

Cursos e Programas de Ensino em Turismo – Realidade de Cinco Cidades Brasileiras

*Doris Van de Meene Ruschmann*¹

*Mirian Rejowski*²

*Maria Cristina Cacciamali*³

RESUMO: Este artigo sintetiza inicialmente os estudos sobre a capacitação de recursos humanos para o Turismo no mundo e na América Latina. Em seguida, apresenta informações sobre o ensino em Turismo e Hotelaria no Brasil e destaca os principais resultados de pesquisa aplicada a entidades de ensino de Manaus, Salvador, Rio de Janeiro, São Paulo e Florianópolis. Descreve e analisa esses resultados em relação a cursos regulares e cursos não-regulares. Aponta recomendações para a valorização e melhoria da formação e capacitação de recursos humanos para o Turismo no Brasil.

PALAVRAS-CHAVE: Ensino em Turismo; entidades; cursos e programas; Manaus, Salvador, Rio de Janeiro, São Paulo e Florianópolis; Brasil.

ABSTRACT: *This article presents the Tourism human resources capacitation studies on the world and on the Latin America. It presents data about Brazil Tourism Education and it emphasizes the main research results applied in five Brazilian cities: Manaus, Salvador, Rio de Janeiro, São Paulo and Florianópolis. It describes and analysis these results in relation of the regular and*

-
1. Bacharel em Turismo. Mestre e Doutora em Ciências da Comunicação (Turismo) pela ECA-USP. Docente dos cursos de graduação e pós-graduação da ECA-USP e do SENAC-SP. Consultora em Planejamento e Marketing Turístico. End. para corresp.: Rua Água da Figueira, 52 – 04923-000 – São Paulo – SP – Brasil – Fax: (011) 517-6363.
 2. Bacharel em Turismo. Mestre e Doutora em Ciências da Comunicação (Turismo) pela ECA-USP. Docente dos cursos de graduação e pós-graduação da ECA-USP. Delegada Adjunta da AMFORT no Brasil. Editora da revista “Turismo em Análise”. Fax: (011) 818-4331.
 3. Bacharel em Economia. Mestre e Doutora em Teoria Econômica pela FEA-USP. Livre-Docente em Desenvolvimento Econômico e em Economia do Trabalho pela FEA-USP. Professora Titular do Departamento de Ensino de Economia da FEA-USP onde leciona nos programas de graduação e de pós-graduação. e-mail: cacciamali@usp.br.

irregular courses. It points the recommendations for the valorization and advance of the human resources capacitation and formation for the Brazil Tourism.

KEY WORDS: *Tourism education; institutions; courses and programs; Manaus, Salvador, Rio de Janeiro, São Paulo and Florianópolis; Brazil.*

Introdução

Esta pesquisa enfoca o ensino em Turismo, especificamente em cinco cidades brasileiras: Manaus (AM), Salvador (BA), Rio de Janeiro (RJ), São Paulo (SP) e Florianópolis (SC). A idéia de pesquisar tal tema surgiu em face da falta de informações sobre as entidades de ensino na área, a fim de:

- identificar e analisar as ofertas de cursos e programas voltados à formação, treinamento e reciclagem de profissionais do setor;
- oferecer subsídios para a formulação de uma política de formação e aperfeiçoamento de recursos humanos para o Turismo.

Este estudo foi desenvolvido no período de janeiro a setembro de 1995, e faz parte da pesquisa da intitulada *Condições e Perspectivas do Mercado de trabalho no Setor de Turismo*.⁴

Inicialmente, com base em levantamento e análise bibliográfica de publicações e documentos técnicos sobre o tema, descreve-se a síntese dos estudos sobre a Capacitação de Recursos Humanos para o Turismo no mundo e na América Latina. Em seguida, expõe-se o diagnóstico do Ensino em Turismo no Brasil. A partir disso, apresentam-se os principais resultados da pesquisa de campo aplicada nas cidades já mencionadas, enfocando cursos regulares *versus* cursos não regulares.

No final, apontam-se recomendações para a valorização e melhoria da formação e capacitação de recursos humanos no setor de Turismo no Brasil.

Capacitação de Recursos Humanos para o Turismo

A capacitação de recursos humanos para o turismo depende da integração dos aspectos teóricos e práticos da atividade e se caracteriza pela diversidade dos

elementos que interagem em diversos níveis: o setor público, as empresas privadas, as instituições de ensino, os profissionais da área e o consumidor-turista. Apesar da necessidade premente de recursos humanos qualificados para atuar na área, a avaliação da intensidade, profundidade ou especificidade dessa formação passou a ser estudada e discutida de modo sistemático somente a partir da década de 80. Faz-se, a seguir, uma síntese de estudos sobre essa temática no Exterior e no Brasil.

No início dos anos 80, Jafari (1981) organizou a edição especial da publicação *Annals of Tourism Research*, nos Estados Unidos, com a participação especial de Brent Ritchie, da Universidade de Calgary (Canadá), sobre o tema específico “Educação em Turismo e sua Viabilidade”, da qual participaram dez autores, que realçaram a integração das dimensões do Turismo e a necessidade da visão global dos profissi

Em 1989, na Argentina, realizou-se o I Seminário Preparatório do Congresso Internacional da Asociación para la Formación Profesional Turística – Amfort, sobre o tema “Capacitação Turística – Seu Relacionamento junto as Setores Público e Privado”, que, além de pesquisadores da América Latina, contou com a participação de representantes dos Estados Unidos e da Europa. Os temas discutidos no evento, destacaram-se aqueles que enfatizavam a estruturação curricular dos institutos técnicos e superiores, as perspectivas latino-americanas para o setor e a formação superior em países desenvolvidos (Capacitación..., 1989).

Em 1990, realizou-se em São Paulo o II Seminário da Amfort, que tratou do assunto “Turismo: Grande Desafio dos Anos 90”. Desse Seminário, destacam-se as seguintes condições:

- a necessidade da especialização dos recursos humanos e a maior capacitação profissional em todos os níveis e setores do sistema de Turismo;
- maior capacitação dos docentes e gestores das áreas de formação e decisão nos setores público e privado, frente às inovações tecnológicas;
- incentivo ao conhecimento técnico-científico do turismo, através de estudos e pesquisas;
- necessidade de estabelecimento de um modelo pedagógico comum à formação e à capacitação profissional em Turismo, para todos os países da América Latina;
- necessidade de estudos e programas de pesquisa e de atualização de novos métodos e técnicas de formação e capacitação profissional;
- integração entre centros de formação técnica e universitária em Turismo, empresas do setor e órgãos públicos responsáveis pelo planejamento e desenvolvimento turístico;
- permanente debate e intercâmbio de informações sobre planos de estudo e

4. Pesquisa coordenada pelo prof. dr. Wilson Abrahão Rabahy, a pedido do Instituto Brasileiro de Turismo – Embratur, para a Secretaria de Formação de Desenvolvimento Profissional do Ministério do Trabalho.

metodologia do ensino, com o objetivo de adoção do modelo pedagógico compatível com as características políticas e socioeconômicas dos países da América Latina (Turismo..., 1991).

Ainda em 1990, a Association Internationale d'Experts Scientifiques du Tourism – AIEST, com sede em St. Gallen – Suíça, abordou o tema “Formação Superior em Turismo – Suas Necessidades e Exigências”, em seu 40º Congresso Anual, realizado em Berlim.

Os pesquisadores de todo o mundo reunidos nesse evento ressaltaram que a formação e aperfeiçoamento acadêmicos se distinguem da formação profissionalizante, principalmente na relação existente entre o ensino e a pesquisa. Como recomendações e conclusões desse Congresso, destacou-se que:

- a educação superior em Turismo exige uma integração com as atividades práticas do setor;
- no futuro, a educação continuada terá significado crescente, tanto nas instituições de ensino como nas empresas (*on-the-job-training*);
- a crescente internacionalização dos estudos de nível superior em turismo constitui uma tendência que se consolida (AIEST, 1990).

Em 1993, a situação da capacitação dos recursos humanos para o Turismo foi amplamente debatida e estruturada em vários enfoques, durante o I Simpósio Latino-Americano de Docentes e Pesquisadores Científicos do Turismo, realizado em Salvador (Brasil), no qual os especialistas discutiram a situação do setor na América Latina. Dentre os temas abordados nos diversos grupos de trabalhos, enfatizou-se o “Ensino do Turismo”, sob a ótica de instituições de ensino e pesquisa em Turismo da Argentina, Uruguai, Venezuela, México, Cuba e de dez Estados brasileiros.

Considerando-se as particularidades e semelhanças das regiões da América Latina e o contexto no qual ela se insere na nova ordem mundial, tanto socioeconômica como aquela referente aos fluxos turísticos internacionais e ao turismo doméstico das nações, conclui-se que é preciso:

- desenvolver um projeto pedagógico permanente, voltado para a utilização de novas práticas de ensino para a formação profissional em Turismo e para a conseqüente absorção dos graduados pelo mercado de trabalho;
- realizar uma análise qualitativa das estruturas curriculares e dos programas dos diversos cursos superiores de Turismo, considerando a interdisciplinaridade;
- estruturar uma proposta metodológica fundamentada em projetos integrados, baseados no conhecimento do contexto da formação dos recursos humanos para

o Turismo, na sua adequação ao mercado de trabalho e nas tendências para o setor;

- buscar a atualização e a modernização das técnicas de ensino e das diferentes correntes de pensamento nas disciplinas da área de concentração;
- enfatizar a necessária visão holística na docência em Turismo, uma vez que a dinâmica da atividade e a complexidade do fato e do fenômeno turístico exigem adequação e revisão permanentes dos modelos, que devem ser adaptados às realidades locais e às suas características ambientais, culturais, socioeconômicas e políticas (I Simpósio..., 1993).

Em outubro de 1994, realizou-se, em Montreal (Canadá), o IV Congresso Pan-Americano de Escolas de Hotelaria e Turismo e, nos debates realizados entre mais de quatrocentos educadores de Turismo das três Américas, destacou-se a consideração da “Formação Profissional como Fator-Chave do Êxito para Competição e Sucesso Empresarial” (Trigo, 1994:51).

Nesse evento repetiram-se as preocupações e recomendações feitas ao setor educativo do Turismo, relacionadas com a integração entre empresas e escola. Também foi destacada a necessidade da formação abranger um amplo espectro de capacitação nos níveis básico, médio e gerencial, assim como a consideração das características regionais na constituição curricular dos cursos de Turismo e Hotelaria.

Constatou-se, assim, que os problemas relacionados com a capacitação e a absorção dos profissionais pelo mercado de trabalho se assemelham à maioria dos países americanos e que os principais desafios na década de 90 basicamente continuarão a ser os seguintes:

- dificuldades na contratação de profissionais diplomados, na medida em que hotéis e companhias aéreas formam parte do seu quadro;
- visão dos graduados como ameaça aos trabalhadores sem título acadêmico que, contratados por um salário menor, constituem uma concorrência bastante forte;
- visão de alguns profissionais da formação superior como um aglomerado de teorias sociológicas supérfluas;
- falta de “*status*” do curso, que afasta alunos mais bem-dotados;
- evasão acentuada (superior a 50%) nas escolas, motivada, provavelmente, pelas dificuldades estruturais e sociais da profissão;
- necessidade de se estabelecer um quadro conceitual de competência para professores e alunos, com reflexos na qualidade, e uma metodologia cuidadosamente planejada

Para o futuro recomendou-se que os profissionais tenham uma visão clara do contexto no qual vão trabalhar, valorizando os conhecimentos necessários para um posicionamento competitivo no setor. As escolas, por sua vez, deverão adaptar-se às novas configurações internacionais, especialmente na utilização de novas tecnologias, e ao fenômeno da globalização (Trigo, 1994).

Pelo exposto, conclui-se que as discussões sobre o tema ainda se estenderão por longo tempo, apesar de já haver um relativo consenso no que se refere à interdisciplinaridade dos conteúdos programáticos, à necessidade de estudos superiores (universitários) e do treinamento e da prática profissional.

Atualmente, os institutos superiores e técnicos de ensino do Turismo em diversas partes do mundo apresentam estruturas curriculares diversificadas, tanto na extensão temporal do curso como na abordagem das disciplinas (quantitativa e qualitativa) e também na ênfase para os estudos gerenciais ou profissionalizantes, adequando-os – ou não – às exigências do mercado de trabalho. Para o futuro, acredita-se que esse quadro dificilmente se unificará, devido, principalmente, à falta do reconhecimento da importância socioeconômica da atividade turística e de seus efeitos nas comunidades receptoras.

Por isso, todas as medidas são, geralmente, tomadas apressadamente e sob o impacto da necessidade de se proverem respostas rápidas para problemas imediatos, prejudicando as ações e investimentos a médio e longo prazos. Esse imediatismo resultará no fato de que, em cinco ou dez anos, estarão sendo discutidos os mesmos problemas que hoje afligem os educadores, os pesquisadores e os profissionais da área.

Para mudar esse quadro até o século XXI, necessita-se de melhor qualificação dos recursos humanos, o uso apropriado das novas tecnologias e a ampliação dos serviços de informação da oferta turística e das estatísticas sobre a demanda. Só então, poder-se-á ter mais certezas para um setor que se caracteriza pelas incertezas e imprevistos.

Ensino em Turismo e Hotelaria no Brasil

Diagnóstico

Os cursos e programas de ensino em Turismo no Brasil são oferecidos por diversas entidades. Existem na área vários tipos de cursos alinhados a diferentes objetivos de formação de recursos humanos. Alguns são regulamentados, outros não. Em termos gerais, o ensino em Turismo pode ser dividido em *superior* (graduação e pós-graduação), *técnico* e *livres*.

Os cursos técnicos (alguns equivalentes ao 2º grau e outros que exigem o 2º grau completo como pré-requisito) procuram a formação técnico-profissional dos seus alunos para que atuem na área. Destacam-se aqui os cursos Técnico de Turismo (equivalente ao 2º grau) e Técnico de Guia de Turismo. Nesse último caso a profissão de Guia de Turismo está regulamentada, sendo que as instituições que

oferecem tais cursos devem seguir a regulamentação e serem credenciadas pela Embratur.

Os cursos livres são dirigidos às necessidades de formação, treinamento, atualização e aperfeiçoamento de recursos humanos na área (hotelaria, agência de viagens, restaurantes, empresas de eventos etc.). Como não são autorizados por órgãos oficiais, tais cursos seguem normalmente um planejamento anual (ou semestral) e sua tipologia não é padronizada. Variam em função da modalidade/tipo, duração e carga horária e seu enfoque reflete a grande variedade de profissões/atividades existentes na área de Turismo e Hotelaria.

Contatos com o MEC, Embratur, Senac, escolas superiores e de 2º grau, além de outras entidades de ensino em Turismo e Hotelaria, evidenciaram uma realidade já esperada: falta de informações e estudos referentes à formação e capacitação de recursos humanos na área no Brasil. Em relação aos cursos técnicos e livres, seu acesso limitou-se a folhetos de programação e informações orais; quanto aos cursos de graduação e pós-graduação, encontraram-se algumas publicações e documentos, cuja síntese compõe este diagnóstico.

Em 1992, a Organização Mundial do Turismo publicou o *1 Repertório Mundial de Instituições de Educação y Formación Turísticas*, reunindo informações sobre mais de 600 instituições. Essa publicação oferece um panorama de cursos de educação e formação turísticas disponível em todo o mundo, com dados confiáveis sobre endereçamento, condições gerais para admissão, breve descrição dos cursos oferecidos, meios de apoio ao ensino, idiomas utilizados e disponibilidade de ajuda financeira. Inclui 19 instituições brasileiras, sendo 15 de ensino superior, 2 de ensino técnico e cursos livres e 2 de ensino superior, técnico e cursos livres. Esse número de entidades de ensino brasileiras, embora significativo, não corresponde ao universo das mesmas. Além de ter sido editado em 1992, muitas entidades não responderam o questionário ou foram descartadas pelas respostas não estarem dentro dos padrões estabelecidos.

Com referência aos cursos técnicos (não equivalentes ao 2º grau) e cursos livres, os oferecidos pelo Serviço Nacional do Comércio – Senac, dão uma idéia da realidade de sua ocorrência no Brasil. Em 1992, essa instituição ofereceu 120 cursos de Turismo em todo país, sem contar os cursos de Hotelaria, área com maior tradição de atuação (Senac, 1992). No ano seguinte, de um total de 1.372.263 alunos matriculados, 68.504 (5%) foram na área de Hotelaria e 12.063 (0,9%) na área de Turismo (Senac, 1994).

Os cursos dessa instituição são separados, por natureza de ensino, nas seguintes modalidades: “iniciação e aprendizagem, qualificação, habilitação, aperfeiçoamento, instrumentação e outros” (Senac, 1992).

Dados do Ministério da Educação e do Desporto referentes aos cursos superiores apontam a existência de 29 cursos de Bacharelado em Turismo e 6 de Tecnologia em Hotelaria no Brasil, em 1994 (MEC, 1994). A maioria desses cursos de graduação (16 de Turismo e de Hotelaria) concentra-se na região Sudeste, sendo que 80% dos cursos de Turismo e 68% dos cursos de Hotelaria pertencem à entidades particulares de ensino.

Nessa publicação aparece ainda um único curso de pós-graduação na área. o Mestrado em Turismo e Lazer, oferecido pela Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo. Não são mencionados dados referentes a outros cursos na categoria de pós-graduação em nível de especialização (MEC, 1994).

Outra publicação do MEC, o *Censo Educacional 94*, traz dados estatísticos sobre matrículas e concluintes dos cursos de graduação no Brasil. Tratando especificamente das matrículas em Turismo e Hotelaria, estas representaram em 1994, 0,4% do total de matrículas nos cursos de graduação no país (Secretaria de Educação Superior, 1994).

Em relação às matrículas de Turismo, de um total de 5.876, aproximadamente 48% foram realizadas nas universidades e 52% em estabelecimentos isolados, federações de escolas e faculdades integradas. Em ambos os casos, os maiores índices de matrículas permaneceram nas instituições particulares (cerca de 77%).

Situação similar ocorre com as matrículas em Hotelaria. De um total de 1.013 matrículas em 1994, aproximadamente 39% foram realizadas nas universidades e 61% nas outras instituições. Aqui também a maioria das matrículas foi feita em instituições particulares (cerca de 77%).

Analisando as matrículas em Turismo segundo as regiões brasileiras, a região Sudeste agrega aproximadamente 50% do total. Em seguida vem a região Sul, com aproximadamente 20%, a região Nordeste com 19%, a região Norte com 7% e a região Centro-Oeste com 4%. Em relação à Hotelaria, também a maioria das matrículas situa-se na região Sudeste, com aproximadamente 62%, seguida da região Nordeste com 27% e da região Sul com 11%. As regiões Norte e Centro-Oeste não apresentaram matrículas em Hotelaria em 1994, segundo a Secretaria de Educação Superior (1994).

No estudo sobre cursos superiores de Turismo e Hotelaria no Brasil, realizado em meados de 1994, Ansarah & Rejowski (1994) constataram a existência de 41 cursos de graduação (32 de Turismo e 8 de Hotelaria) e 12 cursos de pós-graduação em nível de especialização. A maioria destes cursos (58%) concentrava-se na cidade de São Paulo (SP), sendo que os 42% restantes distribuíam-se por Natal (RN), Salvador (BA), Barbacena (MG), Rio de Janeiro (RJ) e Balneário de Camboriú (SC). Nesses cursos de pós-graduação, enfocam-se também o Turismo e Lazer sob o ponto de vista macro até temas mais específicos, como gerência de empresas turísticas, administração hoteleira e de eventos, gestão de negócios em alimentação, planejamento e marketing e turismo ambiental.

A partir desses dados, percebe-se que a capacitação dos recursos humanos para o Turismo e a Hotelaria no Brasil vem indicando uma acentuada expansão quantitativa, em todos os níveis: básico, técnico, superior e de pós-graduação, com destaque para os cursos de graduação - Bacharelado, e de pós-graduação *lato sensu*. Essa evolução quantitativa ocorre sem critérios definidos e sem planejamento, levando a uma saturação quantitativa do mercado de trabalho no setor, dificultando a contratação dos formados e reduzindo as oportunidades salariais para os graduados em nível superior.

Já os cursos técnicos atendem em parte à demanda de serviços específicos que o setor requer e seus empresários recorrem ao treinamento (formal e informal) na própria empresa para suprir seus quadros operacionais. O treinamento informal senão for bem-orientado e planejado pode causar mais problemas do que soluções a médio prazo.

No que se refere aos aspectos qualitativos dos recursos humanos para o Turismo, nota-se a mesma problemática do ensino em todas as profissões, agravando-se pela carência de docentes capacitados para o magistério nas disciplinas específicas do setor.

Em todos os níveis, não há referencial institucional amplo para as estruturas curriculares que se baseiam em seis disciplinas para os Cursos Superiores em Turismo (Parecer 35/71 do extinto Conselho Estadual de Educação), e na regulamentação da profissão de Guia de Turismo. Além disso, cada instituição de ensino determina sua estrutura curricular, baseada em modelos nacionais ou internacionais, pouco se alinhando às características regionais ou ao contexto da atividade no país, no que se refere às exigências e às necessidades do mercado de trabalho.

Cursos Regulares versus Cursos Não-Regulares

Os cursos regulares e não-regulares foram analisados em cinco cidades brasileiras: Manaus, Salvador, Rio de Janeiro, São Paulo e Florianópolis, com base em um cadastro de entidades de formação e capacitação de recursos humanos em Turismo e Hotelaria no Brasil, e nos seguintes tipos de entidades: escolas de ensino superior, escolas de 2º grau, entidades institucionais de capacitação, associação e entidades de classe, órgãos oficiais, institutos, empresas públicas e autarquias e empresas privadas.

A partir de contatos telefônicos, entrevistas não-estruturadas e correspondências, levantaram-se 103 entidades de ensino na área como mostra a Tabela 1.

TABELA 1 – CURSOS REGULARES E NÃO-REGULARES EM TURISMO E HOTELARIA NO BRASIL POR CIDADE – 1995

Cidades	Cursos Regulares (nº)	Cursos Não-Regulares (nº)	Total (nº)
São Paulo	12	22	34
Rio de Janeiro	7	19	26
Salvador	5	10	15
Florianópolis	3	10	13
Manaus	3	12	14
Total	30	73	103

Quanto à modalidade de cursos oferecidos optou-se pela caracterização apresentada na Tabela 2.

TABELA 2 – TIPOS E MODALIDADES DE CURSOS DE TURISMO E HOTELARIA NO BRASIL - 1995

Tipo de Curso	Modalidade
Regular	Pós-graduação "scrito sensu" - Mestrado/ Doutorado
	Pós-graduação "lato sensu" - Especialização/Aperfeiçoamento*
	Graduação
	2º grau técnico profissionalizante
	Outros
Não - Regular	Formação inicial/Treinamento para aquisição de habilidade
	Atualização/Reciclagem de conhecimentos
	Desenvolvimento/Aperfeiçoamento
	Treinamento comportamental (liderança, relações humanas etc.)
	Outros

(* Embora tais cursos não sejam regulares sob a ótica do Governo Brasileiro, para fins desta análise foram assim considerados pelas características similares às outras modalidades de cursos regulares.

A partir dessa distribuição, enviaram-se os questionários às entidades, obtendo-se o retorno de aproximadamente 54%, o que constitui uma amostra de 55 entidades. Os resultados obtidos são descritos a seguir.

Escolas e Entidades com Cursos Regulares

Das entidades avaliadas, 58,8% ofereciam cursos de pós-graduação, 58,8% cursos de graduação e 47,1% cursos de 2º grau, respectivamente (respostas múltiplas – Tabela 3).

TABELA 3 – PROFESSORES POR CURSO DE TURISMO E HOTELARIA NO BRASIL - 1995

Curso	Professores (nº médio)
Pós-graduação (mestrado/doutorado)	5
Pós-graduação (especialização)	9
Graduação	26
2º Grau Técnico/Profissionalizante	23

A maior concentração de professores nas escolas entrevistadas ocorreu na graduação (26). Nos cursos técnico/profissionalizantes o número médio de 23 professores não se refere especificamente aos professores da área de Turismo, mas sim todos os professores desses cursos que ministram várias matérias de 2º grau (português, matemática etc.). No que se refere aos cursos de pós-graduação de mestrado e doutorado, sabe-se que somente a Universidade de São Paulo oferece essa modalidade e apenas em nível de mestrado, o Mestrado em Turismo e Lazer”.

Dos cursos regulares, 55,6% mantinham convênios com entidades nacionais ou internacionais, com a finalidade de promover intercâmbios de alunos e docentes. Dos convênios com entidades nacionais, 42,8% eram com associações/entidades de classe, 26,6% com universidades e os convênios com o Senac/Sebrae correspondem a 14,3%. Entre os convênios com entidades internacionais, foram citadas a Organização das Nações Unidas – ONU, a Organização Mundial do Trabalho – OMT, a Organização Internacional de Turismo – OIT ou bancos internacionais, como o Banco Interamericano de Desenvolvimento – BID.

Os cursos ministrados pelas escolas regulares, 17,6% destinaram-se à formação de pessoal para a área privada; 5,9% formavam recursos humanos apenas para o setor público e 76,5% dos entrevistados declararam formar recursos humanos tanto para o setor público como privado.

Em relação ao espaço físico, todas as escolas entrevistadas possuíam espaço próprio para salas de aula, com capacidade média de 41,7 alunos por sala. Embora a maioria das entidades (cerca de 70%) tenha respondido que possuía biblioteca especializada e laboratório de informática, verificou-se, através de contatos telefônicos, que, em ambos os casos, tais espaços atendiam alunos de outros cursos da escola, não somente os de Turismo/Hotelaria. Assim, há certamente acervo e programas de informática especializados, mas em que quantidade e qualidade? Por outro lado, 70,6% declararam que não possuíam espaço físico para o laboratório de Turismo; 64,7% para o laboratório de idiomas, e das entidades que responderam que possuíam uma sala, esta tem capacidade para 29,5 alunos.

A maioria das entidades pesquisadas não possuía agência de viagem experimental (70,6%) tampouco hotel-escola ou restaurante pedagógico (88,2%); enquanto 35,3% possuíam setor de pesquisas e 64,7% setor de estágio; e apenas 15% declararam manter empresa júnior.

A participação do setor empresarial (“trade”) nas instituições ocorreu na maior parte delas (70,6%) e deu-se através da oferta de empregos (64,7%), da participação em seminários, palestras (52,9%) e da proposta de novos cursos (23,5%) (respostas múltiplas). A participação em conselhos/comissões foi de 17,6%, assim como a recomendação de conteúdo programático dos cursos. Em 5,9% dos cursos regulares, o “trade” participou com doações e 29,4% dos mesmos declararam possuir um plano de cargos e de salários para o seu corpo docente.

Quanto à avaliação dos cursos, 82,4% dos entrevistados declararam realizá-la periodicamente, através da avaliação das notas dos alunos, pesquisa com ex-alunos e estudantes atuais. Nota-se, aqui, a avaliação unilateral, centrada apenas no aluno, sem inserção do docente e do “trade”. Das escolas que não realizam

avaliações (17,6%), os motivos alegados foram a falta de pessoal e de recursos. A avaliação do desempenho dos docentes foi feita através da opinião dos alunos (70,6%), pela participação em cursos e outros eventos científicos (35,3%) e pelo progresso na carreira (11,8%) (respostas múltiplas). O motivo alegado pelas escolas que não avaliam os seus docentes relacionou-se com a *falta de pessoal/recursos*.

Os respondentes julgaram a absorção de seus alunos no mercado de trabalho como “bom” (53%), como “regular” (23,5%), como “ruim” (11,7%) e apenas 5,9 % como “ótimo”. Os que responderam que a absorção de seus formados pelo mercado de trabalho é “ruim” justificaram sua resposta com evasivas e os que citaram os motivos referiram-se à *falta de visão e informações do empresariado* quanto à necessidade de recursos humanos qualificados.

TABELA 4 – REALIDADE ATUAL E PERSPECTIVAS DOS SEGMENTOS QUE MAIS ABSORVEM RECURSOS HUMANOS - CURSOS REGULARES (RESPOSTAS MÚLTIPLAS)

Segmentos	Necessidade de Recursos Humanos - próximos três anos (%)	Segmentos que mais Absorvem os Alunos das Escolas (atualmente) (%)
Hotelaria	100,0	60,3
Agências de Viagem	76,2	100,0
Eventos/C. de Convenções	59,5	20,7
Transporte Aéreo	23,8	13,8
Guia Turístico	11,9	22,4
Restaurantes e Similares	11,9	20,7
Ensino	0,7	0,3
Consultoria	35,7	12,0

Na comparação dos dados, destaca-se que as expectativas dos entrevistados para os próximos três anos, em relação ao mercado de trabalho para os formados em escolas em cursos regulares, apresentaram-se bastante diversificada. A diferença entre o que se espera e a realidade demonstrou uma expectativa otimista para o setor de eventos no que se refere à absorção dos formados pelos cursos regulares, assim como a área de consultoria, a de ensino, as de empresas de transportes aéreos e as de hotelaria. Os entrevistados acreditam que empregos como guia de turismo

e nas agências de viagem sofrerão declínio, embora este último se destacou como o primeiro mercado de trabalho dos egressos dos cursos atualmente (Tabela 4).

Dos entrevistados, 52,9 % julgaram o apoio dos órgãos públicos e privados à formação de recursos humanos como “bom”; 29,4% “regular”; 5,9 % “péssimo” e 5,9 % não souberam avaliar.

Na opinião dos entrevistados, as seguintes medidas deveriam ser tomadas para aprimorar a formação e treinamento dos recursos humanos na área (respostas múltiplas):

- preparar melhor os docentes (100%);
- aumentar a oferta de cursos para formação ou treinamento específicos (87,5%);
- melhorar/adequar os cursos existentes (50%);
- ampliar a assistência empresarial (50%);
- estimular a realização de estudos e pesquisas científicas (45%);
- dar apoio a estágios, bolsas de estudos e treinamento dos alunos (37,5%);
- apoiar a realização de cursos/programas nas empresas de Turismo/Hotelaria (20%);
- aumentar a oferta de cursos gratuitos (8,25%);
- aumentar a oferta de cursos de formação geral (4%).

No que se refere à compatibilidade dos cursos com as necessidades do mercado de trabalho, 47,1% dos entrevistados julgaram seus programas adequados, enquanto 52,9% discordaram dessa afirmação. Os motivos alegados relacionaram-se, principalmente, com o sistema de ensino da escola e citam, especificamente, a inadequação do currículo (55,5%), a falta de professores com qualificação teórica e didática (22,2%), a falta de professores com experiência prática (22,2%) e o não cumprimento pleno do currículo (11,1%).

Escolas e Entidades com Cursos Não-Regulares

A maioria das escolas entrevistadas e que ministram cursos livres pertence a associações e entidades de classe.

A maioria das escolas de cursos livres entrevistadas (70%) mantinham convênios, sendo 50% com entidades nacionais, 14,3% com internacionais e 35,7% com ambas. As finalidades desses convênios relacionaram-se com o intercâmbio de

publicações, realização de estudos e pesquisas conjuntas, oferta de estágios, utilização de dependências para cursos e treinamento de pessoal. Através de contatos telefônicos, verificou-se que é rara a realização de estudos e pesquisas conjuntas, embora esse item figure em convênios.

Dos convênios com entidades nacionais, 23,8% foram com associações de classe; 23,8% com universidades/escolas, 19% com o Senac, 19% com o Sebrae e 14,4% com órgãos oficiais. Os convênios internacionais foram firmados entre o Ceseth - SC e o Cincap (Argentina), o Instituto Capacitação Turística (Uruguai) e o Instituto Interamericano de Turismo (Estados Unidos). Citou-se, ainda, o convênio com o Banco Interamericano de Desenvolvimento – BID.

Os cursos livres ministrados pelas escolas entrevistadas destinaram-se, basicamente, à formação de pessoal para a área privada (57,9%), sendo que os 42,1% restantes formaram recursos humanos tanto para o setor público como privado. Portanto, tais entidades voltaram-se preferencialmente à formação e capacitação de recursos humanos para a área privada.

Em relação ao espaço físico, a maioria das escolas entrevistadas (68,7%) possui espaço próprio para as salas de aula, com capacidade média de 35 alunos por sala; 64,7% não possuíam espaço físico para biblioteca especializada; 23,5% declararam possuir espaço físico para laboratório de Turismo; 77,8% não possuíam espaço físico para laboratório de idiomas e 22,2% possuíam uma sala, com capacidade para 32,5 alunos. Apenas 17,6% possuíam o espaço físico para o laboratório de informática, sem declarar o número de salas e sua capacidade.

Dos entrevistados apenas 15,7% possuíam agência de viagem experimental; 11,7% hotel-escola; 33,3% restaurante pedagógico, sem declarar seu espaço físico e capacidade; 31,2% setor de pesquisas 29,4 % setor de estágio e 16,6 % empresa júnior.

A participação do setor empresarial (“trade”) nas instituições ocorre em mais da metade (64,7%), e se deu através da participação em seminários, palestras (63,6%), da oferta de empregos/estágios (81,8%), em conselhos/comissões (45,4%) e da proposta de novos cursos/programas (72,7%).⁵ Ressaltou-se, porém, que o “trade” participou pouco da concessão de bolsas de estudos (9%) e da avaliação do conteúdo programático dos cursos (18%). O setor também não contribuiu com doações em nenhum caso pesquisado.

A maioria dos formados (65,6%) atuaram na área de Turismo/Hotelaria; 9,4% não atuaram na área e 18,1% estavam desempregados; e em alguns casos (6,9%) não foi possível avaliar esse item. Mais da metade dos respondentes (64,6%) julgaram a absorção de seus alunos no mercado de trabalho como “bom” e (35,3%) como “regular”.

TABELA 5 – REALIDADE ATUAL E PERSPECTIVAS DOS SEGMENTOS QUE MAIS ABSORVEM OS RECURSOS HUMANOS - CURSOS LIVRES

Segmentos	Necessidade de Recursos Humanos - próximos três anos (%)	Segmentos que mais Absorvem os Alunos das Escolas (atualmente) (%)
Hotelaria	32,4	39,2
Restaurantes e Similares	16,8	6,3
Agências de Viagem	13,	2,8
Eventos/C. de Convenções	12,0	5,4
Ensino	8,3	—
Guia Turístico	3,7	8,7
Órgãos Oficiais	2,8	—
Consultorias	2,8	2,2
Transporte Aéreo	1,8	5,4
Transporte Rodoviário	1,8	—
Transporte Marítimo	0,9	—
Outros	3,7	—

Na comparação dos dados (Tabela 5), notou-se que, na área da hotelaria, as perspectivas e a realidade atual, embora decrescente, mantiveram a primazia na absorção de mão-de-obra (32,4%). Houve uma expectativa favorável em relação à realidade do mercado de trabalho para o setor de restaurantes e similares e no de eventos/centros de convenções. As agências de viagem empregaram mais alunos do que as escolas julgaram e do que empregarão nos próximos três anos, o mesmo aconteceu com os guias de turismo e com o transporte aéreo. Os respondentes acreditaram que nos próximos três anos a área de ensino absorverá parte dos formados (18,3%), fato que não acontecia em 1995.

A expectativa em relação ao apoio dos órgãos oficiais à formação de recursos humanos foi julgada como “regular” (37,5%); “bom” (31,2%) e “ótimo” (12,5%).

Na opinião dos entrevistados, as seguintes medidas deveriam ser tomadas para aprimorar a formação e treinamento dos recursos humanos na área:

- aumentar a oferta de cursos com formação/treinamento específico (29,6%);
- preparar melhor os docentes (15,7%);
- dar apoio a bolsas, estágios e treinamentos dos alunos (13%);
- maior assistência empresarial (10,2%);

5. Respostas múltiplas.

- estimular a realização de estudos e pesquisas de caráter científico (10,2%);
- apoiar a realização de cursos/programas dentro das próprias empresas de Turismo e Hotelaria (8,3%);
- aumentar a oferta de cursos gratuitos (5,6%);
- melhorar/adequar os cursos existentes (4,6%);
- aumentar a oferta de cursos de formação geral (1,9%);
- outros (0,9%).

No que se refere à compatibilidade dos cursos com as necessidades do mercado de trabalho, 61,1% responderam afirmativamente a questão e 38,9% negativamente. Os motivos alegados relacionaram-se com:

- o sistema de ensino da escola (40%);
- as instalações e logística da escola (40%);
- os problemas relacionados com o aluno (20%);

Dos respondentes que alegaram problemas com o sistema de ensino do país, todos se queixaram da “falta de experiência prática” dos docentes e da falta de professores qualificados. A falta de laboratório foi apontada como o maior problema das instituições de ensino; e dos problemas relacionados com os alunos, destacou-se a freqüente declaração de que estes apenas se interessam pela prática.

Considerações Finais

Da análise da adequação da capacitação dos recursos humanos com a realidade do mercado de trabalho nas empresas turísticas, conclui-se que:

- tanto os cursos regulares como os livres formam profissionais para os setores público e privado de Turismo, destacando-se, entretanto, a maior incidência de graduados atuando em empresas privadas;
- o setor privado participa ativamente em mais da metade das instituições pesquisadas, proferindo palestras e atuando em seminários e conselhos, além de oferecer estágios e empregos aos alunos;
- em relação ao corpo docente, cerca da metade dos cursos regulares possuem um

plano de carreira para seus professores, cujo desempenho é avaliado através de sua produção científica e dos níveis de aprovação/reprovação de alunos;

- com relação à absorção dos formados nos cursos pesquisados pelo mercado de trabalho de Turismo, destacam-se as áreas da hotelaria, agências de viagem (inclusive guias de turismo) e os restaurantes e similares. As empresas que menos participam no recrutamento dos egressos desses cursos são as de eventos e as de transporte aéreo. Como áreas emergentes para os próximos três anos, os entrevistados apontaram o ensino e a consultoria;
- a maioria das instituições entrevistadas, tanto as que oferecem cursos regulares (53%) como as de cursos livres (64,7%), julga a absorção dos seus egressos pelo mercado de trabalho de Turismo como “boa” e a minoria como “ótima”, o que demonstra que o aproveitamento não se apresenta sintonizado com o número de formados que as escolas preparam para os serviços turísticos;
- os problemas citados pelos entrevistados para esta situação são a incompatibilidade dos cursos com as necessidades do mercado de trabalho, motivada pelo sistema de ensino falho, tanto nas escolas regulares como nas livres, nas quais faltam laboratórios; as estruturas curriculares inadequadas às exigências do mercado; e os docentes que não têm a necessária qualificação teórica e prática.

Com base nesses resultados sobre a formação e capacitação de recursos humanos para a área de Turismo/Hotelaria nas cidades pesquisadas, formulam-se as seguintes recomendações:

- *conscientizar* as autoridades, o “trade” e as entidades sobre o papel e a importância da *formação e capacitação de recursos humanos* em todos níveis, a necessidade de uma *formação continuada* visando o aprimoramento, a eficiência, a competitividade e a melhoria da qualidade em Turismo.
- *controlar* a abertura de *novos cursos regulares superiores*, diante das reais necessidades de recursos humanos na região, estabelecendo condições mínimas de qualidade para o seu funcionamento: conteúdo curricular, instalações adequadas, laboratórios equipados, bibliotecas especializadas, corpo docente capacitado etc.;
- *fomentar* a criação de *cursos técnicos regulares*, equivalentes ao 2º grau, preferencialmente nos municípios com potencial turístico, de modo a preparar a mão-de-obra em um nível de qualificação requerido pelo mercado. Esta proposta, para ser bem-sucedida, não deve prescindir da participação do “trade” e da comunidade para a consecução de seus objetivos, até porque a interação teórico-prática só se viabilizará pela integração empresa-escola;

- *fomentar a oferta de cursos livres*, nas modalidades requeridas e adequadas à realidade do mercado, dirigidos tanto a entidades públicas quanto a privadas, em seus diferentes conteúdos e níveis, da mão-de-obra menos qualificada, em seus aspectos de higiene, postura pessoal, expressão ...
- *criar mecanismos que favoreçam o desenvolvimento de cursos do "tipo Senac"*, em localidades turísticas não contempladas devidamente, especialmente nas regiões Norte, Nordeste e Centro-Oeste, nas quais o Turismo se constitui em uma de suas mais importantes atividades econômicas;
- *estimular a melhor preparação dos docentes* que atuam na área, exigindo maior investimento por parte das entidades formadoras dos mesmos; *sensibilizar* as agências de financiamento sobre a importância do Turismo Brasileiro e a necessidade de mais oferta de bolsas de estudo para *pesquisas*; propor desenvolvimento de *cursos-piloto* em diferentes níveis, dirigidos aos docentes em regiões prioritárias do país, promovidos por entidades oficiais ou de classes e outras instituições;
- *mostrar que a avaliação dos cursos, alunos e docentes* deve ser realizada periodicamente e segundo uma metodologia adequada, a fim de que a mesma contribua para uma melhor orientação dos cursos às reais necessidades da formação/capacitação de recursos humanos na área.

Em suma, para os próximos anos, será indispensável uma melhor *qualificação de recursos humanos* que possa aumentar o poder de competitividade das empresas turísticas no mercado nacional e internacional. E, mais, as decisões serão tomadas, cada vez mais, com base nos resultados de estudos e pesquisas e segundo diretrizes traçadas por um planejamento.

Se estas propostas, a exemplo de outras já formuladas, sobre a necessidade de *valorizar a formação e capacitação de recursos humanos no setor de Turismo* não forem devidamente consideradas, num futuro próximo esta questão ainda será objeto da necessidade de novos estudos e, mais uma vez, será postergada a consecução dos objetivos desta pesquisa.

Bibliografia

- ACERENZA, Miguel Angel. 1991. El Turismo: su dinámica latinoamericana y sus limitaciones en el área de recursos humanos. In: AMFORT - Turismo: grande desafio dos anos 90. *Anais do II Seminário Latino-Americano da AMFORT*. São Paulo: ECA-USP, p.12-6.
- AIEST - Association Internationale d'Experts Scientifiques du Tourisme. 1990. Formation supérieure en matière de tourisme. Sa nécessité. Ses exigences. *40^e Congrès Rapports*. St. Gallen: AIEST, v. 31.
- AIREY, David & NAGHTINGALE, M. 1981. Tourism occupations, career profiles and knowledge. *Annals of Tourism Research*. Menominee: University of Wisconsin Stout v. 8, n.1, p.52-68.
- ANNALS OF TOURISM RESEARCH, 1981. Menominee: University of Wisconsin Stout v. 8, n.1. 154 p. (Special Issue: Tourism Education)

- ANSARAH, Marília Gomes dos Reis & REJOWSKI, Mirian. 1994. Cursos superiores de turismo e hotelaria no Brasil. *Turismo em Análise*, São Paulo: ECA-USP, v.5, n.1, p.116-128.
- BLANTON, David. 1981. Tourism training in developing countries. The social and economic implications. *Annals of Tourism Research*. Menominee: University of Wisconsin-Stout, v. 8, n.1, p.116-131.
- BRASIL. Ministério do Trabalho. 1989. Su aporte a los sectores público y privado. Buenos Aires: Amfort/CIET. 264 p.
- DUARTE, Sérgio Guerra. 1984. *Educação brasileira: legislação e jurisprudência. Do pré-escolar à pós-graduação*. Rio de Janeiro: Antares, 259 p.
- EMBRATUR - Instituto Brasileiro de Turismo. 1994a. *Cursos de turismo/nível de 2º grau*. Rio de Janeiro: Embratur. 2p. (listagem).
- EMBRATUR - Instituto Brasileiro de Turismo. 1994b. *Escolas de Hotelaria no Brasil*. Rio de Janeiro: Embratur. 8p. (listagem).
- EMBRATUR - Instituto Brasileiro de Turismo. 1994c. *Curso de Guias*. Rio de Janeiro: Embratur. 5p. (listagem).
- EMBRATUR - Instituto Brasileiro de Turismo. 1994d. *Faculdades de Turismo no Brasil*. Rio de Janeiro: Embratur. 5p. (listagem).
- I SIMPÓSIO Latino Americano de Docentes e Pesquisadores Científicos de Turismo. 1993. Salvador: ECA-USP/FTBa, 88 p.
- JAFAR, Jafari. 1981. Special Issue. Tourism Education. *Annals of Tourism Research*. Menominee: University of Wisconsin Stout, v.8, n.1.
- KASPAR, Claude. 1980. Introduction au thème general du congrés. In: AIEST - Association Internationale d'Experts Scientifiques du Tourisme. 1990. Formation supérieure en matière de tourisme. Sa nécessité. Ses exigences. *40^e Congrès Rapports*. St. Gallen: AIEST, v.31.
- LEIPER, Neil. 1981. Towards a cohesive curriculum in tourism. The case for a distinct discipline. *Annals of Tourism Research*, Menominee: University of Wisconsin-Stout, v.8, n.1.
- MEC - Ministério da Educação e do Desporto. 1994. *Censo educacional 1994. Sinopse estatística da educação superior. Graduação*. Brasília: MEC/SAG/CPS/SEEC, 219p.
- PUDDU, Loi Giuseppe. 1991. In: AMFORT, 1991 Turismo: grande desafio dos anos 90. *Anais do II Seminário Latino-Americano da AMFORT*. São Paulo: ECA-USP, p.62-75.
- REGULAMENTAÇÃO de guia de Turismo.
- REJOWSKI, Mirian, 1993. *Pesquisa Acadêmica em Turismo no Brasil. Sistematização e configuração documental*. São Paulo: ECA-USP, 2v. Tese de Doutorado.
- RITCHIE, Brent. 1990. Tourism and hospitality education. Frameworks for advanced level and integrated regional programs. In: AIEST - Association Internationale d'Experts Scientifiques du Tourisme. 1990. Formation supérieure en matière de tourisme. Sa nécessité. Ses exigences. *40^e Congrès Rapports*. St. Gallen: AIEST, v.31.
- SECRETARIA DA EDUCAÇÃO SUPERIOR. 1994. *Catálogo geral de instituições de ensino superior*. Brasília: Secretaria da Educação Superior. 579p.
- SENAC - Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial. Departamento Nacional. *Catálogo das programações. Área de turismo*. Rio de Janeiro: SENAC-DN, 190 p.
- SENAC - Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial. Departamento Nacional. 1994. *Relatório geral 1993*. Rio de Janeiro: SENAC-DN, 36 p.
- TURISMO grande desafio dos anos 90. 1991. São Paulo: Amfort/ECA-USP. 193p.
- TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi. 1994. Congresso panamericano de escolas de hotelaria e turismo. *Turismo em Análise*. São Paulo: ECA-USP.
- WTO - World Tourism Organization. 1992. World directory of tourism education and training institutions. Madrid: WTO. p. 103-121.