academia não consegue ensinar, como proatividade, bom caráter, simpatia, interesse pelo cliente como pessoa, atenção às necessidades dos hóspedes e agência, pontualidade, percepção. Não conheço nenhum projeto que vise a aproximação da escola com as agências.” [sic]
“Talvez as instituições não tenham entrado em contato ou não houve oportunidade.” [sic]
“Nosso contato é com guias já formados, não temos interesse em acompanhar a sua formação” [sic]
“Sem justificativa aparente, falta de oportunidade. Assim como em outros órgãos públicos, há entraves burocráticos em todas as esferas, o que nos faz perder muito tempo.” [sic]

Fonte: Elaboração própria com os dados da pesquisa (2013).

Por outro lado, alguns empregadores não se interessam em participar do processo educacional desses estudantes, preferindo que estes profissionais estejam apenas formados. Isso pode ser justificado por alguma burocracia, conforme mencionada, por parte das instituições de ensino, que leva as empresas a perderem tempo. E, também conforme é citado, alguns empregadores acreditam que características comportamentais não possam ser moldadas no ensino técnico. Também é mencionado que não são vistas iniciativas por parte das instituições de ensino em entrar em contato com as empresas.

Alguns afirmam que as instituições de ensino não podem ensinar competências que só poderiam ser adquiridas através da vivência profissional. Esta vivência profissional, este conhecimento que os representantes de algumas agências citam, entram em contato com o que foi proposto por Tribe (1997), em relação a um modelo de conhecimento produzido fora de ambientes acadêmicos, representado pelo Campo do Turismo 1, correspondente aos conhecimentos produzidos pela prática profissional. De alguma forma, entende-se que a necessidade da prática profissional é algo diferenciador, portanto, na profissão do guia de turismo, implicando em uma necessidade de reforço em relação à realização de estágios na área, o que proporcionaria um contato prático entre instituições e empregadores.

4.4.10 Inserção profissional e empregabilidade

Os empregadores, técnicos formados e docentes foram questionados sobre o nível de preparo que os alunos dos cursos de guia do IFRN têm ao ingressarem no mercado de trabalho.

Tabela 10 - Nível de preparo dos guias formados para o mercado de trabalho

Nível de preparo para o mercado de trabalho	Docentes	Empregadores	Egressos
Sem preparação	0,00%	9,09%	4,92%
Pouco preparados	7,14%	18,18%	22,95%
Razoavelmente preparados	64,29%	36,36%	31,15%
Bem-preparados	28,57%	9,09%	31,15%
Muito bem-preparados	0,00%	27,27%	9,84%

Fonte: Elaboração própria com os dados da pesquisa, 2013.

Nota-se que no geral a maioria dos docentes e empregadores acham que os alunos dos cursos de guia estão razoavelmente preparados para exercerem a sua função no mercado de trabalho, já entre os egressos, a maioria afirma que estão razoavelmente ou bem-preparados para o mercado de trabalho após o curso de guia. O que pode corresponder a um sentimento comum de ansiedade em relação à entrada no mundo do trabalho em uma nova função.

Tabela 11 - Contratação de alunos egressos do curso

Análise Descritiva dos dados		
Contratação de ex-alunos recentemente		
Sim	9	75%
Não	3	25%
Quantos alunos contratados		
Um	1	11%
De 2 a 5	8	89%
Tempo que foi feita a contratação		
Menos de um ano	6	67%
Mais de 1 a 2 anos	3	33%
Nível de conhecimento adquirido ajuda no trabalho		
Ajudou pouco	2	22%
Ajudou razoavelmente	1	11%
Ajudou	4	44%
Ajudou muito	3	23%

Fonte: Elaboração própria com os dados da pesquisa (2013).

De acordo com a tabela 11, 75% das empresas que compõem a amostra fizeram contratação de ex-alunos dos cursos de guia de turismo, 89% dos empregadores contrataram em torno de 2 a 5 alunos em um tempo de menos de um ano. Nota-se que 67% dos contratantes afirmam que o conhecimento adquirido pelos ex-alunos nos cursos de guia de turismo os ajudou no trabalho.

Dentre os fatores que segundo os empregadores entrevistados são mais importantes para conseguir um lugar no mercado de trabalho como guia de turismo, os mais citados foram:

- 1- *Ter um curso técnico profissionalizante de guia de turismo;*
- 2- *Ter credenciamento junto ao ministério do turismo;*
- 3- *Ter conhecimento em idiomas;*
- 4- *Ter experiência profissional;*
- 5- *E, citado em menor número, ter indicação de outras pessoas.*

Os três atores investigados também foram questionados sobre quais áreas o curso de guia de turismo *não prepara* seus alunos. Dentre as respostas, foram mais citadas a questão do *domínio de três idiomas*, seguido da necessidade de se saber *interpretar mapas e guias turísticos* e *conhecimentos de legislação turística*.

4.4.11 Perfil profissional ideal segundo os empregadores

E, finalizando-se as perguntas feitas somente aos empregadores, questionou-se qual seria o perfil “ideal” dos profissionais formados nos cursos técnicos para trabalharem com a qualidade exigida pelo mercado de trabalho. Foram criados 9 critérios, baseados no Projeto Pedagógico do curso de Guia de Turismo do IFRN.

Tabela 12 - Critérios para um perfil ideal dos técnicos em guia de turismo

Competências	Muito importante	Importante	Indiferente	Pouco importante	Não é importante
Domínio em pelo menos 3 idiomas	42%	33%	0%	8%	17%
Compreensão da importância das manifestações culturais e recursos ambientais como produtos de uma realidade social e vendas de produtos e serviços turísticos	67%	8%	8%	8%	8%

Espírito de liderança e boas relações interpessoais inclusive com diferentes tipos de público	75%	8%	0%	8%	8%
Interpretação de mapas e guias turísticos	50%	17%	25%	0%	8%
Elaboração de roteiros turísticos	33%	33%	8%	8%	17%
Conhecimentos inerentes ao Rio Grande do Norte (geografia, história, folclore, gastronomia, artesanato, entre outros aspectos)	75%	8%	0%	17%	0%
Conhecimentos de informática e recursos tecnológicos em geral	42%	33%	25%	0%	0%
Conhecimentos da legislação pertinente à área do turismo e hospitalidade	50%	17%	25%	8%	0%
Desenvolvimento de procedimentos de primeiros socorros e de segurança do trabalho	50%	33%	8%	8%	0%

Fonte: Elaboração própria com os dados da pesquisa (2013).

De acordo com os critérios que tiveram pontuações maiores entre os empregadores, podemos ranqueá-los da seguinte forma, dos mais importantes para os menos importantes:

- 1- *Possuir espírito de liderança e boas relações interpessoais inclusive com diferentes tipos de público assim como ter conhecimentos inerentes ao Rio Grande do Norte (geografia, história, folclore, gastronomia, artesanato, entre outros aspectos);*
- 2- *Compreender a importância das manifestações culturais e recursos ambientais como produtos de uma realidade social e saber vender produtos e serviços turísticos além de possuírem bons conhecimentos sobre o Rio Grande do Norte.*
- 3- *Interpretação de mapas e guias turísticos; conhecimentos da legislação pertinente à área do turismo e hospitalidade, além de desenvolvimento de procedimentos de primeiros socorros e de segurança do trabalho;*
- 4- *Domínio em pelo menos 3 idiomas e conhecimentos de informática e recursos tecnológicos em geral.*
- 5- *Por último, conhecimento na elaboração de roteiros turísticos.*

4.4.12 Visão sobre o mercado de trabalho

Os egressos foram questionados sobre como percebem o mercado de trabalho para os guias de turismo, conforme está demonstrado na tabela abaixo:

Tabela 13 - Opinião sobre o mercado de trabalho para o Guia de Turismo

Opinião sobre o mercado de trabalho para o Guia de Turismo				
Categorias	Inserção no mercado	Salário	Progressão profissional	Status profissional
Péssimo	2,48%	4,19%	1,97%	3,47%
Ruim	16,83%	13,61%	18,72%	10,89%
Regular	20,79%	29,84%	22,17%	29,70%
Bom	25,74%	27,23%	19,70%	23,76%
Ótimo	7,43%	0,00%	4,93%	2,48%
Não sei	26,73%	25,13%	32,51%	29,70%

Fonte: Elaboração própria com os dados da pesquisa (2013).

Observou-se, portanto, que a maioria dos ex-alunos não sabe informar sobre suas impressões em relação à inserção no mercado de trabalho e percebem as condições salariais para o trabalho como guia de turismo como regular. A maioria também não sabe informar sobre suas impressões quanto à progressão profissional. Quanto ao status profissional, uma boa parte enxerga como regular enquanto outros não sabem informar.

Os alunos egressos que compõem a amostra, foram questionados se estavam trabalhando e, do número de egressos ativos no mercado de trabalho, 12,12% desses ex-alunos exercem atividades como guia de turismo.

Tabela 14 - Motivos para não trabalharem na área

Variáveis	Total Frequência	Média percentual
Mercado de trabalho restrito	12	21,5%
Não se sentia preparado para atuar na área	9	20%
Ingressou no ensino superior e resolveu se dedicar	7	16%
Não se identificou com a área	16	37,5%

Fonte: Elaboração própria com os dados da pesquisa (2013).

Em seguida, os alunos egressos que responderam que não trabalham na área atualmente foram questionados sobre seus motivos. O motivo mais citado entre os alunos egressos foi o de que *“não se identificaram com a área”*. O segundo maior motivo é o *“mercado de trabalho restrito”*, onde faltam oportunidades e o *mercado busca profissionais com experiência*, que, segundo os entrevistados, não foi possível obter durante a realização do curso. O terceiro motivo mais citado foi o de que *“não se sentiam preparados para atuarem na área”* e por isso seguiram outros caminhos profissionais. Outra parcela afirmou que *“não se dedicou mais à profissão por terem ingressado no ensino superior e passarem a se dedicar ao que estavam estudando”*.

4.4.13 Convergências e divergências entre os grupos

A seguir é apresentado um quadro que resume de que forma os grupos investigados nesta pesquisa, tais como alunos egressos, empregadores e docentes, conversam diante dos eixos de análise que foram investigados para que os objetivos da pesquisa fossem respondidos, de forma a serem explicitados os consensos e as contradições encontradas.

Quadro 31 – Síntese das convergências e divergências entre docentes, alunos egressos e empregadores sobre o curso técnico de Guia de Turismo do IFRN

Eixo de análise: Motivos para escolha do curso Alunos egressos: escolha motivada principalmente pela oportunidade de ingresso no curso; baixa associação à valorização social da profissão. Docentes: reconhecem o curso como possibilidade de formação e inserção inicial no setor. Empregadores: reconhecem a importância da formação, mas não associam a profissão a elevado prestígio social. Relação entre os grupos: Convergência implícita quanto à fragilidade da valorização social da profissão.
Eixo de análise: Avaliação geral da qualidade do curso Alunos egressos: avaliação positiva, com destaque para professores, estrutura, base teórica e renome institucional. Docentes: consideram que o curso atende às necessidades básicas da formação do guia de turismo. Empregadores: reconhecem que os egressos possuem boa base teórica. Relação entre os grupos: Convergência.
Eixo de análise: Qualidade do corpo docente Alunos egressos: apontam os professores como principal fator de qualidade do curso. Docentes: destacam a preocupação com a integração dos conteúdos e com a formação do aluno. Empregadores: não avaliam diretamente o corpo docente, mas percebem reflexos na formação teórica dos egressos. Relação entre os grupos: Convergência parcial.
Eixo de análise: Relação entre teoria e prática Alunos egressos: consideram o curso excessivamente teórico e com pouca aproximação da prática profissional. Docentes: avaliam a abordagem como relativamente equilibrada, com esforços de integração entre teoria e prática.

Empregadores: consideram a vivência prática insuficiente para atender às exigências do mercado. Relação entre os grupos: Divergência.
Eixo de análise: Estágio e vivência profissional Alunos egressos: apontam a falta de oportunidades práticas e de experiência durante o curso. Docentes: reconhecem a necessidade de repensar a organização dos estágios. Empregadores: indicam a falta de experiência profissional como uma das principais limitações dos egressos. Relação entre os grupos: Convergência quanto à necessidade de maior aproximação com a prática profissional.
Eixo de análise: Inserção no mercado de trabalho Alunos egressos: parte significativa não atua na área, por falta de identificação, mercado restrito ou sensação de despreparo. Docentes: acreditam que o curso oferece base para uma atuação inicial no mercado. Empregadores: avaliam que o mercado exige experiência prévia que muitos egressos não possuem. Relação entre os grupos: Divergência.
Eixo de análise: Preparação para o mercado de trabalho Alunos egressos: alguns não se sentem preparados para atuar profissionalmente. Docentes: entendem que a formação atende às exigências básicas do mercado. Empregadores: consideram que a formação precisa ser complementada por maior prática profissional. Relação entre os grupos: Divergência.
Eixo de análise: Perfil profissional do guia de turismo Alunos egressos: valorizam a formação recebida, os professores e a estrutura institucional. Docentes: buscam formar profissionais com competências básicas para atuação no setor. Empregadores: destacam liderança, domínio cultural, conhecimento local e habilidades práticas como essenciais. Relação entre os grupos: Convergência parcial.
Eixo de análise: Necessidade de ajustes no curso Alunos egressos: apontam falhas relacionadas à prática, à estrutura e à organização do curso. Docentes: reconhecem a necessidade de ajustes para maior alinhamento com o mercado de trabalho. Empregadores: reforçam a necessidade de maior aproximação entre formação e realidade profissional. Relação entre os grupos: Convergência.

Fonte: Elaboração própria a partir dos dados da pesquisa (2013).

Foram, portanto, definidos 10 eixos de análise a partir dos dados coletados, os quais serão discutidos nos próximos parágrafos.

Em relação à escolha da profissão de guia de turismo, os três grupos concordam que há uma fragilidade quanto à desvalorização da profissão, o que acaba por causar menos interesse nos alunos em se dedicarem à área de trabalho como uma carreira a ser seguida por longos anos.

Quanto à avaliação geral da qualidade do curso, há uma concordância entre os grupos. Afinal a instituição tem renome, bons professores e os alunos aprendem de fato algo relacionado à profissão de guia de turismo.

Há uma concordância parcial quanto à qualidade do corpo docente do curso de guia de turismo. Os alunos egressos elogiam a qualificação do corpo docente ao mesmo tempo em que criticam o distanciamento do que é aprendido no curso em relação ao mundo do trabalho. E há divergência quando os empregadores percebem que os alunos possuem um bom

conhecimento teórico, porém pouco conhecimento prático, o que difere do que é afirmado pelos docentes quando dizem associar o que ensinam à prática.

Sobre a relação entre a teoria e a prática do curso técnico de guias de turismo, os empregadores e alunos egressos discordam dos docentes quanto à conexão do que é estudado com o que de fato é necessário na prática profissional. Tanto os alunos egressos quanto os empregadores concordam que o curso acaba ensinando mais sobre a teoria.

Em relação ao estágio e a vivência profissional os grupos concordam que há a necessidade de serem proporcionadas maiores oportunidades de aproximação do curso com as oportunidades de trabalho, através de estágios em empresas que possam vir a contratar os alunos futuramente.

Quanto à entrada no mercado de trabalho, os grupos divergem, no sentido de que poucos dos alunos que finalizam o curso no IFRN são de fato absorvidos pelo mercado de trabalho turístico. O mercado exige experiência dos alunos egressos e nem sempre os alunos têm a real vocação ou almejam continuar atuando na área.

Os grupos discordam, especialmente os egressos e empregadores, quanto à preparação para o mercado de trabalho que os alunos recebem durante a formação profissional. Ainda há lacunas a serem preenchidas neste sentido.

Embora não concordem totalmente, os entrevistados concordam no sentido de que há a intenção dentro do curso de que a formação recebida pelo aluno do curso técnico almeja torná-lo um guia apto para atuar na profissão após a finalização do curso.

Em relação aos ajustes que o curso de guia de turismo precisaria sofrer, os três grupos investigados concordam que há a necessidade de ser melhor adaptado à realidade do mercado de trabalho, através de aulas mais práticas e de uma grade curricular mais atual.

4.5 Síntese

A análise dos dados evidenciou que o curso técnico de Guia de Turismo do IFRN apresenta um conjunto significativo de aspectos positivos, reconhecidos de forma relativamente consensual por alunos egressos, docentes e empregadores. Entre esses aspectos, destacam-se a qualificação acadêmica do corpo docente, o reconhecimento institucional do IFRN, a organização curricular e a oferta de recursos que, em alguma medida, favorecem o processo

formativo. Esses elementos indicam que o curso atende a requisitos básicos de qualidade e cumpre um papel relevante na formação inicial de profissionais para o setor turístico.

Entretanto, ao se observar de maneira integrada as percepções dos diferentes grupos investigados, emergem convergências importantes que também revelam fragilidades estruturais do curso. A principal delas refere-se à insuficiência de experiências práticas ao longo da formação, aspecto apontado de forma recorrente por egressos, docentes e empregadores. Apesar de o Projeto Pedagógico do Curso prever atividades práticas e integradoras, os dados indicam que essas experiências são percebidas como concentradas em momentos pontuais, o que gera insegurança quanto ao preparo para o exercício profissional e limita a aproximação do aluno com a realidade do trabalho do guia de turismo.

Outra convergência significativa diz respeito à centralidade do ensino de idiomas e ao desenvolvimento de habilidades interpessoais, considerados elementos fundamentais para a atuação profissional. Paradoxalmente, embora a oferta de três idiomas seja vista como um diferencial do curso, os egressos apontam dificuldades relacionadas à carga horária e à efetividade do aprendizado, o que sugere a necessidade de revisão das estratégias pedagógicas adotadas nessa área.

As divergências identificadas entre os grupos revelam contradições institucionais relevantes. Aspectos como infraestrutura, qualidade do corpo docente e adequação da matriz curricular aparecem simultaneamente como pontos fortes e como alvos de crítica, dependendo da experiência concreta vivenciada pelos sujeitos. Essas contradições indicam que a qualidade do curso não pode ser compreendida de forma homogênea, mas como um processo dinâmico, marcado por diferentes expectativas, condições materiais e relações institucionais.

À luz do referencial teórico adotado, especialmente das discussões sobre qualidade na educação profissional e sobre a formação em turismo, observa-se um distanciamento entre o projeto formativo idealizado, a prática pedagógica cotidiana e as demandas do mercado de trabalho. Tal distanciamento aproxima-se da discussão proposta por Tribe, ao evidenciar a tensão entre os conhecimentos produzidos no campo acadêmico e aqueles construídos na prática profissional. Nesse sentido, os dados reforçam a compreensão de que a qualidade da formação técnica em turismo depende não apenas da organização curricular, mas também da articulação efetiva entre instituição, docentes, estudantes e setor produtivo.

Essa síntese analítica fundamenta, portanto, a necessidade de proposição de ações que busquem fortalecer a integração entre teoria e prática, aprimorar a formação em idiomas e

habilidades interpessoais, e intensificar o diálogo entre o IFRN e o mercado de trabalho, aspectos que serão abordados na seção seguinte

4.6 Propostas de aprimoramento do Curso Técnico em Guia de Turismo do IFRN

As propostas apresentadas nesta seção resultam da análise das percepções de docentes, alunos egressos e empregadores do setor de turismo, articuladas ao referencial teórico que fundamenta esta pesquisa. Buscou-se, assim, estabelecer um diálogo entre os dados empíricos e as discussões sobre qualidade da educação profissional, formação em turismo e relação entre educação e mercado de trabalho, conforme apontado por autores como Freire (1996), Kuenzer (1992), Ansarah (2002), Cooper et al. (1994), bem como pelos estudos que tratam da qualidade na educação e da formação profissional em turismo.

Proposta 1 – Fortalecimento da articulação entre teoria e prática na formação do guia de turismo

A análise dos dados evidenciou convergência entre docentes, egressos e empregadores quanto à centralidade da prática profissional na formação do guia de turismo. Os egressos relataram dificuldades na aplicação dos conhecimentos adquiridos no curso no contexto do mercado de trabalho, enquanto os empregadores destacaram a necessidade de profissionais com maior vivência prática. Os docentes, por sua vez, reconheceram limites institucionais que dificultam a ampliação dessas experiências ao longo do curso.

Essa constatação dialoga com Kuenzer (1992), ao compreender o trabalho como princípio educativo, e com Freire (1996), quando defende uma formação que ultrapasse a transmissão de conteúdos e favoreça a práxis. No campo do turismo, autores como Ansarah (2002) e Cooper et al. (1994) ressaltam que a integração entre teoria e prática é condição fundamental para o desenvolvimento de competências profissionais.

Dessa forma, propõe-se o fortalecimento da articulação entre teoria e prática ao longo do curso, mediante a ampliação e melhor distribuição de atividades práticas, projetos integradores, visitas técnicas e outras estratégias pedagógicas que aproximem os estudantes das situações reais de atuação profissional, contribuindo para uma formação mais contextualizada e alinhada às exigências do setor turístico.

Proposta 2 – Ampliação das práticas interdisciplinares no currículo do curso

Os dados revelaram percepções distintas entre os grupos investigados quanto à efetivação da interdisciplinaridade no curso. Enquanto parte dos docentes reconhece iniciativas pontuais de integração entre disciplinas, os egressos relataram uma formação marcada pela fragmentação dos conteúdos. Os empregadores reforçaram a necessidade de uma formação mais integrada, capaz de refletir a complexidade do fenômeno turístico e das atividades do guia de turismo.

Essa fragilidade encontra respaldo nas discussões de Cooper et al. (2001) e Tribe (2002), que destacam a importância de abordagens interdisciplinares na formação em turismo, considerando a natureza multifacetada do setor. Além disso, os estudos sobre currículo na educação profissional apontam que a fragmentação do conhecimento compromete a construção de aprendizagens significativas.

Nesse sentido, propõe-se a ampliação das práticas interdisciplinares no currículo do curso, por meio do planejamento coletivo entre os docentes, do desenvolvimento de projetos integradores e da articulação entre conteúdos, favorecendo uma compreensão mais ampla e contextualizada da formação do guia de turismo.

Proposta 3 – Revisão das estratégias pedagógicas relacionadas ao ensino de idiomas

O domínio de idiomas foi reconhecido, pelos diferentes sujeitos da pesquisa, como um diferencial importante na formação do guia de turismo. No entanto, os egressos apontaram dificuldades relacionadas à carga horária, à simultaneidade no ensino de diferentes línguas e à consolidação do aprendizado. Os empregadores reforçaram a importância do uso efetivo dos idiomas em situações reais de atendimento ao turista.

A literatura sobre formação em turismo, especialmente Ansarah (2002) e Cooper et al. (1994), destaca o ensino de idiomas como competência essencial para o profissional da área. No entanto, esses autores também ressaltam que a qualidade dessa formação depende das condições pedagógicas e da articulação do ensino linguístico com a prática profissional.

Diante disso, propõe-se a revisão das estratégias pedagógicas relacionadas ao ensino de idiomas no curso, considerando a reorganização da carga horária, a progressividade do ensino e a maior integração das línguas estrangeiras com situações práticas da atuação

profissional, de modo a potencializar a aprendizagem e sua aplicabilidade no mercado de trabalho.

Proposta 4 – Aproximação sistemática entre o curso e o mercado de trabalho

Os dados coletados junto aos empregadores indicaram a percepção de um certo distanciamento entre a formação ofertada e algumas demandas do mercado de trabalho. Os egressos, por sua vez, relataram dificuldades de inserção profissional, atribuídas, em parte, à ausência de experiências mais diretas com o setor durante o curso.

Essa constatação converge com os estudos de Baum (2007) e Ankomah (1991), que discutem a relação entre formação em turismo e mercado de trabalho, destacando a necessidade de maior articulação entre instituições formadoras e o setor produtivo. No contexto da educação profissional, essa aproximação é fundamental para garantir a atualização curricular e a pertinência da formação.

Assim, propõe-se a aproximação sistemática entre o curso e o mercado de trabalho, por meio do fortalecimento de parcerias com empresas e instituições do setor turístico, realização de palestras e atividades com profissionais da área, além da ampliação de espaços de diálogo entre o curso e os empregadores locais e regionais.

Proposta 5 – Aperfeiçoamento contínuo do projeto pedagógico do curso

Embora os objetivos e conteúdo do curso tenham sido avaliados como relevantes pelos participantes da pesquisa, os dados apontaram percepções distintas quanto à clareza, atualização e adequação do projeto pedagógico às transformações do setor turístico e às exigências do mercado de trabalho.

A literatura sobre qualidade na educação, especialmente os estudos de Garvin (1992), Paladini (2009) e Leal (2009), enfatiza que a qualidade educacional pressupõe processos contínuos de avaliação e aprimoramento. No campo da educação profissional em turismo, esses processos devem considerar tanto os marcos legais quanto as demandas do setor produtivo e as percepções dos sujeitos envolvidos.

Dessa forma, propõe-se o aperfeiçoamento contínuo do projeto pedagógico do curso, por meio da institucionalização de processos periódicos de avaliação, que incorporem de

forma sistemática as contribuições de docentes, estudantes, egressos e empregadores, assegurando a qualidade e a relevância da formação ofertada.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise dos dados coletados ao longo desta pesquisa permitiu compreender a qualidade do curso técnico de Guia de Turismo do IFRN a partir das percepções de docentes, alunos egressos e empregadores, considerando tanto a formação ofertada quanto sua articulação com o mercado de trabalho e as possibilidades de aprimoramento do curso. Os resultados obtidos evidenciam um cenário marcado por avanços importantes, mas também por desafios e contradições que atravessam a formação técnica em turismo.

No que se refere ao perfil dos alunos egressos, constatou-se a predominância de uma população jovem, majoritariamente feminina, que, em função da oferta integrada do curso, concluiu o Ensino Médio no próprio IFRN. Observou-se ainda que grande parte desses egressos buscou dar continuidade à formação no Ensino Superior; contudo, apenas uma parcela reduzida optou por cursos na área do Turismo. Esse dado sugere que, para muitos estudantes, o curso de Guia de Turismo não foi necessariamente escolhido por vocação ou interesse consolidado na área, percepção reforçada pelo fato de que o principal motivo apontado para a escolha do curso foi a oportunidade de acesso, enquanto a valorização social da profissão foi o fator menos citado.

Essa realidade se reflete também na baixa inserção dos egressos no mercado de trabalho como guias de turismo. A maioria dos participantes declarou nunca ter atuado profissionalmente na área, apontando como principais razões a falta de identificação com a profissão, a restrição do mercado de trabalho e a sensação de não se sentirem suficientemente preparados para o exercício da atividade. Ainda assim, os egressos reconheceram benefícios advindos da formação, destacando a ampliação dos conhecimentos gerais, o estímulo à criatividade e a contribuição do curso para a vida pessoal e profissional de forma mais ampla, o que indica a presença de elementos de qualidade na formação ofertada.

Em relação ao corpo docente, os dados revelaram um grupo predominantemente jovem, com elevada titulação acadêmica e formação diversificada, característica coerente com a natureza multidisciplinar dos cursos de turismo. Apesar disso, observou-se que a maioria dos docentes não possui experiência direta como guias de turismo, aspecto apontado tanto por egressos quanto pelos próprios professores como um fator que limita a aproximação entre teoria e prática. A necessidade de ampliação das atividades práticas foi, de forma recorrente, indicada como uma lacuna no curso, reforçando a percepção de que a formação se concentra excessivamente em abordagens teóricas.

A avaliação do projeto pedagógico e da matriz curricular evidenciou percepções ambíguas. Por um lado, docentes e egressos reconheceram a clareza dos objetivos das disciplinas, a relevância dos conteúdos programáticos e o estímulo a valores como ética, sustentabilidade, trabalho em grupo e pensamento crítico. Por outro, a maioria concordou apenas parcialmente quanto à capacidade do projeto pedagógico de promover autonomia, inovação, interdisciplinaridade e maior articulação com o mercado de trabalho. Destacou-se, ainda, a limitada participação discente nos processos decisórios do curso, aspecto que aponta para desafios na consolidação de uma gestão mais participativa.

No que se refere aos empregadores, observou-se um grupo relativamente jovem, com experiências recentes no mercado e, em sua maioria, ocupando cargos de gestão. Esses sujeitos reconhecem a importância da formação técnica para o desempenho profissional dos guias de turismo e consideram que os cursos contribuem para a atuação no mercado. Entretanto, apontam como fatores decisivos para a empregabilidade o credenciamento junto ao Ministério do Turismo, o domínio de idiomas e competências como liderança, comunicação, conhecimento do território potiguar e capacidade de compreender as manifestações culturais e ambientais como produtos de uma realidade social.

As percepções dos empregadores, quando comparadas às de docentes e egressos, revelam convergências quanto à importância da formação técnica e divergências no que se refere ao nível de preparo prático dos profissionais formados. Embora os egressos sejam considerados razoavelmente preparados para o mercado de trabalho, persistem fragilidades relacionadas ao domínio de idiomas, à interpretação de mapas e guias turísticos e ao conhecimento da legislação turística, aspectos essenciais para o exercício da profissão.

De modo geral, os fatores positivos associados à qualidade do curso incluem a titulação do corpo docente, a reputação institucional do IFRN, a organização curricular e a base teórica oferecida. Em contrapartida, as principais fragilidades identificadas dizem respeito à carência de aulas práticas, à necessidade de maior aproximação com o mercado de trabalho, à infraestrutura específica para o turismo e à organização do ensino de idiomas. Essas fragilidades, embora recorrentes, não anulam a qualidade do curso, mas indicam a necessidade de ajustes e aperfeiçoamentos contínuos.

As sugestões apresentadas pelos diferentes sujeitos da pesquisa convergem, sobretudo, para o fortalecimento das atividades práticas, a ampliação da carga horária de idiomas, o investimento na formação docente voltada à realidade do mercado de turismo, o estímulo à interdisciplinaridade e a melhoria da infraestrutura. Tais propostas não se

configuram como soluções imediatas, mas como caminhos possíveis para o aprimoramento do curso, respeitando sua identidade institucional e o compromisso do IFRN com uma educação pública, gratuita e de qualidade.

Por fim, esta pesquisa contribui para a compreensão da qualidade na educação profissional em turismo ao evidenciar a complexidade das relações entre formação, mercado de trabalho e expectativas dos diferentes atores envolvidos. Espera-se que os resultados aqui apresentados possam subsidiar reflexões institucionais, orientar processos de avaliação e inspirar novas investigações sobre a formação de guias de turismo, reforçando a importância de práticas educativas que articulem teoria, prática e realidade profissional de forma mais integrada e significativa.

REFERÊNCIAS

ABNT – ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR ISO 9000:2000. **Sistemas de Gestão de Qualidade** – Fundamentos e Vocabulário. Rio de Janeiro: ABNT, 2000.

A economia é Hard ou Soft Science? Disponível em: <http://economiaempauta.blogspot.com.br/2010/02/economia-e-hard-science-ou-soft-science.html>. Acesso em: 20 maio 2013.

ALMAGOR, U. **A Tourist's "Vision Quest" in an African Reserve**. *Annals of Tourism Research*, 1985, Vol. 12, p.31-47.

ALVES, Reginaldo D. **Passos e descompassos da Educação profissional: A experiência do Turismo no Mato Grosso do Sul**.p.6. Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-Graduação em Educação, Universidade Federal do Mato Grosso do Sul (UFMS), 2003.

ANKOMAH, Paul K. **Tourism Skilled Labor**. *Annals of Tourism Research*, 1991, Vol.18, p.433-442.

ANSARAH, M. **Formação e capacitação profissional em turismo e hotelaria**. São Paulo, Aleph, 2002.

ARAÚJO, Harley de. **Políticas Educacionais x Qualidade de Educação: Avaliação, Limites e Desafios da Educação Brasileira a Partir da Segunda Metade do Século XX**.p.8. Tese (Doutorado)- Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, 2010.

BARDIN, L. (2006). **Análise de conteúdo** (L. de A. Rego & A. Pinheiro, Trads.). Lisboa: Edições 70. (Obra original publicada em 1977)

BARRETO, M. **Manual de iniciação ao estudo do turismo**. Coleção Turismo. 2. ed. Campinas, SP: Papirus, 1997.

BAUM, Tom. **Human resources in tourism: Still waiting for change**. *Tourism Management* 28, Elsevier, 2007, 1383-1399.

BIAGINI, J. **Revisitando momentos da história do ensino técnico**. In: V Congresso de Ciências Humanas, Letras e Artes, 2001, Ouro Preto. Anais do V Congresso de Ciências Humanas, Letras e Artes. Ouro Preto: UFOP, 2001.

BRASIL. Ministério da Educação. **Lei 9394/96**. Brasília, dezembro, 1996.

CAMPOS, Fernanda. **Políticas Públicas para a Educação Profissional: Governo FHC x Governo Lula**. Orientadora: Maria Auxiliadora Monteiro Oliveira. 2008. 62 f. Monografia (Especialização em Educação) – Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2008.

CAMPOS, V. F. **Gerência da qualidade total: estratégia para aumentar competitividade da empresa brasileira**. Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni, 1990.

_____. **Gerenciamento da rotina.** Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni, 1994.

_____. **Qualidade total:** padronização de empresas. Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni, 1991.

_____. **Quality is free:** the art of making quality certain. New York: McGraw-Hill, 1980.

_____. **TQC:** Controle da qualidade total no estilo japonês. Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni, 1992.

_____. **Na liderança pela qualidade.** 3.ed. São Paulo: Pioneira, 1995.

_____. **TQC, total quality control:** estratégia e administração da Qualidade. São Paulo: IMC Internacional Sistemas educativos, 1986.

_____. **Qualidade na Educação Superior em Turismo e Hotelaria:** Análise dos Cursos de Graduação Reconhecidos no Nordeste Brasileiro. Tese (Doutorado) - Universidade Vale do Itajaí (UNIVALI), 2005.

_____. **Controle da qualidade total.** São Paulo: Makron Books, 1994.

_____. **Quality in Tourism.** 2003. Disponível em: <<http://sdt.unwto.org/en/content/quality-tourism>> Acesso em: 20 mar. 2012.

_____. **An introduction do TEDQUAL** - methodology for quality in tourism education and training. Madri: Organização Mundial do Turismo, 1997. 2004.

CASTRO, Cláudio de Moura. **Investimento em educação no Brasil:** um estudo socioeconômico de duas comunidades industriais. Rio de Janeiro, IPEA/INPES, 1973.

CATÁLOGO NACIONAL DE CURSOS TÉCNICOS. **Eixo tecnológico: Hospitalidade e Lazer.** Disponível em: http://catalogonct.mec.gov.br/et_hospitalidade_lazer/et_hospitalidade_lazer.php. Acesso em: 25 mar. 2012.

CATRAMBY, Teresa Cristina V.; COSTA, Stella Regina R. da. **Qualificação Profissional em Turismo como Fator de Competitividade do Setor.** Caderno Virtual de Turismo, vol. 4, núm. 3, 2004, pp. 26-34 Universidade Federal do Rio de Janeiro Rio de Janeiro, Brasil.

COOPER, C.; SHEPHERD, R.; WANHILL, S.; GILBERT, D. **Turismo: princípios e prática.** 2. ed.- Porto Alegre: Bookman, 2001.

COOPER, C.; SHEPHERD, R.; WESTLAKE, J. **Tourism and Hospitality Education.** Guildford: University of Surrey, 1994.

CROSBY, P. B. **Qualidade é investimento.** 2. ed. Rio de Janeiro: José Olympio, 1986.

CUNHA, Luiz Antônio. **O ensino de ofícios nos primórdios da industrialização**. São Paulo: UNESP, 2000.

De uma geração a outra: a dimensão educativa dos processos de transmissão intergeracional. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/es/v31n111/v31n111a02.pdf>. Acesso em 15 mai. 2012.

DEMING, William Edwards. **Qualidade: A revolução da administração**. Rio de Janeiro: Marques Saraiva, 1990.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti. **Métodos e técnicas de pesquisa em turismo**. São Paulo: Futura, 1998.

DURKHEIM, E. **Educação e sociologia**. São Paulo: Melhoramentos, 1978.

ECKES, George. **A revolução Seis Sigma: o método que levou a GE e outras empresas a transformar processos em lucros**. Rio de Janeiro: Campus, 2001.

FEIGENBAUM, A. V. **Total Quality Control**. 3. ed. rev. New York: McGraw Hill, 1991.

FERREIRA, A. B. de H. **Dicionário Aurélio básico de língua portuguesa**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1988.

FIGLIUOLO, Ana Cláudia do. **Ensino Médio Integrado: Um estudo de caso sobre a percepção docente acerca da implementação do Decreto nº 5154/04 no curso de Turismo do Instituto Federal de Educação Tecnologia do Pará - Campus Belém**. Programa de Pós-Graduação em Educação, Universidade de Brasília (UNB), Brasília-DF, 2010.

FRANCO, Maria L.P.B. O ensino técnico agrícola do ponto de vista de seus egressos. In: **Ensino Médio: desafios e reflexões**. Campinas, SP: Papirus, 1994.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da autonomia**. São Paulo: Paz e Terra, 1996.

GARVIN, David A. **Gerenciando a qualidade: a visão estratégica e competitiva**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1992.

GARVIN, D. A. **What does "product quality" really mean?** *Sloan Management Review*, 26(1), 25-45. 1984

GENTILI, Pablo A. A.; SILVA, Tadeu Tomaz da. (Orgs.). **Neoliberalismo, Qualidade Total e Educação: visões críticas**. Petrópolis: Vozes, 1994.

GORGES, Lúcia S. **Relação entre Qualidade de Ensino e Legislação Educacional: Um Município Catarinense em Análise**. Dissertação (Mestrado) - Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI), 2009.

GÜNTHER, Hartmut. **Pesquisa qualitativa Versus Pesquisa Quantitativa: Esta é a questão?** *Psicologia: Teoria e Pesquisa* Mai-Ago 2006, Vol. 22 n. 2, p. 201-210

IFRN – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte. **Projeto Político-Pedagógico do IFRN: uma construção coletiva.** Disponível em: https://portal.ifrn.edu.br/documents/2439/PPP_-_01_de_agosto_2013_DB.pdf. Acesso em: 10 nov. 2013.

IFRN – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte. **Projeto Pedagógico do Curso Técnico de Nível Médio em Guia de Turismo na forma Subsequente, na modalidade presencial.** Disponível em: https://portal.ifrn.edu.br/documents/855/Tecnico_Subsequente_em_Guia_de_Turismo_2012.pdf. Acesso em: 13 out. 2012.

IBGE – INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Síntese de Indicadores Sociais - Uma análise das condições de vida da população brasileira.** Disponível em: http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/condicaodevida/indicadoresminimos/sinteseindicsoais2009/indic_sociais2009.pdf. Acesso em: 25 nov. 2012.

ISHIKAWA, K. **What is total quality control? The japanese way.** Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1985. 215 p.

JURAN, J. M. **Quality control handbook.** 3. ed. New York: McGraw-Hill, 1974.

KANO, N. **A perspective on quality activities in american firms.** California Management Review, California, v. 35, n. 3, p. 12-31, nov. 1993.

KLEINSCHMITT, Sandra Cristiana. **Apostila de Metodologia da Pesquisa Científica.** Toledo, 2011. Disponível em: http://www.fasul.edu.br/pasta_professor/arquivos/7/9197_apostila_i.pdf. Acesso em: 20 mai. 2013.

KLUGE, Luís Fernando. **Formação de Profissionais para o mercado de trabalho: uma análise crítica da formação dos alunos do curso técnico em agropecuária do Colégio Agrícola de Camboriú.** p.12-27. Dissertação (Mestrado). Programa de Pós-graduação em Educação Agrícola, Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro (UFRJ), Rio de Janeiro, 2008.

KUENZER, Acácia Z. **Ensino de 2º Grau: o trabalho como princípio educativo.** São Paulo: Cortez, 1992.

LABUENAGA, J. I. R.; ISPIZUA, M. A. **La descodificacion de la vida cotidiana: metodos de investigacion cualitativa.** Bilbao, Universidad de Deusto, 1989.

LAKATOS, Eva; MARCONI, Marina. **Fundamentos de metodologia científica.** 5. ed. São Paulo: Atlas S.A., 2003.

LAMPRECHT, James L., **ISO 9000 e o setor de serviços** - Rio de Janeiro: Qualitymark Ed., 1994.

LEAL, Sérgio R. **Quality in Tourism Higher Education in Brazil: The Voices of Undergraduate Students.** Tese (Doutorado) - University of Surrey, 2009.

LEAL, Sérgio Rodrigues; NETTO, Alexandre Panosso; TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi. Tourism education and research in Brazil. In: Gui Lohmann; Dianne Dredge. (Org.). **Tourism in Brazil: Environment, Management and Segments**. Abingdon: Routledge, 2012, p. 173-188.

Lei 11.882 de 28 de dezembro de 2008. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/11892.htm> Acesso em: 30 dez 2012.

MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de marketing**: uma orientação aplicada. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

MARTINS, Gilberto de Andrade. **Manual para elaboração de monografias e dissertações**. São Paulo: Atlas, 1994.

MATIAS, M. **Turismo**: o ensino de graduação no Brasil. Disponível em: <<http://ojs.c3sl.ufpr.br/ojs2/index.php/turismo/article/viewFile/26581/17705>> Acesso em: 20 nov. 2012.

MAY, Tim. **Pesquisa social**: questões, métodos e processos. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2004.

MAYAKA, Melphon. AKAMA, John. **Systems approach to tourism training and education: The Kenyan case study**. Tourism Management 28, Elsevier, 2007, 298-306

MENDES- Subsídios para a concepção do educador, in Trigueiro, D. - Concepção do MILLER, W. J. (1996). **A Working Definition for Total Quality Management (TQM)**. Researchers. Journal of Quality Management, 1(2), p. 149-159.

MENDES, Durmeval Trigueiro. Subsídios para a concepção do educador. In: UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA. **Concepção do educador e da universidade**. João Pessoa: UFPB, 1988. p. 9-20.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **MTur apresenta Plano Nacional de Turismo 2011/2014**. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/turismo/noticias/todas_noticias/20110630.html>. Acesso em: 04 dez. 2011.

MORAES, Roque. **Análise de conteúdo**. Revista Educação, Porto Alegre, v. 22, n. 37, p. 7-32, 1999.

MOTA, Keila C. N. Egressos do curso de Hotelaria do Instituto Federal do Ceará: Perfil de satisfação e relação com o mercado. In: MOTA, Keila C.N; ARAGÃO, Antônio R. F. (Orgs.). **Educação Tecnológica: Teoria e Prática do Turismo, da Hospitalidade e do lazer** – Fortaleza, CE: Expressão Gráfica Editora, 2011.

NASCIMENTO, Vanessa M. do. **Ensino Técnico-Profissionalizante no Paraná: Análise de Sua Trajetória**. p.8. Dissertação (Mestrado) - Pontifícia Universidade Católica do Paraná, 2007.

OAKLAND, John S. **Gerenciamento da qualidade total**: o caminho para aperfeiçoar o desempenho. São Paulo: Nobel, 1994.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO (OMT). (sem data). **TEDQUAL Certification System** – Volume 1: Executive introduction. Madrid: WTO

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da Qualidade: teoria e Prática**. 2. ed. 7. Reimpressão - São Paulo: Atlas S.A, 2009.

Parecer CNE/ CEB nº16/99. Disponível em: <http://www.crmariocovas.sp.gov.br/pdf/diretrizes_p0563-0596_c.pdf>. Acesso em: 15 abr. 2012.

PEQUENO, Edilene Adelino. **Ensino Superior em Turismo: Uma análise da relação dos cursos acadêmicos de turismo da cidade do Natal-RN e o mercado de trabalho na percepção dos egressos dos anos de 2009 e 2010**. 151f. 2012. Dissertação de Mestrado. Mestrado em Turismo. Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

PFEFFER, Renato S. **Das técnicas mágico-religiosas a racionalidade técnica**. Belo Horizonte, 2011. Disponível em: <http://www.fumec.br/revistas/index.php/pretexto/article/view/368>. Acesso em: 25 nov.2013. plano nacional de turismo 2013/2016

PRAZERES, P. M. **Dicionário de termos da qualidade**. São Paulo: Atlas, 1996.

RITCHIE, Dr. J R.B. **Alternative approaches to Teaching Tourism**. Proceedings of the First International Conference for Tourism Educators. University of Surrey, Forthcoming, 1988.

ROCHA, Décio; DEUSDARÁ, Bruno. **Análise de conteúdo e análise do discurso: aproximações e afastamentos na reconstrução de uma trajetória**. Rio de Janeiro, 2005. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1517106X2005000200010&script=sci_arttext&tlng=en_d_0100-6916>. Acesso em: 16 set. 2012.

RODRIGUES BRANDÃO, Carlos. **O Que é Educação**. São Paulo: Editora Brasiliense, 1981.

SALGADO, Manuel; M. M. Costa, CARLOS; Curado, Hermínio. **A formação no setor do turismo: O caso de Portugal**. In: Shigunov Neto, Alexandre; Shizue Bomura Maciel, Lizete (Orgs.). **Currículo e formação profissional nos cursos de turismo** – (Coleção Turismo). Campinas, SP: Papirus, 2002.

SCHOLTES, P. R. **Times da qualidade: como usar equipes para melhorar a qualidade**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1992. 340 p.

Senac lança programa de cursos gratuitos. 2009. Disponível em: <http://www.espbr.com/noticias/senac-lanca-programa-cursos-gratuitos>. Acesso em: 01 dez. 2011.

SENAC - Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial. Rio Grande do Norte, RN. Disponível em: <http://www.rn.senac.br/noticias/3754/senac-e-governo-do-estado-certificam-mais-de-1300-profissionais-atraves-do-prodetur-12>. Acesso em 20 mar. 2012.

SENAC - Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial. Rio Grande do Norte, RN. Disponível em: <http://www.rn.senac.br/noticias/3481/senacrn-oferece-cursos-do-prodetur/>. Acesso em 20 mar. 2012.

SENAC - Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial. **Programa de Qualificação Profissional**. Disponível em: <http://www.rn.senac.br/prodetur/>. Acesso em: 01 dez. 2011.

SHEAFFER, R.L. et al. **Elementary Survey Sampling**. 5ed. North Scituate, Massachusetts: Duxbury Press, 1995.

SOUZA, Carla Simone B. N. de. **Licenciaturas na Modalidade a Distância e o Desafio da Qualidade**: Uma Proposta de Indicadores para Aferir Qualidade nos Cursos de Física, Química, Biologia e Matemática.p.8. Dissertação (Mestrado) - Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS), Porto Alegre, 2009.

SOUZA, Débora M. de. **Discursos da Qualidade na Educação e Performance da Técnica**.p.5. Dissertação (Mestrado) - Universidade Estadual de Campinas (Unicamp), Campinas/SP, 2000.

SPINELLI, Sara. A importância da formação profissional em turismo. In: SHIGUNOV NETO, Alexandre; MACIEL, Lizete (Orgs.). **Currículo e formação profissional nos cursos de turismo**– (Coleção Turismo). Campinas, SP: Papirus, 2002, P.105-126.

STADTLOBER, Cláudia de S. **Qualidade do Ensino Superior no Curso de Administração: A avaliação dos Egressos**. p.7. Tese (Doutorado) - Fac. De Educação. Programa de Pós-Graduação em Educação, P Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS), Porto Alegre, 2010.

TEBOUL, J. **Gerenciando a dinâmica da qualidade**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1991.

TEIXEIRA, Rivanda M. Ensino Superior em Turismo e Hotelaria: Análise comparativa dos cursos de graduação no Brasil e no Reino Unido. In: Shigunov Neto, Alexandre; Maciel, Lizete S. B. (Orgs.). **Currículo e formação profissional nos cursos de turismo** – (Coleção Turismo). Campinas, SP: Papirus, 2002.

TERENCE, Ana Cláudia F. FILHO, Edmundo E. **Abordagem quantitativa, qualitativa e a utilização da pesquisa-ação nos estudos organizacionais**. Disponível em: http://www.unisc.br/portal/upload/com_arquivo/abordagem_quantitativa_qualitativa_e_a_utilizacao_da_pesquisa_acao_nos_estudos_organizacionais.pdf. Acesso em: 10 dez 2012.

TRIBE, John. **The philosophic practitioner**. Annals of Tourism Research, 2002, 29 (2).
van den BERGHE, P. L. **Colonialism, Culture and Nature in African Game Reserves**. Annals of Tourism Research, 1986, Vol.13, p.101- 107.

VIEBRANTZ, Rosalir. **A Qualidade da Graduação na Educação Superior Tecnológica no Brasil: Impactos e Desafios**. p. 7-8. Tese (Doutorado)- Fac. De Educação. Programa de Pós-Graduação em Educação, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS), Porto Alegre, 2010.

WANG, Jie. HUYTON, Jeremy. GAO, Xiaochun. AYRES, Helen. Evaluating **undergraduate courses in tourism management: a comparison between Australia and China**. Journal of hospitality, leisure, Sport and Tourism Education. Vol.9, No.2, 2010.

WORLD TOURISM ORGANIZATION (WTO). **An introduction to TEDQUAL: a methodology for quality in tourism education and training**. Madrid: WTO, 1997.

YASOSHIMA, J.R. **A qualidade na prestação dos serviços turísticos**. São Paulo, Dissertação de Mestrado. ECA/USP, 1997.

APÊNDICE 1

Tabela 9 – Opiniões sobre o Projeto Pedagógico do curso (versão completa)

Opiniões sobre o Projeto Pedagógico do curso (versão completa)												
Categorias	Discordo completamente		Discordo		Nem concordo, nem discordo		Concordo parcialmente		Concordo completamente		Não sei	
	Docente	Egresso	Docente	Egresso	Docente	Egresso	Docente	Egresso	Docente	Egresso	Docente	Egresso
Encoraja a autonomia dos alunos	1,96%	0,87%	3,92%	6,06%	17,65%	14,29%	47,06%	43,29%	29,41%	30,30%	0,00%	5,19%
Conduz a propostas para que os alunos tenham atitudes crítico reflexivas	0,00%	0,84%	3,33%	5,02%	5,00%	12,55%	46,67%	35,15%	25,00%	43,93%	20,00%	2,51%
Permite o embasament o necessário para os conhecimentos os teóricos e práticos da formação	0,00%	0,91%	0,00%	10,96%	0,00%	13,70%	15,00%	43,84%	25,00%	25,11%	60,00%	5,48%
Proporciona alternativas inovadoras de aprendizagem	1,82%	2,91%	0,00%	8,74%	16,36%	17,48%	50,91%	46,60%	9,09%	24,27%	21,82%	0,00%
Os objetivos das disciplinas são bem claros e definidos	0,00%	0,41%	3,13%	6,64%	9,38%	8,71%	6,25%	39,83%	62,50%	39,42%	18,75%	4,98%
Os conteúdos programáticos que são discutidos e ministrados em todas as disciplinas são relevantes para a formação profissional	0,00%	0,83%	0,00%	5,00%	8,96%	6,25%	5,97%	48,33%	67,16%	39,58%	17,91%	0,00%
Existem atividades integradoras entre as disciplinas para que a aprendizagem ocorra de forma interdisciplinar	1,79%	2,25%	3,57%	7,21%	0,00%	12,16%	57,14%	37,84%	26,79%	40,54%	10,71%	0,00%

Os recursos didáticos trabalhados pelos professores auxiliam no entendimento e assimilação dos conteúdos ministrados nas disciplinas.	0,00%	1,21%	0,00%	1,62%	0,00%	6,07%	37,50%	51,82%	62,50%	34,41%	0,00%	4,86%
---	-------	-------	-------	-------	-------	-------	--------	--------	--------	--------	-------	-------

Fonte: Elaboração própria com os dados da pesquisa, 2013.

APÊNDICE 2

QUESTIONÁRIO – PESQUISA SOBRE A QUALIDADE DA EDUCAÇÃO TÉCNICA DOS CURSOS DE GUIA DE TURISMO (DOCENTES)



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE TURISMO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO
Docente Orientador: Prof. Dr. Wilker Nóbrega
Docente Coorientador: Prof. Dr. Sérgio Leal
Discente Responsável: Messalina Karoline Oliveira Lod
E-mail: karollod@yahoo.com.br Telefone: (84) 8707-7046

PESQUISA SOBRE A QUALIDADE DA EDUCAÇÃO TÉCNICA DOS CURSOS DE GUIAS DE TURISMO NO RIO GRANDE DO NORTE

Esta pesquisa encontra-se no âmbito de uma Dissertação de Mestrado e é um ponto de partida para uma iniciativa de investigação em relação à Qualidade da Educação Técnica dos Cursos de Guia de Turismo existentes no Estado atualmente e todas as questões referem-se a este tema. O tempo médio para preenchimento está entre 30 e 40 minutos.

1. Gênero: ☐ Masculino ☐ Feminino

2. Idade: _____ anos

3. Qual sua área de formação? _____

4. Formação

- ☐ sem titulação formal ☐ Formação técnica/profissionalizante
☐ superior incompleto ☐ superior completo/graduação
☐ pós-graduação *lato sensu* (especialização) ☐ pós-graduação *stricto sensu* (Mestrado, Doutorado)

5. O(a) Sr(a) já trabalhou como guia?

☐ Sim ☐ Não

6. Professor, com que frequência as seguintes Técnicas Didáticas são utilizadas na sua prática docente? Leia cuidadosamente as afirmações seguintes e marque um X no número que melhor representa a sua resposta.

1 Nunca 2 Raramente 3 Às vezes 4 Frequentemente 5 Sempre

	1	2	3	4	5
Aulas expositivas					
Seminários					
Debates					
Estudos de Casos					
Painel					
Visitas Técnicas					

Estudo Dirigido					
Filmes					
Dinâmicas					
Aulas práticas					
Listas de Exercícios					

7. Os conteúdos abordados são:

Muito Teóricos, Pouquíssimo Práticos ☐ Mais Teóricos, Menos Práticos ☐ Teoria e Prática Equilibrada ☐ Mais Práticos, Menos Teóricos ☐ Muito Práticos, Pouquíssimo Teóricos ☐

8. Com qual profundidade o(a) Sr.(a) conhece a matriz curricular (elenco de disciplinas) do curso?

Não conhecia ☐ Conhecia pouco ☐ Conhecia razoavelmente ☐ Conhecia parcialmente ☐ Conhecia totalmente ☐

9. Como você avalia a matriz curricular do curso?

- ☐ excelente, tratou quase tudo que é necessário
☐ adequada para proporcionar um bom aprendizado.
☐ razoável, deixou um pouco a desejar
☐ insuficiente para um bom aprendizado, deixou a desejar
☐ muito inadequado, prejudicando o aprendizado

10. Qual o nível de importância (relevância com respeito ao mercado de trabalho) que você atribui à Matriz Curricular do Curso em que você ensina?

Totalmente relevante ☐ Em parte relevante ☐ Mais ou menos relevante ☐ Pouco relevante ☐ Totalmente irrelevante ☐

11. Qual a sua opinião sobre o desenvolvimento do Projeto Político Pedagógico ou o modo como funciona a matriz curricular do curso? Leia cuidadosamente cada uma das afirmações seguintes e responda marcando um X no número que melhor representa a sua resposta.

1- Discordo completamente; 2- Discordo; 3- Nem concordo, nem discordo; 4- Concordo parcialmente;

5- Concordo completamente 6- Não sei

	1	2	3	4	5	6
Encoraja a autonomia dos alunos						
Conduz a propostas para que os alunos tenham atitudes crítico reflexivas;						
Permite o embasamento necessário para os conhecimentos teóricos e práticos da formação;						
Proporciona alternativas inovadoras de aprendizagem;						
Os objetivos das disciplinas são bem claros e definidos;						
Os conteúdos programáticos que são discutidos e ministrados em todas as disciplinas são relevantes para a formação profissional;						

Existem atividades integradoras entre as disciplinas para que a aprendizagem ocorra de forma interdisciplinar.						
Os recursos didáticos trabalhados pelos professores auxiliam no entendimento e assimilação dos conteúdos ministrados nas disciplinas;						
As avaliações que são desenvolvidas pelos professores respeitam o grau de compreensão dos alunos;						
Os alunos participam ativamente das decisões de colegiado do curso;						
Os professores incentivam as atividades em grupo, propiciando uma interação entre os alunos.						
Estimula um compromisso com Ética						
Estimula Pensamento crítico, inovação						
Estimula os conceitos de sustentabilidade, responsabilidade e serviço à comunidade						
Estimula a liderança, , praticidade, proatividade.						
Estimula a mutualidade, diversidade, colaboração.						

12. Classifique as afirmativas em relação aos principais aspectos positivos da educação técnica para guias de turismo do curso que participou. Escolha um número de 1 a 6 de acordo com as opções:

1 Péssimo 2 Ruim 3 Regular 4 Bom 5 Ótimo 6 Não sei

- a)Corpo docente com vasta experiência prática na área()
b)Ótima titulação acadêmica dos professores. ()
c)Aulas práticas suficientes, nas quais poderão ser simuladas situações reais de trabalho. ()
d)Infraestrutura e recursos disponíveis suficientes para um bom ensino()
e)Grade curricular que está de acordo com as necessidades da profissão técnica e do mercado de trabalho()

12. a) Algum outro aspecto positivo?

13- Classifique as afirmativas em relação as necessidades (o que falta) na educação técnica para guias de turismo do IFRN. Escolha um número de 1 a 6 de acordo com as opções::

1 Péssimo 2 Ruim 3 Regular 4 Bom 5 Ótimo 6 Não sei

- a)Corpo docente com experiência prática na área . ()
b)Titulação acadêmica dos professores adequada ao Ensino()
c)Aulas práticas suficientes, nas quais poderão ser simuladas situações reais de trabalho()

d)Infraestrutura e recursos disponíveis suficientes para um bom ensino()

e)Grade curricular que esteja de acordo com as necessidades da profissão técnica e do mercado de trabalho ()

13. a) Alguma outra necessidade?

14. Classifique as afirmativas em relação as principais falhas da educação técnica para guias de turismo do IFRN. Escolha um número de 1 a 6 de acordo com as opções:

1 Péssimo 2 Ruim 3 Regular 4 Bom 5 Ótimo 6 Não sei

- a)Corpo docente sem experiência prática na área. ()
b)Titulação acadêmica dos professores inadequada ao Ensino. ()
c)Aulas práticas insuficientes, sem as quais poderão ser simuladas situações reais de trabalho. ()
d)Infraestrutura e recursos disponíveis insuficientes para um bom ensino()
e)A Grade Curricular não está de acordo com as necessidades da profissão técnica e do mercado de trabalho. ()

14. a) Alguma outra falha?

16. Indique o nível em que você acha que os alunos estavam (estão) preparados para atuar no atual mercado de trabalho após a conclusão do curso no que tange a competências e habilidades da sua área de atuação:

() Sem preparação () Pouco preparados () Razoavelmente preparados () Bem preparados
() Muito bem preparados

17. No seu entendimento, quais as áreas exigidas pelo mercado para qual o curso não prepara seus alunos?

18. Que tipos de experiências educativas acha que faltam na preparação dos alunos para o mercado de trabalho durante a realização do curso?

19.No seu entendimento, quem verifica a qualidade educacional de um curso técnico e profissionalizante?

21.O curso do qual participou tem um bom nível de qualidade educacional?

() sim () não () parcialmente- Explique:

() Não sei responder- Por quê?

23. Caso você pudesse contribuir para criar um novo curso de técnico de Guia de Turismo, quais seriam suas principais sugestões?

OBRIGADA PELA PARTICIPAÇÃO!

APÊNDICE 3

QUESTIONÁRIO – PESQUISA SOBRE A QUALIDADE DA EDUCAÇÃO TÉCNICA DOS CURSOS DE GUIA DE TURISMO (EX- DISCENTES)



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE TURISMO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO
Docente Orientador: Prof. Dr. Wilker Nóbrega
Docente Coorientador: Prof. Dr. Sérgio Leal
E-mail: karollod@yahoo.com.br Telefone: (84) 8707-7046

PESQUISA SOBRE A QUALIDADE DA EDUCAÇÃO TÉCNICA DOS CURSOS DE GUIAS DE TURISMO NO RIO GRANDE DO NORTE

Esta pesquisa encontra-se no âmbito de uma Dissertação de Mestrado e é um ponto de partida para uma iniciativa de investigação em relação à Qualidade da Educação Técnica dos Cursos de Guia de Turismo existentes no Estado atualmente e todas as questões referem-se a este tema. O tempo médio para preenchimento está entre 30 e 40 minutos.

1-Em qual modalidade do curso de Guia de Turismo estudou?

() Integrado () Subsequente

2. Em que ano concluiu o curso? _____

3. Sexo: () Masculino () Feminino

4. Idade: _____ anos

5. Onde cursou o Ensino Médio?

() Escola Técnica Federal () Outra Escola Pública () Escola Particular () Ambas () Outras

6. Formação

() sem titulação formal () Formação técnica/profissionalizante () superior incompleto

() superior completo/graduação () pós-graduação *lato sensu* (especialização) () pós-graduação *stricto sensu*

(Mestrado, Doutorado)

7. Área de formação: _____

8. Motivo da escolha pelo Curso. Enumere os três mais importantes, sendo 1 o motivo mais importante e 3 o menos importante.

- () Influência da família
- () Vocação
- () Facilidade no mercado de trabalho
- () Já trabalhava na área
- () Foi uma oportunidade que apareceu
- () Profissão valorizada na sociedade
- () Boa remuneração

() Outros: _____

9. Qual a sua opinião sobre o corpo docente do curso técnico do qual participou? Leia cuidadosamente cada uma das afirmações seguintes e responda marcando um X no número que melhor representa a sua resposta.

1 Péssimo 2 Ruim 3 Regular 4 Bom 5 Ótimo 6 Não sei

10. Os conteúdos abordados no curso foram:

Muito Teóricos, Pouquíssimo Práticos	Mais Teóricos, Menos Práticos	Teoria e Prática Equilibrada	Mais Práticos, Menos Teóricos	Muito Práticos, Pouquíssimo Teóricos
()	()	()	()	()

11. De acordo com a sua opinião, com que frequência as seguintes Técnicas Didáticas são utilizadas na prática dos docentes? Leia cuidadosamente cada uma das afirmações seguintes e responda marcando um X no número que melhor representa a sua resposta.

1 Nunca 2 Raramente 3 Às vezes 4 Frequentemente 5 Sempre 6 Não sei

	1	2	3	4	5	6
Aulas expositivas						
Seminários						
Debates						
Estudos de Casos						
Painel						
Visitas Técnicas						
Listas de Exercícios						
Estudo Dirigido						
Filmes						
Dinâmicas						
Aulas práticas						

12. Com qual profundidade o(a) Sr.(a) conhecia a Matriz curricular do curso?

Não conhecia	Conhecia pouco	Conhecia razoavelmente	Conheço parcialmente	Conhecia totalmente
()	()	()	()	()

13. Qual o nível de importância (relevância com respeito ao mercado de trabalho) que você atribui à Matriz Curricular do Curso em que você estudou?

Totalmente relevante () Em parte relevante () Mais ou menos relevante () Pouco relevante () Totalmente irrelevante ()

14. Qual a sua opinião sobre o desenvolvimento do Projeto Político Pedagógico ou o modo como funciona a proposta curricular do seu curso? Leia cuidadosamente cada uma das afirmações seguintes e responda marcando um X no número que melhor representa a sua resposta.

1- Discordo completamente; 2- Discordo; 3- Nem concordo, nem discordo; 4- Concordo parcialmente;

5- Concordo completamente 6- Não sei

	1	2	3	4	5	6
Encoraja a autonomia dos alunos						
Conduz a propostas para que os alunos tenham atitudes crítico reflexivas;						
Permite o embasamento necessário para os conhecimentos teóricos e práticos da formação;						
Proporciona alternativas inovadoras de aprendizagem;						
Os objetivos das disciplinas são bem claros e definidos;						
Os conteúdos programáticos que são discutidos e ministrados em todas as disciplinas são relevantes para a formação profissional;						
Existem atividades integradoras entre as disciplinas para que a aprendizagem ocorra de forma interdisciplinar.						
Os recursos didáticos trabalhados pelos professores auxiliam no entendimento e assimilação dos conteúdos ministrados nas disciplinas;						
As avaliações que são desenvolvidas pelos professores respeitam o grau de compreensão dos alunos;						
Os alunos participam ativamente das decisões de colegiado do curso;						
Os professores incentivam as atividades em grupo, propiciando uma interação entre os alunos.						
Estimula um compromisso com Ética						
Estimula Pensamento crítico, inovação						
Estimula os conceitos de sustentabilidade, responsabilidade e serviço à comunidade						
Estimula a liderança, , praticidade, pró-atividade.						
Estimula a mutualidade, diversidade, colaboração.						

15. Indique o nível em que você acha que o (a) Sr.(a) estava preparado para atuar no atual mercado de trabalho após a conclusão do curso no que tange a competências e habilidades da sua área de atuação:

() Sem preparação () Pouco preparado () Razoavelmente preparado () Bem preparado () Muito bem preparado

16. No seu entendimento, quais as áreas exigidas pelo mercado para qual o curso não prepara seus alunos?

17. Atualmente, você está trabalhando? Se não, passe para a questão 24.

() Sim () Não

18. Renda salarial mensal?

() Até R\$ 622,00
() De R\$ 623,00,00 a R\$ 1866,00.
() De R\$ 1.867,00 a R\$ 3.732,00
() De R\$ 3.733,00 a R\$ 5.598,00.
() Mais de R\$ 5.599,00.

19. Está atuando como Guia de turismo? Se marcou não, pule para a questão 25.

() Sim () Não

21. Como você descreve o mercado de trabalho neste setor profissional? Leia cuidadosamente os itens seguintes e marque um X no número que melhor representa a sua resposta.

1 Péssimo 2 Ruim 3 Regular 4 Bom 5 Ótimo 6 Não sei

Inserção no mercado	1	2	3	4	5	6
Salário						
Progressão profissional						
Status profissional						

22. O que aprendeu no curso técnico ou profissionalizante serviu para utilizar no trabalho que desenvolve atualmente?

() Não ajudou em nada () Ajudou pouco () Ajudou razoavelmente () Ajudou () Ajudou muito

23. Que tipos de experiências educativas acha que faltaram (ou faltam) na preparação para o mercado de trabalho durante a realização do curso?

24. Você já trabalhou na área? Se a resposta for não, por favor explique brevemente o motivo.

() Sim () Não Por que não?

25. Que fatores acha que são mais importantes para conseguir um lugar no mercado de trabalho nesta área?

26. Quais os benefícios que o curso lhe proporcionou? Dentre as opções abaixo, enumere os três mais importantes, sendo 1 a opção mais importante e 3 o menos importante:

- ☐ ampliou os conhecimentos gerais e a criatividade.
☐ propiciou condições de realizar-se profissionalmente.
☐ ajudou a conseguir um emprego melhor.
☐ treinou-o para ser um profissional preparado para resolver os problemas de uma área específica.
☐ Outro: _____

27-No seu entendimento, a formação técnica para Guias de Turismo deve ser voltada para:

- ☐ o mercado de trabalho ☐ a sociedade ☐ todos ☐ outros. Citar:

28.O seu curso tem(tinha) qualidade educacional?

- ☐ sim ☐ não ☐ parcialmente- Explique: ☐ Não sei responder- Por quê?

29. Coloque as afirmativas em ordem de acordo com os principais aspectos positivos da Educação técnica para guias de turismo do curso que participou. Marque de acordo com as alternativas:

1 Péssimo 2 Ruim 3 Regular 4 Bom 5 Ótimo 6 Não sei

- a)Corpo docente com vasta experiência prática na área(☐)
b)Ótima titulação acadêmica dos professores. (☐)
c)Aulas práticas suficientes, nas quais poderão ser simuladas situações reais de trabalho. (☐)
d)Infraestrutura e recursos disponíveis suficientes para um bom ensino(☐)
e)Grade curricular que está de acordo com as necessidades da profissão técnica e do mercado de trabalho.
(☐)

29. a) Algum outro aspecto positivo?

30- Coloque as afirmativas em ordem de acordo com as principais necessidades (o que falta) da Educação técnica para guias de turismo do curso do qual participou. Marque de acordo com as alternativas:

1 Péssimo 2 Ruim 3 Regular 4 Bom 5 Ótimo 6 Não sei

- a)Corpo docente com experiência prática na área. (☐)
b)Titulação acadêmica dos professores adequada ao Ensino(☐)
c)Aulas práticas suficientes, nas quais poderão ser simuladas situações reais de trabalho(☐)
d)Infraestrutura e recursos disponíveis suficientes para um bom ensino(☐)
e)Grade curricular que esteja de acordo com as necessidades da profissão técnica e do mercado de trabalho
(☐)

30. a) Alguma outra necessidade?

31. Coloque as afirmativas em ordem de acordo com as principais falhas da Educação técnica para guias de turismo do curso do qual participou. Marque de acordo com as seguintes alternativas:

1 Péssimo 2 Ruim 3 Regular 4 Bom 5 Ótimo 6 Não sei

- a)Corpo docente sem experiência prática na área. (☐)
b)Titulação acadêmica dos professores inadequada ao Ensino. (☐)
c)Aulas práticas insuficientes, sem as quais poderão ser simuladas situações reais de trabalho. (☐)
d)Infraestrutura e recursos disponíveis insuficientes para um bom ensino(☐)
e)A Grade Curricular não está de acordo com as necessidades da profissão técnica e do mercado de trabalho.
(☐)

31. a) Alguma outra falha?

32. Caso você pudesse contribuir para criar um novo curso de técnico de Guia de Turismo, quais seriam suas sugestões para este curso?

OBRIGADA PELA PARTICIPAÇÃO!

APÊNDICE 4

QUESTIONÁRIO – PESQUISA SOBRE A QUALIDADE DA EDUCAÇÃO TÉCNICA DOS CURSOS DE GUIA DE TURISMO (EMPREGADORES)



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE TURISMO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO
Docente Orientador: Prof. Dr. Wilker Nóbrega
Docente coorientador: Prof. Dr. Sérgio Leal
Discente Responsável: Messalina Karoline Oliveira Lod
E-mail: karollod@yahoo.com.br Telefone: (84) 8707-7046

PESQUISA SOBRE A QUALIDADE DA EDUCAÇÃO TÉCNICA DOS CURSOS DE GUIAS DE TURISMO NO RIO GRANDE DO NORTE

Esta pesquisa encontra-se no âmbito de uma Dissertação de Mestrado e é um ponto de partida para uma iniciativa de investigação em relação à Qualidade da Educação Técnica dos Cursos de Guia de Turismo existentes no Estado atualmente e todas as questões referem-se a este tema. O tempo médio para preenchimento está entre 30 e 40 minutos.

1. Gênero: ☐ Masculino ☐ Feminino

2. Idade: _____ anos

3. Formação

☐ sem titulação formal ☐ Formação técnica/profissionalizante ☐ superior incompleto
☐ superior completo/graduação ☐ pós-graduação *lato sensu* (especialização) ☐ pós-graduação *stricto sensu* (Mestrado, Doutorado)

4. Área de formação: _____

5. Tempo de atuação desta empresa no turismo:

☐ até 1 ano ☐ 2 a 4 anos ☐ 5 a 7 anos ☐ 8 a 10 anos ☐ 11 a 13 anos ☐ 14 a 16 anos ☐
☐ 17 a 19 anos ☐ 20 anos ou mais

6. Qual o seu cargo dentro da empresa? _____

7. Onde cursou o Ensino Médio?

☐ Escola Técnica Federal ☐ Outra Escola Pública ☐ Escola Particular ☐ Ambas ☐ Outras

8. Qual o tipo de relacionamento mantido com o SENAC e IFRN?

☐ nunca fez contato pessoal ☐ já encontrou em reuniões, eventos etc.
☐ já fez palestras, debates na escola ☐ possui convênio ou similar com as instituições

☐ Outros. Citar: _____

9. Qual sua opinião quanto o nível de importância entre a comunicação e/ou contato entre esta agência e as instituições de ensino responsáveis pela formação de Técnicos em Guia de Turismo? Marque com um x a opção mais adequada a sua resposta:

Sem importância	Pouco importante	Razoavelmente importante	Parcialmente importante	Totalmente importante
☐	☐	☐	☐	☐

Justifique: _____

10. Esta agência contratou recentemente algum ex-aluno das duas instituições de ensino citadas anteriormente? Se não, pule para a questão 14.

☐ Sim ☐ Não

11. Em caso positivo na questão anterior:

Quantos? ☐ um ☐ de 2 a 5 ☐ de 6 a 10 ☐ de 11 a 15 ☐ de 16 a 19 ☐ 20 ou mais

Há quanto tempo? ☐ menos de um ano ☐ mais de 1 a 2 anos ☐ mais de 2 a 4 anos ☐ acima de 4 anos

12. Indique o nível em que você acha que o(s) ex-aluno(s) contratado(s) estava(m) preparado(s) para atuar no atual mercado de trabalho, no que tange a competências e habilidades da sua área de atuação:

☐ Sem preparação ☐ Pouco preparado ☐ Razoavelmente preparado ☐ Bem preparado
☐ Muito bem preparado

13. No seu entendimento, quais as áreas exigidas pelo mercado para qual os cursos não preparam seus alunos?

14. Atualmente, qual a média da renda salarial mensal de um guia recém contratado?

☐ Até R\$ 622,00
☐ De R\$ 623,00,00 a R\$ 1866,00.
☐ De R\$ 1.867,00 a R\$ 3.732,00
☐ De R\$ 3.733,00 a R\$ 5.598,00.
☐ Mais de R\$ 5.599,00.

16. Como você descreve o mercado de trabalho neste setor profissional? Leia cuidadosamente os itens seguintes e marque um X no número que melhor representa a sua resposta.

1 Péssimo 2 Ruim 3 Regular 4 Bom 5 Ótimo 6 Não sei

Inserção no mercado	1	2	3	4	5	6
Salário						
Progressão profissional						

Status profissional						
---------------------	--	--	--	--	--	--

17. O que os ex-alunos contratados aprenderam no curso técnico serviu para utilizar no trabalho que desenvolvem atualmente?

(☐) Não ajudou em nada (☐) Ajudou pouco (☐) Ajudou razoavelmente (☐) Ajudou (☐) Ajudou muito

18. Que fatores acha que são mais importantes para conseguir um lugar no mercado de trabalho nesta área?

19. Caso você pudesse contribuir para criar um novo curso de técnico de Guia de Turismo, quais seriam suas sugestões para este curso?

21. Na sua opinião, como deve ser o perfil “ideal” dos profissionais que fizeram os cursos técnicos de Guia de Turismo para trabalhar com a qualidade exigida pela sua área de atuação?

OBRIGADA PELA PARTICIPAÇÃO!