

## **Metodologias de ensino inovadoras: projeto de extensão “Observatório da Cidade de São Paulo”**

*Roberta Sogayar<sup>1</sup>  
Célio Daroncho*

**Resumo:** o presente trabalho relata uma metodologia de ensino do curso superior de Turismo adotada na Universidade Anhembi Morumbi aplicada desde janeiro de 2007, onde um projeto de extensão foi inserido como disciplina obrigatória para despertar o interesse pela pesquisa científica e ainda aprimorando as habilidades profissionais do ingressante. O projeto é realizado com uma parceria real entre a Universidade e o mercado, sendo este um promotor de auto-estima profissional, aprimoramento acadêmico que revela seus resultados comerciais e científicos. O projeto foi aplicado com alunos de primeiro semestre em dois semestres consecutivos estando em andamento pela terceira vez neste semestre, tendo sido avaliado pelos alunos como um bom projeto para o aprimoramento acadêmico e profissional, despertando a necessidade de acompanhar a evolução e os desdobramentos do mercado do turismo.

### **Introdução**

O mercado de turismo atual, segundo Molina (2003), requer um novo perfil na força de trabalho e de uma nova geração de trabalhadores e cursos superiores que estão carentes de recursos teóricos voltados para o desenvolvimento profissional do aluno e de uma cultura de gestão adequada. Para tanto será necessário ampliar os conhecimentos por meio de novos padrões de educação, com o desenvolvimento de competências e uma ressignificação dos métodos de ensino-aprendizagem. A qualificação profissional em questão há muito tempo vem sendo uma premissa para o bom desempenho e expansão da atividade turística no Brasil com visível melhora na qualidade dos serviços.

Esse processo de qualificação tem sido amplamente discutido e avaliado nos diversos desdobramentos da educação para o Turismo. As habilidades e competências são desenvolvidas nos campos cognitivos, emocionais e psicomotores formando um profissional com competências múltiplas para atuar no mercado global, cada vez mais competitivo. As

---

<sup>1</sup> Universidade Anhembi Morumbi. E-mail: rosogayar@hotmail.com

competências a serem adquiridas devem ser básicas e diferenciadas. A primeira é fundamental para qualquer trabalho e a segunda estabelece uma diferença entre uma profissão e a outra, e também adquire legitimidade por envolver saberes exclusivos.

Este trabalho irá focar em uma das competências diferenciadas do setor turístico. Além disso, os alunos devem demonstrar a habilidade de mobilizar esses conhecimentos para resolver problemas e enfrentar imprevistos (DELUIZ, ano apud TOMAZZONI, 2007, p.208). Esta habilidade se faz necessária a fim de promover uma maior, interação entre os processos interativos e administrativos do Turismo, integrando-os ao ambiente externo e acompanhando os processos de mudança (RUSCHMANN, 2002), uma vez que as flutuações no mercado exigem que as decisões sejam tomadas em períodos de tempo cada vez mais reduzidos exigindo um profissional de habilidades múltiplas.

Portanto torna-se fundamental a manutenção de um processo de acompanhamento constante das tendências com base nos procedimentos de método científico, visando a orientação das ações no momento em que a intervenção é necessária segundo Dencker (2001).

De acordo com Ruschmann (2002), as universidades ao desenvolverem suas propostas metodológicas deverão inserir projetos integrados, baseados no conhecimento do contexto da formação de recursos humanos para o turismo, na sua adequação ao mercado de trabalho e nas tendências do setor, pois tem o desafio de promover o aprendizado através da reflexão sobre a atividade.

Em congruência com esse crescimento, os cursos de Turismo e Hospitalidade têm investido fortemente no processo de melhoria contínua de seus currículos e quadros docentes, investem na internacionalização da educação, criam programas de pesquisa para docentes e discentes, desenvolvem programas de mestrado, contratam profissionais cada vez mais qualificados para incrementar e aperfeiçoar o ensino, o que representa um ganho para o setor acadêmico e para o mercado.

A fim de desenvolver propostas curriculares alinhadas com as necessidades do mercado, especialistas em ensino e mercado desenvolvem propostas inserindo novas metodologias de ensino para esses programas. Na Universidade Anhembí Morumbi, uma das disciplinas inseridas dentro do contexto atual foi o Projeto de Extensão: Observatório da Cidade de São Paulo, configurando-se em duas disciplinas de caráter obrigatório que acontecem no primeiro e no segundo semestre da grade curricular.

No primeiro semestre o foco do projeto está em ampliar o conhecimento do aluno sobre a profissão escolhida revelando o lado realista da atividade propiciando a ligação direta desta com o mercado, despertando o interesse pela pesquisa científica, com o uso de uma pesquisa de campo aplicada de acordo com as necessidades do mercado, desenvolvendo assim um projeto de pesquisa.

Para alcançar esses objetivos os alunos realizaram observações *in loco*, fazendo um registro de fatos e acontecimentos da realidade voltada para os espaços de turismo e lazer na cidade de São Paulo, desenvolvendo assim a capacidade de identificar as expectativas e benefícios dos praticantes das atividades de lazer na cidade de São Paulo, e podem então, a partir de dados reais, perceberem a importância sócio-econômica do segmento analisado para a atividade turística e para a sociedade.

Desta forma o aluno passa a compreender o fenômeno turístico na sua forma real, ele poderá exercer a reflexão teórica do turismo enquanto um fenômeno social e econômico, podendo desta forma motivá-lo também a produção científica ao longo do curso bem como disponibiliza ferramentas de gerenciamento da atividade turística.

A importância de estimular os alunos a realizarem pesquisas no setor é mencionada por Veal (2006), que revela a falta de subsídios da pesquisa em Turismo e enfatiza a necessidade de realização de pesquisas de menores proporções realizadas por alunos de bacharelado.

Já a OMT (2001) indica que pesquisa deve ser benéfica, não apenas no conhecimento total do Turismo e Hospitalidade para o aluno, mas também no desenvolvimento pessoal e na carreira profissional daqueles que conduzem a pesquisa.

Dentre os diversos fatores que justificam as necessidades de uma formação mais específica para os bacharéis em Turismo, de acordo com o Rushamnn (2002), destaca-se o de realização de pesquisas com metodologia científica, que exigirá pessoas com alto grau de conhecimento intelectual e técnico. A utilização de ferramentas de ensino com base na metodologia científica também é enfatizada por Dencker (2001):

“É imprescindível enfatizar nos cursos de formação destinados aos bacharéis em Turismo, o domínio de métodos e técnicas de pesquisas em todas as suas modalidades: bibliográficas, documentais e de campo. Isso irá permitir o aprimoramento da capacidade crítica no que se refere à leitura dos dados disponíveis gerando as competências fundamentais para a elaboração das pesquisas necessárias à construção de um conhecimento do Turismo adequado a nossa realidade. Sugere-se a utilização de parâmetros próprios ou criteriosamente adaptados para análise da

realidade específica. O ensino necessita preparar o homem para pensar a complexidade integrá-lo na nova realidade no qual os modelos e receitas milagrosas já não existem. O objetivo do ensino deve ser de conseguir que o aluno aprenda a aprender, efetuando uma revisão permanente dos conhecimentos e valores adquiridos, entendendo que esse é um processo contínuo que se renova por meio da pesquisa.”

Para a realização do projeto foram criadas diversas parcerias com empresas de promoção de destinos turísticos, a fim de atender as diferentes demandas do mercado e também para revelar ao aluno as mais diversas realidades existentes no mercado. A configuração de parcerias é de extrema importância para o sucesso de um projeto deste porte, pois o diálogo e intercâmbio entre escolas e mercado (organização de emprego e trabalho) são de suma relevância para o crescimento consolidado da atividade.

A entidade parceira inicial do projeto foi a São Paulo Turismo (SPTuris) que tem desenvolvido diversos projetos em parceria com universidades da cidade. Esta parceria justifica-se pela necessidade de conciliar a introdução do aluno no processo de pesquisa científica juntamente com o contato com o mercado de trabalho.

Ao findar a primeira fase do projeto, a parceira *São Paulo Turismo* certificou os alunos por meio de atestados bem como publicou os nomes dos alunos autores da pesquisa em seu site. Esta certificação auxilia o aluno na aquisição e comprovação de sua primeira experiência profissional e acadêmica visto que os recém formados tem uma grande dificuldade em elaborar seu currículo devido à falta de experiência profissional.

Ruschmann (2002) aponta que essa deficiência pode ser suprida com a efetivação de atividades desenvolvidas durante o período da graduação sob as formas diversas, tanto de caráter comercial, como estágios, trabalhos de meio período, como de caráter acadêmico através de projetos experimentais de pesquisas e estudos realizados nas disciplinas dos cursos. Ressalta também a necessidade de certificação dessas atividades.

### **Desenvolvimento**

A metodologia de trabalho foi estabelecida pela coordenadora do projeto, Profa. Roberta Sogayar, em conjunto com os demais professores do semestre, no intuito de interligar o conteúdo do trabalho com as disciplinas do semestre, principalmente com os professores de metodologia científica. Os acertos sobre o projeto foram realizados no decorrer das reuniões de planejamento acadêmico semestral.

No primeiro semestre, foi realizado um projeto piloto de implantação do programa, o tema desenvolvido foi “Perfil dos visitantes de Espaços Culturais, Parques Naturais e Artificiais da cidade de São Paulo”, tema este que foi sugerido pela entidade parceira.

Foram aplicados 7.845 questionários, distribuídos entre: Playcenter, Parque da Água Branca, Instituto Butantã, Zoológico, Horto Florestal, Museu da Língua Portuguesa, MASP, Museu do Teatro Municipal, Museu Contemporâneo das Invenções, Museu do Ipiranga, Centro da Cultura Judaica, Memorial do Imigrante. Foi realizada uma aplicação de teste inicial a fim de familiarizar os alunos com o conteúdo da pesquisa, com a forma de estabelecer contato e conduzir a entrevista.

As impressões dos alunos eram discutidas em aula fazendo com que estes pudessem refletir sobre os aspectos da aplicação de uma pesquisa. Durante o semestre percebeu-se a dificuldade em adaptar os prazos de entregas das etapas do projeto com as demais disciplinas, visto que os imprevistos ocorridos na execução do projeto, como por exemplo, falta de autorização do local a ser pesquisado, horário de trabalho proposto; levaram a desmembrar o processo de avaliação entre as disciplinas.

No segundo semestre o tema proposto para estudo foi “O perfil dos turistas freqüentadores dos restaurantes da Cidade de São Paulo”. Neste semestre o número de alunos participantes foi consideravelmente menor devido ao reduzido ingresso de alunos nas turmas de meio de ano, sendo esta formada por apenas 25 alunos. Este fato levou a um número de pesquisas aplicadas consideravelmente menor que no semestre anterior, sendo desenvolvidas apenas 682 entrevistas no período de um mês.

O programa de monitoria foi implantado na disciplina para que houvesse maior controle e rigor na aplicação dos questionários, iniciativa esta que aprimorou a qualidade dos dados obtidos, e os alunos monitores atuaram como coordenadores da pesquisa. Os dados produzidos neste semestre foram publicados no site da São Paulo Turismo no mês de dezembro de 2007.

No semestre que se iniciou em fevereiro de 2008, o tema proposto foi “Perfil dos Turistas freqüentadores dos espaços culturais da cidade de São Paulo”, semestre este que ainda está em andamento. A previsão para este semestre é da aplicação de 10.000 entrevistas, nos principais focos do mesmo, que são os museus e os centros culturais da cidade.

A tabela 1 demonstra as percepções obtidas nos dois semestres de 2007 e no primeiro semestre de 2008, quanto a efetivação do projeto e a participação de alunos no mesmo. Pode-se perceber que o número de entrevistas efetivadas aumenta com a quantidade de alunos ingressantes no semestre.

**Tabela 1. Comparativo entre os semestres de aplicação do conceito de projeto de extensão como disciplina obrigatória no curso de Turismo**

<i>Itens Avaliados</i>	<i>1º Semestre 2007</i>	<i>2º Semestre 2007</i>	<i>1º Semestre 2008</i>	<b>Total</b>
Número de alunos participantes	120	25	200	345
Número de entrevistados	7845	682	10.000	18.527
<b>Locais Pesquisados</b>	12	2	24	38

O projeto de extensão “Observatório da cidade de São Paulo” tem se revelado uma ferramenta útil para a verificação dos indicadores do turismo paulistano em determinados segmentos. Este projeto desenvolvido em parceria é importante tanto para a empresa que encontra um meio para potencializar seus serviços quanto para a universidade que pode propiciar o desenvolvimento de uma experiência real para seu aluno, servindo de pano de fundo para o desenvolvimento de pesquisa com o corpo discente.

Ao final de cada um dos semestres de 2007, foram aplicados questionários (perfazendo um total de 37 questionários) entre os alunos participantes do projeto para a verificação da aceitação do mesmo como disciplina estimuladora do aperfeiçoamento acadêmico, profissional e pessoal. Os resultados obtidos demonstram que o enriquecimento cultural, o aperfeiçoamento para trabalhos em grupo e a organização metodológica do trabalho foram considerados como bom por um índice superior a 50% dos alunos pesquisados.

Os itens contribuição para formação profissional, desenvolvimento de auto-estima e relação teoria e prática foram avaliados como regular por 35% dos alunos pesquisados. Aproximadamente 40% dos alunos identificaram que a o projeto foi excelente para sua formação acadêmica. Estes resultados estão expressos na figura 1 e permitem verificar que a avaliação geral do projeto foi muito positiva para a grande maioria dos alunos, o único item com avaliação indefinida foi a parceria com a São Paulo Turismo, onde pode-se notar que os índices giram em torno de 20% em cada classificação, tendo sido considerado tanto como ótimo quanto como péssimo pela mesma média de alunos. Isso demonstra que a parceria precisa ser melhorada, ampliada e diversificada, pois a princípio os alunos não verificaram um

grande ganho, ou ainda, não conseguiram perceber como esta parceria pode incrementar o aprendizado deles e o crescimento do curso.

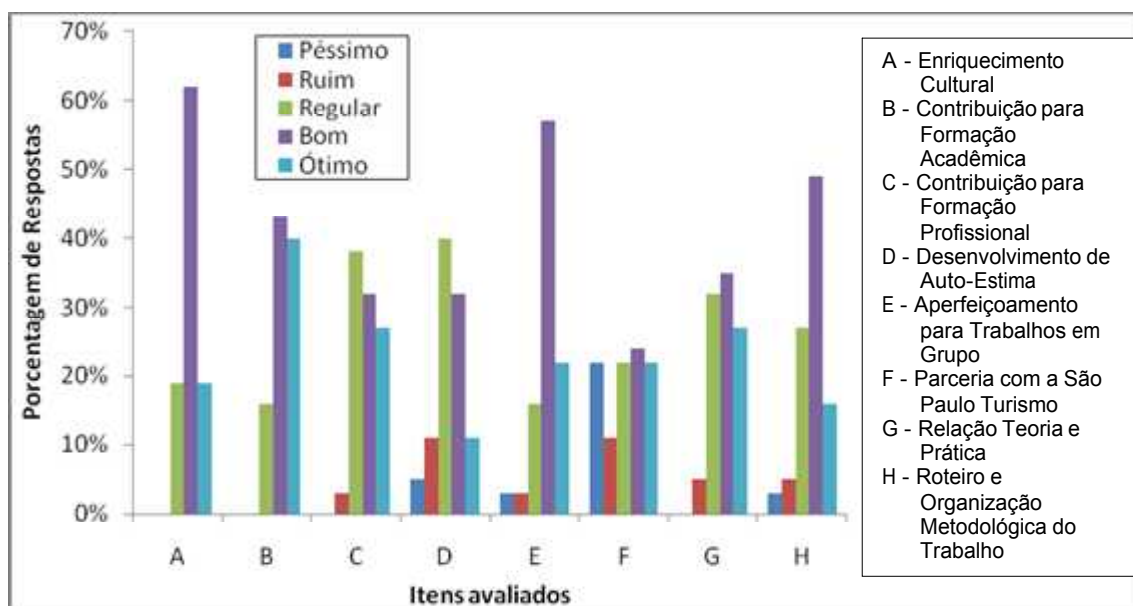


Figura 1. Avaliação feita pelos alunos do projeto como metodologia de ensino

## Conclusões

Implementar projetos que visem a percepção por parte dos alunos dos acontecimentos e dos problemas reais vividos pelo setor turístico, é muito positivo, pois cria nos mesmos, desde cedo, a visão correta da realidade na qual se interporão futuramente. Também é positivo este primeiro contato dos alunos com situações de divergências pessoais e inter-relações entre grupos de colegas ao enfrentarem pela primeira vez a situação de confiança no trabalho em grupo e nos resultados promovidos. Outro fato bastante significativo é a primeira produção científica e acadêmica de alunos recém saídos do ensino médio, que se deparam com uma realidade universitária e com a necessidade de produzirem, também é estimulante para os mesmos o fato de verem sua produção, publicação e certificação divulgadas.

## **Bibliografia**

DENCKER, A. F. M. IN: TRIGO, LIZ GONZAGA GODOI.2001. *Turismo: como aprender, como ensinar*. São Paulo: Editora SENAC São Paulo.

MOLINA, SÉRGIO. 2003. *O pós turismo*. São Paulo: Aleph.

OMT- Organização Mundial do Turismo.2001. *Educando os educadores em turismo: manual de educação em turismo e hospitalidade*. São Paulo: Rocca.

RUSCHMANN, D.2002. *Turismo no Brasil: análises e tendências*. Barueri: Manole. 1ª ed.

TOMAZONI, E. L.2007. *Educação profissional em Turismo: cria-se mercado pela formação?* Turismo em análise. Vol 18, nº2, nov.

VEAL, A.J.2006. *Research methods for leisure and tourism*. United Kingdom: Pearson Education. 3<sup>rd</sup> ed.