



ANPTUR

Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo

IV Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo UAM– 27 a 28 de agosto de 2007

Bacharel em turismo: profissional sem formação de mercado ou mercado sem conhecimento da profissão?^{1/2}

Ana Virgínia de Barros Lima.
Universidade Federal da Paraíba³

Signe Dayse C. de Melo e Silva
Universidade Federal da Paraíba^{4/5}

Resumo:

Este estudo teve como objeto a formação profissional oferecida pelo Curso de Graduação em Turismo da UFPB e por objetivo identificar se o conjunto de competências desenvolvidas ao longo da formação dos egressos condizem com as expectativas do mercado. Como procedimento metodológico, utilizou-se a aplicação de questionários semi-estruturados a representantes do *trade* turístico local seguido de ampla pesquisa bibliográfica e documental. Foi constatado que o mercado paraibano não conhece as competências do Bacharel em Turismo, por consequência não percebe a necessidade de absorver esse profissional. após quase dez anos de oferta de vagas, os resultados preliminares indicam que O Curso de Turismo da UFPB não mais atende as necessidades do mercado, uma vez que este necessita de mão de obra técnica e tecnológica para atuar em setores e atividades de cunho operacional, abrindo, portanto, uma profunda discussão sobre a formação de bacharéis em turismo no estado da Paraíba.

Introdução

A educação superior é definida por Barnett (*apud* Leal, 2006) sob quatro concepções. Duas delas têm ligações diretas com o contexto político-social da criação dos Cursos de Graduação em Turismo no Brasil: o ensino superior como provedor de mão de obra qualificada para atuar no mercado de trabalho e como provedor de oportunidades. A criação

¹ Trabalho apresentado ao GT – Outras Interfaces do IV Seminário da associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo.

² Extraído do Relatório de Pesquisa intitulado “*FORMAÇÃO PROFISSIONAL EM TURISMO E O MERCADO DE TRABALHO: um estudo de caso sobre a formação profissional oferecida pelo Curso de Turismo da UFPB e as exigências profissionais do trade turístico de João Pessoa*”, vinculado ao Grupo de Pesquisa *Desenvolvimento, Planejamento e Turismo*, certificado pelo CNPq e reconhecido pelos órgãos competentes da Universidade Federal da Paraíba. Está vinculado à Linha de Pesquisa em Políticas Públicas em Turismo, do Laboratório de Turismo/LABTUR, da Universidade Federal da Paraíba.

³ Acadêmica do Curso de Turismo e Bolsista do Grupo de Pesquisa *Desenvolvimento, Planejamento e Turismo*, certificado pelo CNPq e reconhecido pelos órgãos competentes da Universidade Federal da Paraíba. E-mail: anavirginiabarro@yahoo.com.br.

⁴ Pedagoga e Turismóloga; Professora e Pesquisadora do GP/CNPq/UFPB/LABTUR – “*Desenvolvimento, Planejamento e Turismo*”; E-mail: signedayse@yahoo.com.br.

⁵ Clístenes Silveira. Acadêmico de Turismo da UFPB. Colaborador Voluntário. E-mail: clistenes_silveira@hotmail.com



dos primeiros cursos de turismo no Brasil teve início na década de 1970 por iniciativa isolada de seus fundadores (BARRETO, 2004). O momento político em que se insere essa década, a Ditadura Militar, favorecia a criação de cursos que exaltassem as belezas locais. Essa “exaltação” fazia parte da ideologia de dominação do governo militar e os cursos de turismo contribuíam para essa exaltação (ibid.). Do mesmo modo, Barreto (2004), ressalta que o contexto social também era favorável, uma vez que o ensino superior passou a ser visto pelas classes médias como oportunidade de ascensão social, caracterizando as duas concepções de Barnett sobre o ensino superior.

Lemos (2002) ao discutir o “cliente da universidade”, afirma que esse cliente é a sociedade e não o aluno, já que este vai exercer suas atividades para a sociedade; e afirma que a qualidade do ensino superior será avaliada a partir do momento que esse profissional egresso do curso de nível superior estiver desempenhando para a sociedade as funções que ele almejava quando estudante. Essa afirmação aguça as discussões sobre a formação profissional e o mercado de trabalho, uma vez que estudantes egressos de cursos superiores deparam-se ao findar a graduação com o desemprego ou com uma realidade de mercado divergente da realidade vivenciada nas discussões em sala de aula.

A baixa empregabilidade dos egressos de cursos superiores não é única para os Bacharéis em Turismo, tampouco é justificada apenas pela formação profissional oferecida pelas universidades. Entretanto, o estudo aqui exposto, fruto de um projeto de pesquisa com vínculo UFPB/ CNPq, visa discutir e aguçar as discussões referentes a formação profissional em turismo, especificamente, e a realidade do mercado de trabalho. A pesquisa desenvolvida entre os meses de setembro e novembro de 2006 trata-se de uma pesquisa piloto, fundamentada na consulta ao *trade* turístico de João Pessoa/ PB sobre as competências e habilidades profissionais que eles necessitam. A pesquisa teve por objetivo identificar a percepção do *trade* turístico local em relação ao papel do Bacharel em Turismo no mercado de trabalho, afim de trazer contribuições para a reformulação do Projeto Político Pedagógico do Curso de Turismo da Universidade Federal da Paraíba/ UFPB. Desse modo, foi possível estabelecer comparações entre o que o mercado necessita e a formação profissional oferecida pelo curso.

As Diretrizes Curriculares do Curso de Graduação em Turismo



A Lei de Diretrizes e Bases/ LDB 9.394, no inciso VII do art. 9º, estabelece como dever da União “baixar normas gerais sobre cursos de graduação e pós-graduação” (BRASIL, 1996). Essas “normas gerais” correspondem às Diretrizes Curriculares Nacionais/ DCN, documento elaborado pela Câmara de Educação Superior/ CES⁶ através do Conselho Nacional de Educação/ CNE. As DCN são para o CES, um documento de orientação para os cursos de graduação, que devem ser seguidas pelas instituições de ensino superior na elaboração do Projeto Político Pedagógico e conseqüentemente na organização curricular. Essa afirmação se concretiza através do Art. 1º da Resolução Nº13 de 24 de novembro de 2006, que institui as Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Turismo, devendo estas, de acordo com o Art. 12 da Resolução, “(...) ser implantadas pelas instituições de Ensino Superior, obrigatoriamente, no prazo máximo de dois anos, aos alunos ingressantes, a partir da publicação desta” (BRASIL, 2006: 4). Desse modo, as faculdades de turismo deverão realizar as modificações na organização curricular, conforme expresso na Diretriz, até novembro de 2008. A partir desse período, os cursos de turismo existentes no país e os que vierem a surgir deverão estar organizados conforme a DCN do Curso de Graduação em Turismo.

O documento estabelece no Art. 2º que os cursos deverão estabelecer no Projeto Político Pedagógico, o perfil dos egressos, as competências e habilidades que deverão ser desenvolvidas, os componentes curriculares, o estágio curricular, as atividades complementares, os sistemas de avaliação dos alunos, a monografia, o projeto de iniciação científica ou o projeto de conclusão de curso/ TCC, o regime acadêmico de oferta, entre outras disposições relevantes ao curso (BRASIL, 2006). Vale salientar que a DCN não é um documento normativo e sem flexibilidade, o qual as faculdades de turismo devem seguir a risca. Cabe a cada faculdade estabelecer, por exemplo, o perfil dos profissionais que pretende formar, e conseqüentemente as habilidades e competências que deverão ser desenvolvidas para alcançar o perfil desejado; entretanto esses profissionais deverão ter, pelo menos, as competências e habilidades descritas na Diretriz.

Desse modo as DCN objetivam:

Servir de referência para as instituições na organização de seus programas de formação, permitindo flexibilidade e priorização de áreas de

⁶ Uma das atribuições da CES presentes no Art. 9º, § 2º, da Lei 9.131 é “deliberar sobre as diretrizes curriculares propostas pelo Ministro da Educação e do Desporto, para os cursos de graduação” (BRASIL, 1995: 1);



conhecimento na construção de currículos plenos. Devem induzir à criação de diferentes formações e habilitações para cada área do conhecimento, possibilitando ainda definirem **múltiplos perfis profissionais**, garantindo uma maior diversidade de carreiras, promovendo a integração do ensino de graduação, com a pós-graduação, **privilegiando, no perfil de seus formandos, as competências intelectuais que reflitam a heterogeneidade das demandas sociais.** (BRASIL, 2003: 02).

De acordo com os objetivos da Diretriz, quanto às observações necessárias ao PPP, os cursos de turismo existentes no país, deverão obedecer na organização curricular os seguintes itens indicados pelas DCN do Curso de Graduação em Turismo: estabelecimento do perfil do egresso, as competências e habilidades do profissional, os componentes curriculares, o estágio curricular, atividades complementares, trabalho de conclusão de curso, os sistemas de avaliação e o regime acadêmico de oferta.

Caracterização do Curso de Turismo da Universidade Federal da Paraíba

A Resolução nº09, do CONSUNI, de 09/07/97 foi responsável pela aprovação da criação do Curso de Turismo da UFPB (UFPB, 2000). A primeira turma ingressou no ano de 1998. Até o semestre 2006.2 doze turmas de Bacharéis em Turismo divididas entre as Habilitações de Planejamento e Organização do Turismo e Habilitação em Marketing Turístico estarão formadas para ingressar no mercado de trabalho.

O Curso de Turismo da UFPB foi implantado em um período em que o Ministério da Educação e Cultura reivindicava a criação de cursos de ensino superior noturnos, para ampliar a oportunidade de acesso a educação a nível de terceiro grau, para aqueles que precisavam trabalhar durante o dia (UFPB, 2002). Além disso, surgiu como resposta as aspirações da comunidade e das premissas técnicas e científicas que previam os avanços sócio-econômicos da atividade na região (UFPB, 2002). Foram apresentadas várias propostas de criação de novos cursos para a Universidade Federal da Paraíba, entretanto a criação do Curso de Turismo foi a que obteve maior respaldo (ibid.). Desde 1995 o antigo Departamento de Comunicação⁷ do Centro de Ciências Humanas, Letras e Artes já trabalhava com o apoio de cursos de outros departamentos, para a criação do Curso de Turismo (ibid.). À frente desse processo, estava o Prof^o Mestre André Luiz Piva de Carvalho, Professor Assistente I com dedicação exclusiva à UFPB.

⁷ Hoje é o Departamento de Comunicação e Turismo/ Decomtur;



O curso possui caráter multidisciplinar e organização curricular conforme as exigências da Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Turismo⁸. O Curso de Turismo da UFPB tem duração mínima de oito períodos letivos e máxima de quatorze, sendo a carga horária mínima de 2.490 horas/ atividade, o que corresponde a 155 créditos (UFPB, 2000). No sétimo período do curso, o aluno precisa optar entre a Habilitação de Planejamento e Organização do Turismo e a Habilitação de Marketing Turístico. Fato que causa inquietação entre docentes e discentes, uma vez que essas habilitações possuem conteúdos pragmáticos comuns, como expresso no Projeto Político Pedagógico de 2002. A composição curricular devido a existência das duas habilitações está dividida em Conteúdos Básicos, Conteúdos Complementares Obrigatórios, Componentes Curriculares Específicos por Habilitação e os Componentes Curriculares de Formação Profissional Optativos.

As disciplinas que compõem grade curricular do curso são ministradas em sua maioria por professores de outros cursos e outros departamentos da Instituição de Ensino. Esse fato pode ser considerado um ponto positivo devido a inter, multi e transdisciplinaridade da atividade turística. A troca de experiências e os conhecimentos advindos de outras áreas do saber são de fundamental importância para a formação do Bacharel em Turismo. Entretanto há a necessidade do professor saber fazer durante as aulas, atividades e discussões, a relação entre o turismo e suas áreas de atuação (Sociologia, história, geografia, etc.). As disciplinas oferecidas como Conteúdos Básicos estão ligadas à sociologia, administração, história, geografia, língua portuguesa, como propõe a Comissão de especialista de Ensino (NETO, 2002). Algumas delas correspondem a Conteúdos Básicos, como a disciplina de Introdução à Administração, Redação e Expressão Oral. Outras correspondem a Conteúdos Específicos como Planejamento e Organização do Turismo I., o Estágio Curricular corresponde aos Conteúdos Teórico- Práticos.

As disciplinas que compõem os Conteúdos Complementares Obrigatórios também estão divididas em Conteúdos Básicos, Específicos e Teórico- Práticos. Do primeiro ao sétimo período do curso o aluno pagará disciplinas que compõem os Conteúdos Básicos e Específicos. Apenas no sétimo período todas as disciplinas são de Conteúdos Específicos. Os Conteúdos Teórico- Práticos são desenvolvidos através dos Grupos de Pesquisa, Projetos de Extensão, Empresa Júnior de Turismo e de trabalhos práticos exigidos por professores em

⁸ Existe algumas divergências entre Organização Curricular e a prática do curso que serão tratadas no tópico Análise dos Dados e Resultados;



algumas disciplinas. Os Componentes Curriculares de Formação Profissional Optativos são ofertados através de disciplinas de outros cursos como História, Arquitetura, Psicologia, Comunicação Social, entre outros. A importância das disciplinas optativas está na oportunidade do aluno direcionar a sua formação a sua área de interesse. Na blocagem do curso, essas disciplinas podem ser pagas do terceiro ao sexto período, totalizando quatro cadeiras optativas.

As disciplinas ofertadas pelos Cursos de Turismo devem estar voltadas aos conhecimentos específicos, descritos na DCN do Curso de Graduação em Turismo necessário a formação, que caracterizam a atuação de um Bacharel em Turismo. Entretanto, essas disciplinas também devem atender ao perfil específico do egresso do curso, de modo a propiciar o desenvolvimento de competências que atendam ao caráter específico que o curso optou por adotar.

Formação por Competências e Habilidades

A Diretriz Curricular no Art.4º (BRASIL, 2006) elenca as competências e habilidades que o Bacharel em Turismo deverá possuir independente de seu perfil específico. Entretanto, a Diretriz não define nem as diferencia no documento. Carbone (2005) fez uso de duas correntes para definir o termo competência, uma norte-americana que restringe a competência a um conjunto de qualificações e uma representada por estudiosos franceses que associam a competência às realizações dos indivíduos em determinado contexto (Dutra apud Carbone, 2005). Segundo Carbone (2005, p.43, grifo nosso) a competência é:

[...] entendida não apenas como o conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes necessários para exercer determinada atividade, mas também como o **desempenho** expresso pela pessoa em determinado contexto, em termos de comportamentos e realizações decorrentes da mobilização e aplicação de conhecimentos, habilidades e atitudes no trabalho.

O que caracteriza um geógrafo, sociólogo, assim como um Bacharel em Turismo, por exemplo, são as funções que estes profissionais podem desempenhar na sociedade, ou seja, as competências e habilidades que eles possuem para atuar no mercado. As competências de um médico, de um advogado, de uma pedagoga e de um Bacharel em Turismo são bem distintas. Não compete a um médico advogar, assim como não compete a uma pedagoga realizar procedimentos cirúrgicos. São estabelecidas funções a cada profissional e para



exercer essas funções, esses profissionais necessitam possuir conhecimentos específicos de suas áreas, assim como conhecimentos gerais que permitam entender o contexto em que atuam; necessitam também de habilidades para aplicar o conhecimento de modo produtivo e necessitam ter atitudes. O desempenho na realização de atividades é o que diferencia um profissional competente de um incompetente. Os Bacharéis em Turismo formados pela UFPB com habilitação em planejamento, por exemplo, possuem as mesmas competências. Entretanto, apenas aqueles que sabem empregar os conhecimentos adquiridos, fazendo uso das habilidades necessárias por meio de atitudes serão considerados competentes. O desempenho expressa a competência e caracteriza a excelência na prática profissional (BOAVA, 2006).

A Diretriz estabelece que todos os Bacharéis em Turismo formados por faculdades brasileiras deverão possuir as competências e habilidades descritas no Art.4º da DCN do Curso de Graduação em Turismo (BRASIL, 2006). As competências e habilidades elencadas no Documento estão voltadas ao perfil comum do profissional, desta forma cabe a cada faculdade de turismo adicionar também, no PPP, as competências e habilidades necessárias para atingir o perfil específico.

Carbone (2005) sugere que as competências sejam descritas utilizando verbos que indiquem uma ação concreta, como planejar, executar, estabelecer, elaborar, formular, etc. Segundo o autor, os verbos devem indicar ações passíveis de observações no ambiente de trabalho. Desse modo, verbos como apoiar, acreditar, conhecer, por exemplo, não são indicados para expressar uma competência, já que são subjetivos. Essa sugestão auxilia a diferenciar na Diretriz as competências das habilidades.

Metodologia

Este estudo, de caráter exploratório descritivo, foi estruturado através de abordagem quantitativa e qualitativa de busca de resultados. Os métodos de investigação foram à pesquisa bibliográfica e documental e pesquisa de campo. Desta forma, o estudo foi dividido em três etapas: a primeira foi a leitura de obras pertinentes ao tema da pesquisa e a análise documental; em seguida houve a aplicação dos questionários e por último a tabulação e avaliação dos resultados.



Os sujeitos correspondem ao *trade* turístico local, especificamente as agências de viagens, operadoras turísticas, hotéis e Cias. Aéreas. Embora a palavra de origem inglesa “*trade*” corresponda ao segmento privado da atividade, foi considerado relevante no decorrer da pesquisa abordar o setor público representado pela Secretaria Estadual de Turismo do município de João Pessoa/ SETUR e a Empresa Paraibana de Turismo/ PBTUR. Por tratar-se de um piloto, a amostra é reduzida quando comparada ao universo dos sujeitos existentes na cidade de João Pessoa. Foram consultados ao todo 14 estabelecimentos, sendo: 03 operadoras de viagem, 02 hotéis, 06 agências de viagens, 02 companhias aéreas, a SETUR e a PBTUR.

Como instrumento de pesquisa foi utilizado questionário estruturado, composto por três questões subjetivas diretamente relacionadas aos objetivos específicos deste estudo; com o intuito de obter mais informações relevantes à pesquisa, foi deixado no questionário um espaço para comentários adicionais.

Na primeira etapa da pesquisa, após a realização de análise documental, foi estabelecido um procedimento comparativo entre o que é proposto nas Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Turismo e a atual organização curricular do Curso de Turismo da UFPB. Essa ação teve por objetivo identificar as deficiências do curso que devem vir a ser discutida para a reformulação do PPP. Para a realização da segunda etapa, a aplicação dos questionários, foram abordados apenas os gerentes/ dirigentes das organizações, por estes conhecerem as funções de todos os departamentos existentes e dessa forma saberem das necessidades profissionais dentro da organização. Os dados foram analisados de acordo com o tipo do sujeito. Deste modo, foram feitas observações referentes aos agentes de viagens, às operadoras turísticas, aos hotéis, as companhias aéreas, e à SETUR com o intuito de identificar em quais desses segmentos da atividade turística o egresso do Curso de Turismo da UFPB melhor se enquadra. Os dados obtidos através das questões subjetivas dos questionários foram analisados considerando os fragmentos das frases que foram repetidos dentro do mesmo grupo de sujeitos, numa perspectiva de análise de conteúdo, no entanto sem que o rigor da prática estivesse presente às ações apenas como norte investigativo. Importante se faz ressaltar que todos os elementos aqui sugeridos objetivavam apenas subsidiar as reflexões sobre urgências e emergências de uma reforma curricular no Bacharelado de Turismo da UFPB.

Análise dos dados e resultados



Organização Curricular do Curso de Turismo da UFPB

Através do estudo bibliográfico e documental e mediante a realização de comparações entre o que propõe a DCN do Curso de Graduação em Turismo e a proposta Curricular do Curso de Turismo da UFPB foi constatado algumas divergências. A primeira dela diz respeito a definição do perfil do egresso. Consta como definição, no Catálogo Geral dos Cursos de Graduação da UFPB, que

O curso de bacharelado em Turismo deverá formar um profissional apto a atuar em um mercado altamente competitivo e em constante transformação, cujas opções possuem um impacto profundo na vida social, econômica e no meio ambiente das sociedades onde são desenvolvidas. Além disso, e por suas próprias características, a atividade profissional do Bacharel em Turismo exige uma formação ao mesmo tempo generalista – no sentido tanto de conhecimentos específicos como de uma ampla visão de mundo e conhecimentos de áreas afins – e particularizada – especialmente com conhecimentos específicos. Daí a importância das “ênfases” a serem oferecidas como opção aos alunos na sua formação, nas áreas de Agenciamento, Eventos, Hotelaria, Lazer, Transportes, Alimentos e Bebidas, entre outros. (UFPB, 2000. p. 275)

Essa definição é muito ampla e não caracteriza de fato o profissional formado pelo Curso de Turismo da UFPB. As disciplinas que compõem a grade curricular do curso estão voltadas para a formação de Planejadores Turísticos e profissionais aptos a atuar com o Marketing Turístico. Também consta na definição do perfil, que são oferecidas “ênfases” nas áreas de Agenciamento, Eventos, Hotelaria, Lazer, Transportes e Alimentos e Bebidas. De fato essas “ênfases” não são oferecidas. Em toda a grade curricular há apenas uma disciplina de Eventos, sendo esta restrita aos alunos que fazem a Habilitação em Marketing Turístico, e uma única disciplina de Hotelaria, sendo esta restrita aos alunos da Habilitação em Planejamento Turístico. O Agenciamento, Transportes e Alimentos e Bebidas correspondem a conteúdos de disciplinas e não a disciplinas. Consta em Brasil (2003, p. 4) a seguinte definição do Perfil de Egresso

[...] o curso de graduação em Turismo deverá oportunizar a formação de um profissional apto a atuar em mercados altamente competitivos e em constante transformação, cujas opções possuem um impacto profundo na vida social, econômica e no meio ambiente, exigindo uma formação ao mesmo tempo generalista no sentido tanto do conhecimento geral, das ciências humanas, sociais, políticas e econômicas, como também de uma



formação especializada, constituída de conhecimentos específicos, sobretudo nas áreas culturais, históricas, ambientais, antropológicas, de Inventário do Patrimônio Histórico e Cultural, bem como o agenciamento, organização e gerenciamento de eventos e a administração do fluxo turístico.

O Curso de Turismo da UFPB não possui uma definição própria do Perfil dos Egressos, sendo esta muito similar ao que está descrito na DCN do Curso de Graduação em Turismo. A definição existente na Diretriz é ampla porque ela atende a todos os cursos de Turismo existentes no país, mas cabe às faculdades estabelecerem o tipo de profissional a ser formado. Embora o tipo de formação profissional esteja clara ao ver as disciplinas que compõem a grade curricular, a definição do Perfil do Egresso não condiz com a formação recebida. A descrição do Perfil é a identidade do Curso e dos formandos. É ela que caracteriza o tipo de profissional a ser formado pela faculdade e ao definir o tipo de profissional, se elenca as competências e habilidades que necessitam ser desenvolvidas para atingir esse perfil.

Outro ponto a ser considerado são as competências e habilidades do profissional formado pelo Curso de Turismo da UFPB. Alguns pontos descritos em UFBB (2000) como competências, correspondem a habilidades é o caso de “interpretar legislação pertinente” (UFPB, 2000. p. 275). A capacidade de interpretação do profissional não corresponde a uma competência como sugere a proposta curricular do Curso de Turismo da UFPB, mas a uma habilidade. Do mesmo modo tem-se a seguinte descrição “**apoiar** ações voltadas à formação, treinamento e capacitação dos recursos humanos de turismo em nível técnico e superior” (UFPB, 2000. p. 275, grifo nosso). O “apoio” é uma ação muito subjetiva e não é um comportamento passível de avaliação de desempenho; desse modo não corresponde a uma competência. Também há descrito no documento do curso uma competência restrita a aspecto temporal, é o caso de “planejar e acompanhar as atividades do Programa Nacional de Municipalização do Turismo” (UFPB, 2000. p 275). Esse Programa foi uma Política Pública Nacional que não está mais em execução.

Também foi constatado que o Curso de Turismo da UFPB possui uma carga horária de 2490 horas (UFPB, 2000), para cumprir essas horas-aula as aulas são realizadas de segunda a sexta-feira das 19h às 22:40, entretanto o horário de término não é cumprido devido a segurança dos alunos que necessitam utilizar transporte coletivo para retornar a suas residências. Mesmo os alunos sendo liberados das aulas às 22h, perdendo desse modo 40

minutos diários de aula⁹, a carga horária proposta pelo curso ainda excede a carga horária mínima de 2.400h proposta aos cursos de turismo (BRASIL, 2006b), fato considerado positivo para a formação.

Necessidades profissionais nas Agências de Viagens

Entre as exigências profissionais, as mais citadas foram: a criatividade e conhecimentos em sistemas de reservas e emissões totalizando 12% cada uma. As segundas mais citadas foram: conhecimentos em geografia, bom relacionamento interpessoal, experiência e qualificação profissional. Representando 6 % dos dados foi citado a necessidade de profissionais bilíngües. Os 34% correspondem a diferentes competências e habilidades citadas pelas agências.

A primeira questão do questionário tinha por objetivo identificar se a empresa conhece as atribuições do Bacharel em Turismo e se sente a necessidade de possui esse profissional. Das 06 agências de viagens consultadas apenas uma afirmou sentir a necessidade de possuir esse profissional em seu RH, três afirmaram que não necessitam desse profissional, uma não respondeu a questão e uma disse necessitar apenas como um suporte operacional e consultivo, mas não como um funcionário fixo. Nenhuma agência soube definir a profissão do Bacharel em Turismo.

Necessidades profissionais das Operadoras de Viagens e Turismo

Entre as Operadoras de Viagens e Turismo as exigências em Qualidade no Atendimento e Conhecimento em Sistema de Reservas e Emissões foram as mais citadas totalizando 15%. As Habilidades Comerciais e o bom Inter-relacionamento representaram 14%. Em seguida, representando 7% foram citados Conhecimentos em Geografia, Domínio de Língua Estrangeira (Bilíngüe), Informática, Agilidade, Conhecimento Contábil e conhecimento de mercado. Das três operadoras consultadas, duas disseram não sentir a necessidade de possuir esse profissional no quadro funcional e uma não respondeu.

⁹ Considerando um mês de quatro semanas, as turmas liberadas às dez horas da noite perdem no fim do mês o valor aproximado de 13 horas/ aulas;



ANPTUR

Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo

IV Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo UAM– 27 a 28 de agosto de 2007

Necessidades profissionais das Companhias Aéreas

As Companhias Aéreas consultadas elencaram o conhecimento em sistema de reservas e emissões e a criatividade como conhecimentos e características essenciais para o profissional que deseja atuar em empresa aérea, totalizando 24% cada. As habilidades comerciais, o domínio de língua estrangeira (Bilíngüe), domínio de informática e o conhecimento de mercado representaram 13% (cada). Uma das empresas consultadas, afirmaram que necessitam desse profissional, mas não definiu a profissão do Bacharel em turismo. A outra empresa definiu o profissional como graduado liberado da universidade sem informações necessárias para atuar no mercado de trabalho.

Necessidades profissionais dos empreendimentos hoteleiros

Os dois hotéis entrevistados elencaram habilidades distintas. Um destacou a necessidade do profissional atender as exigências da NBR (ABNT) de hotelaria, além de ter bom relacionamento inter-pessoal e domínio de língua estrangeira (bilíngüe). O outro não elencou competências nem habilidades, mas características de um bom profissional, entre elas: inteligência, honestidade, conhecimento e experiência. Quanto a definição do profissional um não respondeu e disse não sentir a necessidade de possuir esse profissional, outro disse que o Bacharel em Turismo deve ser um profissional qualificado de modo a atender as necessidades do mercado.

Necessidades profissionais da Secretaria Executiva de Turismo do Município de João Pessoa/ SETUR

A Secretaria de Turismo de João Pessoa destacou a necessidade de profissionais criativos, que tenham bom relacionamento inter-pessoal, que sejam criativos, tenham conhecimento de mercado e prestem atendimento de qualidade. Definiu o profissional como: “O Bacharel em Turismo é um profissional com formação ampla, capaz de planejar e desenvolver projetos que contemplem a dinâmica da atividade e a complexidade de envolvimento entre diversos setores econômicos”. O órgão não respondeu na primeira questão se sente a necessidade de possuir esse profissional, mas destacou que devido as competências



e habilidades esse profissional pode ser enquadrado para atuar na organização, na área de planejamento.

Considerações Finais

O estudo aqui exposto e os resultados apresentados não são passíveis de conclusão, mas devem gerar novas discussões e questionamentos referentes a formação profissional e as propostas Político-pedagógicas das instituições de ensino superior. Entretanto os resultados obtidos tornam indispensável a realização de algumas considerações.

Os dados mostraram que o mercado turístico, representado pelas agências de viagens, operadoras, cias. aéreas e hotéis, em sua maioria, não conhecem as atribuições do Bacharel em Turismo, conseqüentemente não sente a necessidade de possuir esse profissional nas organizações. Afinal, como pode o mercado sentir a necessidade da atuação do Bacharel em Turismo se não são conhecidas as atribuições desse profissional? O desconhecimento do papel do Bacharel em Turismo no desenvolvimento da atividade pode representar um dos motivos que levam a não absorção do profissional pelo mercado.

O outro motivo pode ser justificado através das necessidades profissionais que os sujeitos da pesquisa elencaram como necessárias à organização, uma vez que essas “necessidades” não condizem com a formação oferecida pelo Curso de Turismo, especificamente pelo Curso de Turismo da UFPB. O mercado mostrou necessitar de mão-de-obra técnica para atuar no setor operacional. As competências e habilidades que o *trade* elencou não necessitam ser desenvolvidas em um curso de nível superior. A formação do Bacharel em Turismo, proposta pela DCN do Curso de Graduação em Turismo, vai além da emissão de passagens aéreas, do domínio de língua estrangeira e de bons conhecimentos geográficos, por exemplo. Entretanto, o Bacharel em Turismo que deseja atuar com agenciamento, com cias. aéreas, com operadoras ou hotéis devem buscar a qualificação para essas aéreas através de cursos extra-curriculares que forneçam os conhecimentos específicos desses setores. Essa busca por conhecimentos mais específicos deve existir entre os profissionais das mais diversas áreas de atuação. O curso de Turismo da UFPB segue as orientações da DCN do Curso de Graduação em Turismo. Cabe aos Bacharéis buscarem a especialização em determinados seguimentos da atividade, mas essa especialização não deve ser realizada dentro da graduação. As competências e habilidades que constam na DCN do



Curso de Graduação em Turismo não estão dirigidas a especificidade da formação, portanto a formação proposta pela Diretriz também não atende as necessidades de formação profissional para o mercado, confirmando a afirmação de Zulauf (2006) sobre a lacuna entre as habilidades para empregabilidade desenvolvidas pelas universidades e as reais necessidades dos empregadores.

Segundo Barreto (2004. p.46) “O mercado de turismo, [...], é a compra e venda de produtos turísticos”. Desse modo, as agências, hotéis, operadoras, cias. Aéreas, cias. de seguro viagem necessitam vender seus produtos (pacotes, serviços, passagens aéreas, seguros, etc), daí a necessidade das habilidades comerciais citadas pelos sujeitos da pesquisa. Essa habilidade não é algo aprendido em curso de graduação, algumas habilidades são desenvolvidas ao longo da nossa formação, como a criatividade, por exemplo, também citada pelos sujeitos. A formação do Bacharel vai além do “saber vender”. De modo geral, o papel desse profissional é pensar a organização e o desenvolvimento equilibrado da atividade turística viabilizando, desse modo, o trabalho das agências, operadoras, cias. aéreas, etc. Dencker (2004. p. 7) destaca que “O futuro da atividade se delineia nas salas de aula, na formação de um profissional que perceba sua atividade como pesquisador e cidadão, [...]”. A atuação do Bacharel em Turismo é de grande importância para o desenvolvimento da atividade, embora o mercado ainda não perceba esse fato. O papel desse profissional possui reflexos no ambiente social, cultural e ambiental e esses ambientes exercem influências diretas no mercado.

A dificuldade de absorção dos egressos dos Cursos de Graduação em Turismo não é única em João Pessoa, nem no Brasil. Segundo Ferri e Buratto (apud BARRETO, 2004), o Curso de Turismo do Vale do Itajaí (Univali) surgiu no fim da década de 80, em 1989, a pedido do poder público e de empresários que previam o desenvolvimento turístico da região. Entretanto, os profissionais formados pela Univali não foram absorvidos pelos empresários locais, que alegavam a falta de mão-de-obra qualificada para atuar na região; isso porque as qualificações que eles necessitavam não correspondiam aos conteúdos discutidos na graduação. Do mesmo modo na Austrália, apenas 5% dos postos de trabalho no mercado turístico estão ocupados por Bacharéis, no Reino Unido apenas 10% (Collins, apud BARRETO, 2004). Esse fato é justificado pela divergência entre a formação oferecida pelas Instituições de Ensino Superior e as necessidades do mercado.



ANPTUR

Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo

IV Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo UAM- 27 a 28 de agosto de 2007

Considerando a Organização Curricular dos Cursos de Turismo, estes devem estabelecer no PPP uma definição do perfil do egresso clara e concisa, permitindo que os alunos e aqueles que pretendem ingressar no curso tenham ciência do tipo profissional que a faculdade se propõe a formar e das opções de mercado que ele poderá atuar. A descrição do perfil dos egressos do Curso de turismo da UFPB, não condiz com a formação recebida durante a graduação. Desse modo, os alunos que fazem o curso porque este afirma oferecer ênfase em hotelaria, em agenciamento ou em eventos, percebem durante a graduação ou ao observar a grade curricular com mais atenção que essas ênfases não são oferecidas. Também é preciso que os professores que ministram aulas no curso tenham ciência das competências que necessitam ser desenvolvidas para a formação do futuro Bacharel. Algumas competências descritas em UFPB (2000), apesar de constarem nesse documento, não são desenvolvidas ao longo do curso. É preciso que os alunos também saibam que competências e habilidades eles deverão possuir e saibam desenvolvê-las buscando a qualificação profissional.

Referências Bibliográficas

BARRETO, Margarita; TAMANI, Elizabete; SILVA, Maria Ivonete da. **Discutindo o Ensino Universitário de Turismo**. Campinas: Papirus, 2004;

BRASIL. MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO E CULTURA. **Lei de Diretrizes e Bases Nº 9.394 de 20 de dezembro de 1996**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/CCIVIL_03/LEIS/L9394.htm>. Acesso em: 10 jan. 2007;

BRASIL. MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO E CULTURA. **Proposta das Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Turismo, 2003**. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/CES_0288.pdf>. Acesso em: 10 jan. 2007;

BRASIL. MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO E CULTURA. **Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Turismo. Resolução Nº13 de 24 de novembro de 2006**. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces13_06.pdf>. Acesso em: 10 jan. 2007;

BOAVA, Diego Luiz Teixeira; LOPES, Dirce Vasconcellos; MACÊDO, Fernanda Maria Felício. Estudo das Representações de Docentes em Turismo obre Competência Profissional e Compromisso Social. In: AGUIAR, Maria de Fátima; BAHL, Miguel (Orgs.). **Competência Profissional no Turismo e Compromisso Social**. Coletânea do XXVI Congresso Brasileiro de Bacharéis em Turismo. São Paulo: Roca, 2006;

LEAL, Sérgio; TRIBE, John. Papel do Estudante na Educação Superior em Turismo. In: AGUIAR, Maria de Fátima; BAHL, Miguel (Orgs.). **Competência Profissional no Turismo e Compromisso Social**. Coletânea do XXVI Congresso Brasileiro de Bacharéis em Turismo. São Paulo: Roca, 2006;

CARBONE, Pedro Paulo et al. **Gestão por competências e gestão do conhecimento**. Rio de Janeiro: FGV, 2005;



ANPTUR

Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo

IV Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo UAM– 27 a 28 de agosto de 2007

DENCKER, Ada de Freitas Maneti. Planejamento e Gestão de Hospitalidade e Turismo: formulação de uma proposta. In: DENCKER, Ada freitas Maneti. **Planejamento e Gestão em Turismo e Hospitalidade**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004;

NETO, Alexandre Shigunov; MACIEL, Lizete S. B. (Orgs). **Currículo e Formação Profissional nos Cursos de Turismo**. São Paulo: Papirus, 2002;

UFPB. **Catálogo Geral dos Cursos de Graduação**. Vol.I, 2000;

UFPB. **Curso de Turismo/ UFPB. Projeto Político Pedagógico**. 2002;

ZULAUF, Monika. **Ensino superior e desenvolvimento de habilidades para a empregabilidade: explorando a visão dos estudantes**. *Sociologias*. Porto Alegre, n. 16, 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1517-45222006000200006&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 03 Dez 2006.