

EDUCAÇÃO PROFISSIONAL EM HOSPITALIDADE E LAZER NO IF-SC – CAMPUS GAROPABA: SUBSÍDIOS PARA A FORMAÇÃO DE UM ITINERÁRIO FORMATIVO

Fabiana de Agapito Kangerski¹
Cristine Ferreira Costa²
Telma Pires Pacheco Amorim³

Resumo: A implantação do Campus Garopaba do Instituto Federal de Santa Catarina e a identificação de do eixo tecnológico Hospitalidade e Lazer como uma de suas áreas de atuação trouxeram dois desafios principais: a) o entendimento do contexto local (entorno, atores e dinâmicas estabelecidas) e b) a construção de um itinerário formativo que atenda as peculiaridades regionais e as necessidades de qualificação profissional dos trabalhadores. Para a compreensão do contexto local e das necessidades de qualificação do trabalhador, duas perguntas foram propostas: como se caracteriza o segmento de hospedagem dos municípios de Garopaba e Imbituba? Qual é o perfil dos trabalhadores atuantes nos estabelecimentos desse segmento? Para responder a essas perguntas, os estabelecimentos de hospedagem das duas cidades foram pesquisados. Este artigo busca relatar essa pesquisa, bem como discorrer sobre alguns pressupostos da educação profissional com o objetivo de delinear o itinerário formativo do eixo Turismo, Hospitalidade e Lazer. De forma geral, os resultados apontaram para um itinerário formativo que abarque cursos de Formação Inicial e Continuada (FIC), FIC - PROEJA, técnico e tecnólogo. Acredita-se que, propiciando a verticalização da formação profissional, O Campus Garopaba permitirá, de um lado, a inserção do aluno ao nível de ensino adequado a suas necessidades e, por outro, a elevação de sua escolaridade.

Palavras-chave: Educação Profissional; Itinerário Formativo; Turismo, Hospitalidade e Lazer.

¹ Mestre em Administração pela UFSC. Professora de Ciências Sociais Aplicadas do Instituto Federal de Santa Catarina – IFSC Campus Garopaba. Email: fabiana.agapito@ifsc.edu.br

² Doutora em Letras pela UFRGS. Professora de Língua Portuguesa e Língua Espanhola no IFSC – Campus Avançado de Garopaba. Email: cristine.costa@ifsc.edu.br

³ Mestre em Linguística pela UFSC. Professora de Língua Inglesa do IFSC Campus Avançado de Garopaba. Email: tamorim@ifsc.edu.br

Introdução

De acordo com o catálogo nacional de cursos técnicos do Ministério de Educação (2009), que orienta as instituições na oferta de ensino técnico, o eixo tecnológico Hospitalidade e Lazer compreende todas as tecnologias relacionadas aos processos de recepção, viagens, eventos, serviços de alimentação, bebidas, entretenimento e interação. Dentro deste escopo é possível ofertar formação profissional nas áreas de agenciamento de viagem, cozinha, eventos, guias de turismo, hospedagem, lazer e serviços de restaurante e bar.

A instalação de um campus do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia – IF na cidade catarinense de Garopaba e a confirmação de Turismo, Hospitalidade e Lazer como uma de suas áreas de atuação, trouxe consigo dois desafios principais. O primeiro deles se refere ao entendimento do contexto local, por meio de uma análise minuciosa do entorno, capaz de entender os atores envolvidos e as dinâmicas das relações estabelecidas entre estes. O outro desafio diz respeito à construção de um itinerário formativo próprio que atenda as peculiaridades regionais, adaptando-se também às necessidades dos trabalhadores.

Assim, surgem como foco de atenção duas cidades catarinenses limítrofes: Garopaba e Imbituba, localizadas no litoral sul, que têm como um denominador comum o turismo como atividade econômica em franco crescimento.

Diante da necessidade de construir um itinerário formativo que atenda à realidade da região de atuação do Campus Avançado Garopaba, surgiram dois questionamentos principais: como se caracteriza o segmento de hospedagem dos municípios de Garopaba e Imbituba? Qual é o perfil dos trabalhadores destes estabelecimentos? Estas questões foram consideradas o ponto de partida para apreensão da realidade local e definição de subsídios para a construção de um itinerário formativo, foco deste artigo.

O Instituto Federal e a Educação Profissional

Atualmente, o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina (IF-SC), conta com um total de 13 campi, sete campi avançados e dois polos presenciais. O Campus Avançado Garopaba faz parte do Plano de Expansão III, anunciado pelo governo federal em agosto de 2011. A partir de uma audiência pública realizada em 2010, foram levantados possíveis eixos de atuação nos quais o campus irá operar, dentre eles o eixo de Hospitalidade e Lazer⁴.

Os institutos, conforme estabelecido na Lei 11.892, “são instituições de educação superior, básica e profissional, pluricurriculares e multicampi, especializados na oferta de educação profissional e tecnológica nas diferentes modalidades de ensino”. Passam a atuar plenamente na educação profissional, que desde 1990 vem sendo discutida e reformulada.

Essa reforma mais profunda iniciou na década de 90 com a promulgação da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional - LDB (Christophe, 2005). Segundo a autora, as leis e decretos anteriores sempre tratavam o ensino profissional de maneira parcial. A LDB de 1996 traz ao ensino profissional o conceito de aprendizagem permanente e destaca a relação entre educação profissional e processos formativos, integrando-a as diferentes formas de educação, ao trabalho, à ciência e à tecnologia (Christophe, 2005).

A educação profissional, nesse documento, é apresentada em um capítulo à parte da educação básica, “superando enfoques de assistencialismo e de preconceito social contido nas primeiras legislações” sobre o tema. Propõe-se a atuar de forma crítica e qualificada no âmbito social, tornando-se, dessa forma, “um mecanismo para favorecer a inclusão e a democratização dos bens sociais” (Ministério da Educação [MEC], s.d.).

Em 2003, novas medidas para a educação profissional são apresentadas, a partir da substituição do Decreto nº. 2.208/97 – que estabelecia as diretrizes estruturais e curriculares da educação profissional – pelo Decreto 5.154/04, que confere mais flexibilidade àquele além de

⁴ Em 2007 e 2008, foi desenvolvido o Catálogo Nacional de Cursos Técnicos por especialistas e representantes dos sistemas de supervisão de ensino dos estados e governo federal. Tal catálogo tem o objetivo de contribuir para a reorganização de cursos técnicos.

instituir outras providências importantes. Esse último decreto altera a estrutura do ensino profissional, prevendo os seguintes cursos e programas:

I – Formação inicial e continuada de trabalhadores, os quais objetivam “a capacitação, o aperfeiçoamento, a especialização e a atualização de profissionais, em todos os níveis de escolaridade” (Silva, 2009, p. 41).

II – Educação profissional técnica de nível médio, “prioritariamente na forma de cursos integrados, para os concluintes de ensino fundamental e para o público de educação de jovens e adultos” (Silva, 2009, p. 40).

Com relação aos cursos de nível médio, há ainda as formas concomitante e subsequente. Na forma concomitante, o aluno deve estar cursando o ensino médio, na mesma instituição de ensino ou em instituições de ensino diversas. Já a forma subsequente é oferecida para quem já possui o ensino médio completo.

O PROEJA – Programa Nacional de Integração da Educação Profissional objetiva a qualificação para o trabalho, além da elevação da escolaridade. A oferta PROEJA pode ocorrer no âmbito do ensino médio e também associado aos cursos FIC (Souza, Lima & Oliveira, 2011).

III – Educação profissional tecnológica de graduação e de pós-graduação. De acordo com a Lei 11.892 (Silva, 2009), esses cursos devem ser organizados de acordo com as diretrizes curriculares nacionais, definidas pelo Conselho Nacional de Educação.

Todos esses cursos e programas, segundo o Decreto 5.154/94, “poderão ser ofertados segundo itinerários formativos, objetivando o desenvolvimento de aptidões para a vida produtiva e social”. De acordo com o decreto, “considera-se itinerário formativo o conjunto de etapas que compõem a organização da educação profissional em uma determinada área, possibilitando o aproveitamento contínuo e articulado dos estudos”.

Adaptando o termo à realidade dos institutos, trata-se da oferta de um conjunto de cursos de formação profissional disponíveis ao aluno quando este opta por determinado eixo ou segmento deste. Importante ressaltar que um itinerário formativo não diz respeito apenas a um conjunto de cursos isolados ou segmentados, que são justapostos. Trata-se sim de uma proposta formativa que possui uma conexão articulada e integrativa de conhecimentos básicos e técnicos

gerais de uma área até os conhecimentos profissionais mais específicos (Moraes e Neto, 2005). A concepção de um itinerário formativo permite a “construção de um leque de alternativas de formação dentro de um determinado eixo tecnológico possibilitando ao educando o desenho do itinerário formativo que melhor corresponda às suas expectativas” (Silva, 2009, p. 39), o que caracteriza a verticalização do ensino proposto pelos institutos federais.

O Contexto Local

Sob o ponto de vista histórico, Imbituba e Garopaba tiveram colonização açoriana e faziam parte de uma região que se dedicou dos séculos XVIII a XIX à pesca baleeira. Atualmente as duas cidades fazem parte da APA – Área de Proteção Ambiental da Baleia Franca.

O turismo vem se configurando como uma importante atividade econômica dos dois municípios. O ápice da atividade ocorre nos períodos entre o réveillon e carnaval, considerado a alta temporada.

Observa-se que as atividades turísticas de Garopaba e Imbituba sofrem com os períodos de sazonalidade. Uma das principais causas é o fato do turismo estar ligado às condições climáticas. O período de verão e das férias desta época, com o chamado turismo de sol e praia ou turismo de litoral (Dias e Pimenta, 2005), atrai maior demanda turística. No inverno é comum encontrar estabelecimentos de hospedagem, restaurantes e lojas fechados, principalmente os mais próximos às praias, o que acaba repercutindo em diminuição no volume de empregos.

Por essa razão, percebe-se que outros nichos vêm sendo explorados como alternativas para enfrentar e complementar a baixa temporada, o que coaduna com as ideias de Dias e Pimenta (2005) a respeito desse assunto. Entre as práticas percebidas estão: o *turismo voltado para a natureza*, com destaque para as atividades de observação de baleias, seja embarcado ou por terra; o *turismo de eventos esportivos* com competições nacionais e internacionais de kitesurf, surf, motocross e corridas de aventura; e o *turismo cultural*, por meio das festividades locais de base açoriana.

Metodologia

A pesquisa realizada pode ser considerada aplicada, quantitativa (Virgillito, 2010) e descritiva (Mattar, 2011), tendo dois focos: meios de hospedagem e trabalhadores⁵ destes estabelecimentos.

O instrumento de coleta de dados adotado foi o questionário estruturado. A aplicação aconteceu dos dias 4 a 19 de Janeiro de 2012 pelos professores do Campus Avançado Garopaba, com coletas simultâneas para os dois focos da pesquisa. A tabulação dos dados ocorreu no software SPSS 17 for Windows. Foram procedidos testes inferenciais de qui-quadrado⁶ com nível de significância estabelecido em 0,05 (5%).

Para definição amostral foram utilizados dados secundários das Secretarias de Turismo de Garopaba e Imbituba. O cálculo amostral dos dois focos da pesquisa foi estabelecido com erro de 5% e intervalo de confiança de 95%. A amostra foi do tipo não probabilística por intencionalidade e conveniência (Mattar, 2011), sendo que foram escolhidos os meios de hospedagem típicos da população foco da pesquisa. Importante esclarecer que, num primeiro momento, o objetivo era fazer um censo. Entretanto, foi percebida dificuldade operacional de execução. Com isso, partiu-se para a adoção de cálculo amostral e definição do tipo de amostra relatado.

No âmbito dos meios de hospedagem, de posse de uma listagem de estabelecimentos desses dois municípios, constatou-se um universo de 172. A meta amostral foi de 120 meios de hospedagem, a qual foi alcançada.

A pesquisa com foco nos funcionários teve seu cálculo amostral a partir do número de trabalhadores levantados pela pesquisa com os meios de hospedagem. Verificou-se que a média geral de funcionários fixos dos estabelecimentos era de 2,3. Multiplicou-se esse número pelo universo de meios de hospedagem da região (172). A partir disso, calculou-se o universo do foco 2 da pesquisa em 396 funcionários do qual resultou em uma meta amostral de 199.

⁵ Os trabalhadores foram considerados como foco da pesquisa, já que o perfil desses profissionais é importante para a definição de oferta de cursos de qualificação.

⁶ O teste qui-quadrado verifica se há relação entre variáveis (Virgillito, 2010).

Caracterização dos Meios de Hospedagem de Garopaba e Imbituba

Do total de estabelecimentos de hospedagem pesquisados, 49% estavam localizados em Garopaba e 51% em Imbituba, concentrados principalmente na Praia do Rosa. Na classificação do tipo de hospedagem, foram identificados sete hotéis (5,8%), 96 pousadas (80%), um camping, e 15 residenciais⁷ (12,5%).

Os resultados apontam um predomínio dos pequenos estabelecimentos de hospedagem formado pelas pousadas. Em particular, pousadas têm como característica um número reduzido de unidades habitacionais. Em termos de serviços de alimentação e bebidas há predomínio do café da manhã (Andrade e Neto, 2008).

Os dados pesquisados demonstraram que 62,40% dos meios de hospedagem atuam durante o ano todo. Um percentual de 16,5% que aproveitam o movimento de feriados e datas comemorativas da baixa estação para dar continuidade às suas operações. Os estabelecimentos que fecham durante o período de inverno somam 21,1% do número total de pesquisados.

O período de atuação do ramo hoteleiro e a situação encontrada em Garopaba e Imbituba coadunam com as constatações de Costa e Vieira (2007). Segundo os autores, há pequenos hotéis que se satisfazem ocupando seus estabelecimentos durante alguns períodos e não se incomodam com a ausência de hóspedes. Costa e Vieira (2007) adicionam ainda que, fora da temporada, há também o turismo quase que exclusivamente de fim de semana e feriados. Foi observado em Garopaba e Imbituba um percentual de 16,5% que se incluem nessa categoria.

A sazonalidade afeta também a política de tarifários dos meios de hospedagem. A tarifa média na alta temporada é de R\$ 191,90 e, na baixa, R\$ 130,53.

Cada estabelecimento pesquisado possui em média 14,1 Unidades Habitacionais (UH's). A soma de todas as UH's da amostra atingiu 1.154. Com referência a taxa de ocupação média, foi observado um índice de 80% durante a alta temporada e de 20% na baixa.

⁷ Os residenciais permaneceram na amostra, porque na listagem das prefeituras constavam como meios de hospedagem formais.

Sobre a infraestrutura dos meios de hospedagem, verificou-se que 77,6% possuem alguma estrutura de serviços de alimentos e bebidas (A&B). Dentre eles, 19,6% possuem restaurantes e 27,1% estrutura de bar. O serviço de café da manhã é oferecido em 74,8%. O serviço de room service (serviço de quarto) é ofertado por 27,1% dos meios de hospedagem. Poucos ofertam serviço de coffee break em eventos, o que pode indicar baixa atuação na área.

Os gestores foram questionados sobre a existência ou não de dificuldades para contratação de funcionários para atuação nos estabelecimentos. 68,20% alegaram enfrentar obstáculos, principalmente pela falta de mão de obra qualificada. De acordo com Andrade (2004), muitos profissionais da hotelaria ingressam, em grande parte, sem uma formação especializada, o que repercute em suas próprias remunerações e também na qualidade do serviço prestado.

Foi percebido que os investimentos em cursos e capacitações são tímidos. Um contingente de 73,6% das empresas pesquisadas não investe em treinamento e desenvolvimento. A profissionalização de uma equipe de trabalho perpassa pela existência de uma política ou programa de treinamento formal, por parte dos gestores, dirigida às necessidades individuais e coletivas e praticada por toda a equipe (Lashley e Spolon, 2011). No entanto, sabe-se que na realidade das micro e pequenas empresas nem sempre há recursos ou meios para isso. Conforme explicam Costa e Vieira (2007), boa parte dos proprietários de pequenos meios de hospedagem acabam orientando pessoalmente os funcionários.

Considerando que nos serviços o componente humano tem um papel de destaque, é preciso ir além do “aprender com a execução”, a fim de que se possa repercutir na entrega de um serviço de maior valor ao cliente, no crescimento das vendas, no aprimoramento do desempenho dos funcionários e na própria satisfação destes com o trabalho executado.

Outro ponto que a sazonalidade influencia é a contratação de funcionários. Foi constatado que os meios de hospedagem pesquisados possuem em média 2,3 funcionários fixos durante o ano todo. Com a chegada da alta temporada, tal número se eleva para 5,76 funcionários por estabelecimento. Tal configuração de quadro de pessoal geralmente ocorre em meios de hospedagem com grandes variações sazonais, sendo normal manter poucos funcionários fixos no

período de baixa temporada e aumentar o quadro na iminência da alta temporada (Costa & Vieira, 2007).

A falta de mão-de-obra qualificada e o número de funcionários fixos e temporários confirmam um dos efeitos econômicos da atividade turística nos municípios, descrito por Dias e Pimenta (2005). Segundo os autores, num primeiro momento, o turismo emprega um grande número de pessoas com baixa qualificação, em tempos parciais e em curto período de tempo, sem que isto signifique, no geral, aumento da renda média.

Ao realizar um cruzamento entre o período de atuação do meio de hospedagem e a dificuldade de contratação, obteve-se uma diferença estatística significativa de 0,024. A análise apontou que os estabelecimentos que atuam somente na alta temporada têm maiores dificuldades em contratar funcionários do que aqueles que estão operando o ano todo.

Uma das possíveis explicações para essa constatação é que os estabelecimentos que possuem um quadro fixo de funcionários têm maior facilidade de manter e formar sua equipe. Isso facilita a perpetuação de uma cultura organizacional e disseminação de padrões, bem como o engajamento da equipe à causa turística e a criação de uma identidade pessoal com o trabalho, por parte dos funcionários. Já os estabelecimentos que atuam apenas na alta temporada, pode ter a cada ano uma troca de equipe. Funcionários que atuaram em um determinado período procuram outras colocações após o encerramento do contrato ou passam a atuar nos concorrentes nas temporadas seguintes. Seria importante a realização de outros estudos para corroborar tais evidências.

Ainda em relação à dificuldade de contratação, foi constatado que os meios de hospedagem que possuem estrutura de alimentos e bebidas possuem maior dificuldade do que os que não possuem. O índice de significância foi de 0,000.

Perfil dos Funcionários dos Meios de Hospedagem

Dos funcionários pesquisados, 67,3% são mulheres e 33% homens. Quanto à faixa etária, um total de 76% tem idade entre 19 e 30 anos. Um percentual de 18% dos entrevistados possui mais de 40 anos. Há homogeneidade entre a relação gênero e faixa etária.

Quanto ao nível de escolaridade, 18,2% têm ensino fundamental incompleto e 10,6%, completo. Um percentual de 11,6% possuem Ensino Médio (EM) incompleto e 40,4% completo. Aqueles com superior incompleto somam 9,1% dos pesquisados e superior completo 8,1%. Não foi percebida diferença estatística significativa entre gênero e grau de escolaridade.

Ao analisar as funções exercidas pelos funcionários da amostra, 15,7% dos funcionários pesquisados exercem diversas funções, demonstrando a flexibilidade e versatilidade exigida. Com maior concentração encontra-se a função de recepção, com 27,4% da amostra, seguida da função de camareira/governanta com 24,8%. Outras funções foram levantadas, como a de cozinheiro (10,7%) e administrativo (8,6%). Funções como Lavadeira, Mensageiro, Garçom e Jardineiro tiveram índices menores na pesquisa.

Costa e Vieira (2007) informam que os pequenos meios de hospedagem têm peculiaridades próprias na área de recursos humanos. Isso porque, devido ao porte destas empresas, torna-se inviável contratar funcionários especialistas para os variados setores. Talvez esta possa ser uma possível explicação para a polivalência de funções detectada na pesquisa. Além disso, neste tipo de empreendimento, é comum os proprietários assumirem a execução de determinadas atividades (Costa & Vieira, 2007).

Quanto à função e gênero, existe predominância das mulheres nas funções de camareira/governanta, cozinheira e funcionárias com diversas funções. Os homens possuem predominância nas funções de mensageiro, administrativo e jardineiro. As demais funções possuem certo equilíbrio entre os gêneros.

Na análise do regime de trabalho, foi observado que muitos funcionários eram temporários, fato este que está ligado ao período de atuação dos meios de hospedagem exposto na seção anterior. Um índice de 58,8% são funcionários fixos e 41,2% temporários.

A relação faixa etária x trabalhador fixo ou temporário demonstrou índice estatístico relevante. Observou-se que quanto mais novo o funcionário, maior sua possibilidade de ser trabalhador temporário. Percebeu-se, ainda, que estes trabalhadores mais novos e temporários muitas vezes não são da área e estão buscando um aumento de renda na alta temporada.

IX Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
30 de agosto e 01 setembro de 2012 – Universidade Anhembi Morumbi - São Paulo

Ainda no que diz respeito aos funcionários temporários e fixos não há relações estatísticas com o grau de escolaridade. O fato de atuarem apenas na temporada ou o ano todo não têm relação com o nível escolar do funcionário.

Quando questionados sobre cursos de interesse, houve 91 indicações para cursos voltados à recepção e reservas; 53 para governança e camareira; 36 para cozinha e produção de alimentos; 24 para serviço de bar e restaurante; 18 para lazer e recreação; 08 para mensageria e 05 para lavanderia. Ressalta-se ainda que no cruzamento entre áreas de interesse e gênero, as mulheres são mais interessadas em capacitações do que o público masculino. Foi detectado que o fato de ter maior ou menor nível de escolaridade não interfere no interesse por cursos.

Subsídios Para a Criação de Um Itinerário Formativo

Os dois focos da pesquisa apontaram dados importantes para a atuação do Campus Avançado de Garopaba no eixo tecnológico Hospitalidade e Lazer.

No âmbito das empresas, predominam os pequenos meios de hospedagem. É baixo o número de empresas que investem em treinamento e desenvolvimento dos funcionários e existe uma dificuldade de contratação. A sazonalidade influencia não somente os tarifários como também o processo de contratação e o número de vagas disponíveis na baixa temporada.

Por outro lado, os resultados da pesquisa com os funcionários, principal público alvo do Campus, demonstrou que pelo fato dos estabelecimentos serem de pequeno porte, o quadro de trabalhadores atua com diversas atividades do setor, relacionando: recepção, reservas, governança e alimentos e bebidas.

Além disso, o grau de escolaridade dos funcionários pesquisados apontou rumos para a criação de um itinerário formativo que possibilite a elevação do nível de escolaridade e também agregue maiores saberes para aqueles que possuem escolaridade de nível médio. Com isto é possível traçar um itinerário que abarque desde cursos PROEJA até os de nível superior, cumprindo as recomendações do decreto 5.104/04.

Por essa razão, percebe-se que a oferta de qualificação profissional para estes trabalhadores, deve ser pensada de forma ampla, na qual possam ser desenvolvidas competências e habilidades específicas de diversos setores do meio de hospedagem.

A formação de um itinerário formativo deve considerar também propostas de cursos que atraiam tanto os funcionários que atuam o ano inteiro nos meios de hospedagem quanto àqueles que buscam colocações no mercado de trabalho apenas na alta temporada. Essa é uma realidade da dinâmica do mercado de trabalho de Garopaba e Imbituba. Assim, poderá haver períodos de emprego e desemprego, intercalados com os períodos de formação profissional. O itinerário formativo deverá ter critérios para prever essas situações, com adaptações nos processos de ingresso, reingresso e validação dos saberes já existentes, através de processos de certificação, que, de acordo com Moraes e Neto (2005, p. 1.437) “representa o resultado natural da formação e sanciona o percurso escolar dos alunos”.

De um modo geral, a realização das duas pesquisas apontou para um itinerário composto por quatro macro atuações:

a) cursos FIC: que abarquem os interesses apontados pelos funcionários pesquisados. Com essa proposta, também se pode qualificar os funcionários que atuam temporariamente. Tal medida contribuirá em dois aspectos principais: um deles é ampliar as perspectivas de atuação e inserção profissional permanente dos funcionários que atuam somente na alta temporada. Um processo de formação contínua pode fazer com que o trabalhador não encare a atuação nos meios de hospedagem como algo pontual, sem vínculo, na linguagem popular - o chamado “bico”. Outro aspecto é contribuir para que as dificuldades de contratação por falta de qualificação sejam amenizadas. Neste âmbito, os cursos também podem estar voltados à área de gestão, com o intuito de melhorar as operações dos meios de hospedagem, principalmente no que diz respeito ao estabelecimento de estratégias para enfrentar a sazonalidade, gestão de serviços e de pessoas.

b) cursos FIC voltado ao PROEJA – 26% dos funcionários pesquisados são público alvo deste tipo de curso. O curso PROEJA promove a elevação da qualificação profissional ao mesmo tempo em que há elevação do nível escolar;

IX Seminário da Associação Nacional Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo
30 de agosto e 01 setembro de 2012 – Universidade Anhembi Morumbi - São Paulo

c) *curso técnico subsequente e concomitante (Técnico em Hospedagem)* – um público de 61% dos pesquisados possui nível de escolaridade mínimo para este tipo de curso. Importante que o curso abarque conhecimentos de recepção, reserva, governança e alimentos e bebidas. Necessário comentar que, no catálogo nacional de cursos técnicos do MEC, alimentos e bebidas é um itinerário próprio. Contudo, levando em conta que os meios de hospedagem que possuem serviços de alimentação apresentam maior dificuldade na contratação, é de suma importância a introdução deste tema no curso técnico, com enfoque para o café da manhã e pequenos lanches, principalmente.

d) *nível superior* – com cursos de tecnólogo na área de processos gerenciais voltado aos meios de hospedagem. Além de atrair os próprios trabalhadores, poderia ter adesão de empresários, que também precisam aprimorar os conhecimentos do setor.

Diante do exposto, a oferta dos cursos do Campus Avançado de Garopaba, em longo prazo, beneficiaria todo o sistema turístico da região.

É importante destacar que a construção de um itinerário formativo em Turismo, Hospitalidade e Lazer no Campus Garopaba não deve ter como base apenas as razões e as necessidades mercadológicas. Em outras palavras, não se trata exclusivamente da criação e adaptação de cursos para atendimento das características instrumentais dos postos de trabalhos já existentes.

O modelo de educação profissional atrelado às habilidades específicas de uma dada ocupação, atualmente cede lugar para uma concepção de um profissional detentor de competências básicas como comunicação e expressão, criatividade, capacidade decisória, ética, habilidade para identificar problemas e buscar soluções, capacidade de propor e incorporar inovações, além de informações culturais e de cidadania, que facilitem a integração do indivíduo à sociedade (Vieira & Alves, 2005).

Dito de outra forma há de se considerar que, além do conteúdo técnico necessário à área, ou seja, a formação profissional, os parâmetros do itinerário formativo devem ser percebidos como uma unidade integradora de conhecimentos científicos, tecnológicos e culturais que possibilitem ao trabalhador atuar em processos produtivos complexos tendo uma visão ampla,

bem como adaptá-los as situações do seu dia a dia (Ramos, 2008). Sob essa ótica, os trabalhadores são inseridos profissionalmente na condição de sujeitos ativos, capazes de se inserirem e intervirem na sociedade contemporânea (Moraes & Neto, 2005) na medida em que compreendem melhor o seu lugar social e o seu próprio trabalho.

Considerações Finais

A pesquisa realizada com os meios de hospedagem e com os funcionários dos estabelecimentos de hospedagem de Imbituba e Garopaba demonstrou-se um instrumento válido, que promoveu um melhor conhecimento da região e apontou possíveis rumos de atuação no eixo tecnológico de Hospitalidade e Lazer.

A educação profissional é um dos pontos chave na busca da melhoria dos serviços ofertados pelos meios de hospedagem de Garopaba e Imbituba. É o que poderá conduzir a um efeito positivo no atendimento prestado ao turista, no aperfeiçoamento das suas operações e também em melhores práticas de gestão.

No que concerne os trabalhadores, cursos específicos no eixo Turismo, Hospitalidade e Lazer poderão conduzir a uma mudança de percepção quanto à própria profissão, valorizando sua atuação e promovendo o seu aprimoramento.

A caracterização dos meios de hospedagem e o perfil dos funcionários ensejam atuações do Campus Garopaba distintas. Um das vertentes são os cursos FIC PROEJA. Tal enfoque resgatará um público que está afastado dos bancos escolares ou que, mesmo detendo conhecimento prático, ainda não teve oportunidade de qualificação no setor. A implantação de um curso técnico específico em meios de hospedagem também colaborará para desenvolver os serviços prestados pelo setor, assim como, futuramente, um curso em nível tecnológico.

De uma maneira ampla, um itinerário formativo que abarque cursos FIC, FIC PROEJA técnico e tecnólogo garantirá a verticalização na formação profissional. Isso permitirá que o aluno do Campus Avançado Garopaba ajuste seus interesses pessoais aos profissionais.

Referências Bibliográficas

- ANDRADE, J. V. (2004). *Fundamentos e dimensões*. 8a ed. São Paulo: Editora Ática.
- ANDRADE, R. O. B., NETO, L. M. (2008). A gestão privada do turismo. In TRIGO, L. G. G. (Org.). *Turismo: como aprender, como ensinar*. 4a ed. São Paulo: Editora Senac São Paulo.
- CHRISTOPHE, M. (2005). *A legislação sobre a Educação Tecnológica no quadro da Educação Profissional Brasileira*. Acessado em 13 de maio de 2012, de http://www.iets.org.br/biblioteca/A_legislacao_sobre_a_educacao_tecnologica.pdf
- COSTA, S. S., AUSTRAN, VIEIRA, S. M. (2007). *Pousada: como montar e administrar*. Rio de Janeiro: Senac Nacional.
- Decreto n. 2.208 de 1997 (1997)*. Regulamenta o § 2º do art. 36 e os arts. 39 a 42 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Acessado em 16 de maio de 2012, de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/D2208.htm
- Decreto n. 5.154, de 23 de julho de 2004 (2004)*. Regulamenta o § 2º do art. 36 e os arts. 39 a 41 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional, e dá outras providências. Acessado em 16/05/2012, de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2004-2006/2004/decreto/d5154.htm.
- DIAS, R., PIMENTA, M. A. (2005). *Gestão de hotelaria e turismo*. 1a ed. São Paulo: Pearson Brasil.
- LASHLEY, C., SPOLON, A. P. (2011). *Administração de pequenos negócios de hospitalidade*. Rio de Janeiro: Elsevier.
- MATTAR, F. N. (2011). *Pesquisa de Marketing*. 4a ed. 3a reimpr. São Paulo: Atlas.
- Ministério de Educação (2009). *Catálogo nacional de cursos técnicos*. Brasília.
- Ministério de Educação (s.d.). Histórico da Educação Profissional. Acessado em 13 de maio de 2012, de http://portal.mec.gov.br/setec/arquivos/centenario/historico_educacao_profissional.pdf
- MORAES, C. S. V., LOPES NETO, S. (2005, Setembro Dezembro). Educação, formação profissional e certificação de conhecimentos: considerações sobre uma política pública de certificação profissional. In *Educação e Sociedade*, 26(93): 1435-1469.
- RAMOS, M. N. Itinerários formativos. In Pereira, I. B., Lima, C. F. (2008). *Dicionário da educação profissional em saúde*. 2a ed. rev. ampl. - Rio de Janeiro: EPSJV.
- SILVA, C. J. R. (2009). *Institutos federais lei 11.892, de 29/11/2008: comentários e reflexões*. Nata: IFRN.
- SOUZA, A.; LIMA, R. G.; OLIVEIRA, E. G. (2011). *Política pública para a educação profissional e tecnológica no Brasil*. Fortaleza: Edições UFC.
- VIEIRA, C. A. S., ALVES, E. L. G. (2005). *Qualificação profissional: uma proposta de política pública*. Textos para discussão nº 376. Acessado dia 02 de maio de 2012, de http://www.ipea.gov.br/pub/td/td_376.pdf
- VIRGILLITO, S. B. (Org.) (2010). *Pesquisa de marketing: uma abordagem quantitativa e qualitativa*. São Paulo: Saraiva.