

**DIÁLOGO COM OS EGRESSOS DO CURSO DE TURISMO DA  
UNOESTE: UM PERCURSO DE AUTOAVALIAÇÃO**

**FRANCISCO BARBOSA DO NASCIMENTO FILHO**

**DIÁLOGO COM OS EGRESSOS DO CURSO DE TURISMO DA  
UNOESTE: UM PERCURSO DE AUTOAVALIAÇÃO**

**FRANCISCO BARBOSA DO NASCIMENTO FILHO**

Dissertação apresentada à Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação da Universidade do Oeste Paulista como parte dos requisitos para obtenção do título de Mestre em Educação. Área de Concentração: Instituição Educacional e Formação do Educador. Linha de Pesquisa: Formação e Prática Pedagógica do Profissional Docente.

Orientador: Prof. Dr. Adriano Rodrigues Ruiz

378  
N244d

Nascimento Filho, Francisco Barbosa do.

Diálogo com os egressos do curso de Turismo da Unoeste: um percurso de autoavaliação. \ Francisco Barbosa do Nascimento Filho. -- Presidente Prudente, 2011.

89 f.: il.

Dissertação (Mestrado em Educação) -  
Universidade do Oeste Paulista – UNOESTE: Presidente  
Prudente – SP, 2011.

Bibliografia.

1. Educação Superior. 2. Turismo. 3. Egressos. 4.  
Autoavaliação. I. Título.

**FRANCISCO BARBOSA DO NASCIMENTO FILHO**

**DIÁLOGO COM OS EGRESSOS DO CURSO DE TURISMO DA UNOESTE: UM  
PERCURSO DE AUTOAVALIAÇÃO**

Dissertação apresentada à Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação, Universidade do Oeste Paulista, como parte dos requisitos para obtenção do título de Mestre em Educação.

Presidente Prudente, 24 de fevereiro de 2011.

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof. Dr. Adriano Rodrigues Ruiz  
Universidade do Oeste Paulista – UNOESTE

---

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Carmem Lúcia Dias  
Universidade do Oeste Paulista – UNOESTE

---

Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Rosângela Custódio Cortez Thomas  
Universidade Estadual Paulista – UNESP

## DEDICATÓRIA

*Dedico este trabalho à memória de meus pais Francisco e Maria (Nizinha) que por mim sonharam, mas que nos deixaram antes que o sonho se concretizasse. Saudades, lembranças e, acima de tudo, necessidade da companhia e da presença dessas pessoas que me amaram muito.*

*Aos meus filhos, meus meninos, Pedro e Júlio César, incondicionalmente meus eternos amores.*

*À minha esposa Giane (Branca) pelo apoio, colaboração, cumplicidade, paciência, dedicação e tranquilidade nos momentos mais tensos desta caminhada.*

## **AGRADECIMENTOS**

*A Deus, pela minha vida.*

*À minha esposa Giane Cilene Sontag, pelo incentivo e pelo carinho no decorrer dessa jornada.*

*Ao Prof. Dr. Adriano Rodrigues Ruiz, meu mestre e orientador, pela paciência, amizade, carinho e dedicação durante essa jornada.*

*À Profª. Drª. Rosângela Custódio Cortez Thomas e à Profª. Drª. Carmem Lúcia Dias, pelas importantes considerações e sugestões em meu exame de qualificação.*

*Aos professores do Mestrado em Educação da UNOESTE, que direta ou indiretamente contribuíram para a realização deste trabalho.*

*Aos egressos do Curso de Turismo da UNOESTE pela contribuição e participação no estudo.*

*À Idalina de Oliveira Lima (Ina), a pequena notável, secretária do Mestrado em Educação UNOESTE, pelo carinho, paciência, compreensão e ajuda.*

*À Jakeline Queiroz Ortega, bibliotecária, pela disposição, boa vontade e dedicação.*

*À Profª. Msc. Cícera Yoshimoto, pela contribuição e sugestão na escolha do tema do trabalho e colaboração nos diversos momentos da pesquisa.*

*Ao Evaldo Rogério Franco, assistente administrativo da secretária do curso de Turismo, pela presteza, colaboração, paciência e consideração.*

*A minhas irmãs Domitília, Sandra, Clélia e Nilza pelo incentivo, colaboração e paciência nas diversas trajetórias até chegar nesse trabalho.*

*Às Professoras Drª. Alba Arana e Maria Helena Pereira Oliveira, pelo incentivo, apoio e coleguismo durante a realização do trabalho.*

“A universidade, tanto no momento do ingresso quanto no momento do egresso, dignifica as camadas sociais que não têm outras marcas de distinção. É a ponte que permite a inserção no mundo do dinheiro e do poder. O diploma universitário pode não propiciar a propriedade dos meios de produção, mas propicia o gerenciamento deste, o que significa uma forma possível e desejada de ascensão social.”

Margarita Barretto

## RESUMO

### **Diálogo com os egressos do curso de Turismo da Unoeste: um percurso de autoavaliação**

Esta dissertação é resultado de pesquisa desenvolvida no Programa de Mestrado em Educação, linha de pesquisa 2 – Formação e Prática Pedagógica do Profissional Docente, da Universidade do Oeste Paulista. A pesquisa teve como objetivo investigar a forma como os egressos do Curso de Turismo da Unoeste percebem o papel que o curso desempenhou na sua formação profissional. A pesquisa caracterizou-se como quanti-qualitativa, envolvendo 48 egressos do curso de Turismo, com ênfase em Hotelaria, da Unoeste. Para a coleta de dados recorreu-se a um questionário com perguntas fechadas e com perguntas abertas. Em relação aos resultados, a pesquisa trouxe importantes informações para o processo reflexivo de autoavaliação, por exemplo: enquanto eram alunos, a maioria nutria expectativa da inserção do profissional na área de turismo; hoje, como egressos, a metade está fora da área do bacharelado; apenas 33,3% dos egressos manifestaram-se como plenamente satisfeitos com o curso. Ao sugerirem mudanças para melhorar o curso, o foco foi em atividades práticas, parecendo traduzir uma visão tecnicista do Projeto Político Pedagógico do curso. Concluindo, o diálogo com os egressos é fundamental para a renovação das linhas de pensamento do curso, trazendo perguntas desafiadoras.

Palavras-chave: Formação do turismólogo. Autoavaliação. Diálogo com egresso.



## **ABSTRACT**

### **Dialogue with graduated students from Tourism Course at UNOESTE: An auto-evaluation way.**

This work is the result of a research developed in the Master Program of Education, search line 2 – Pedagogical Formation and Practice of Teacher from Universidade do Oeste Paulista - UNOESTE. The research aimed to investigate how the graduated students from Tourism Course with emphasis in hotel, realized the role of their Course in their professional lives. The quantity-qualitative research involved 48 graduated students. The data were collected from a questionnaire with opened and closed questions. Concerning to the results, the search brought important information to a reflexive auto-evaluation process as: while students, the majority of them had expectations about the insertion of this professional in the tourism area, and nowadays, half of them are out of their professional area; only 33,3% declared absolutely satisfied with the course; in suggesting changes to improve the Course, the focus was in practical activities, apparently trying to translate a technician view of the Pedagogical Politic Project of the Course. Concluding, the dialogue with the graduated students was essential to renew the thought of the Course staff bringing challenge questions.

**Keywords:** Education. Egress. Auto-evaluation .

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 -	Frequência de aceitação em relação ao Termo de Consentimento Esclarecido.....	49
Tabela 2 -	Frequência em relação ao sexo.....	50
Tabela 3 -	Frequência em relação à faixa etária.....	51
Tabela 4 -	Frequência em relação à Renda Familiar quando fez o curso de Turismo.....	53
Tabela 5 -	Frequência em relação a como pagou o Curso.....	54
Tabela 6 -	Frequência em relação à atuação em atividade ligada ao Turismo .....	55
Tabela 7 -	Frequência em relação ao seu sentimento com o término do Curso.....	61
Tabela 8 -	Frequência em relação se indicaria o curso para algum conhecido.....	64

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 -	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.....	50
Figura 2 -	Sexo.....	51
Figura 3 -	Faixa etária.....	52
Figura 4 -	Renda Familiar.....	53
Figura 5 -	Pagamento do Curso.....	54
Figura 6 -	Atividade ligada ao Turismo.....	56
Figura 7 -	Sentimento ao final do Curso.....	62
Figura 8 -	Indicaria o Curso para um conhecido.....	64

## SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO .....	12
2 A FORMAÇÃO DO TURISMÓLOGO .....	15
2.1 O Ensino Superior no Brasil: Aspectos Históricos .....	15
2.2 A Formação Profissional do Turismólogo.....	22
2.3 A Docência no Ensino Superior em Turismo.....	29
2.4 Objeto da Pesquisa .....	32
2.4.1 Concepção do curso .....	35
3 PERCURSO METODOLÓGICO .....	45
3.1 O Problema. ....	45
3.2 Objetivos .....	45
3.2.1 Objetivo geral. ....	45
3.2.2 Objetivo específico .....	45
3.3 Metodologia .....	46
3.4 Os Sujeitos da Pesquisa .....	46
3.5 Procedimentos e Coleta de Dados .....	47
3.6 Análise de Dados .....	47
4 APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS .....	49
4.1 Informações Gerais do Egresso .....	49
4.2 Área de Atuação .....	55
4.3 Expectativas Durante o Curso .....	57
4.4 Porque Optou pelo Curso da Unoeste .....	59
4.5 Envolvimento no Curso .....	60
4.6 Sentimento em relação ao término do curso.....	61
4.7 Indicaria o Curso para um Conhecido .....	64
4.8 Rumos e Perspectivas dos Egressos .....	65
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	70
REFERÊNCIAS .....	73
APÊNDICES.....	77
Apêndice A – Carta Convite .....	78
Apêndice B – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido .....	79
Apêndice C – Questionário .....	80
ANEXOS .....	83
Anexo A - Diretrizes Curriculares Nacionais.....	84
Anexo B - Disciplinas do Projeto Político-Pedagógico .....	88

## 1 INTRODUÇÃO

O professor precisa da prática da pesquisa para ensinar eficazmente: o aluno precisa dela para aprender eficaz e significativamente: a comunidade precisa da pesquisa para poder dispor de produtos do conhecimento; e a Universidade precisa da pesquisa para ser mediadora da educação. (SEVERINO, 1998, p.17-18).

O interesse em realizar a presente pesquisa surgiu em consequência de notícias que recebíamos de determinados alunos de como estavam, onde residiam, local de trabalho e a atividade profissional exercida. Enquanto que, de outros, não tínhamos nenhuma notícia. Como professor do curso de Turismo com ênfase em Hotelaria da Unoeste desde a sua primeira turma e, a partir de 2006, como Coordenador, isso me motivou a buscar por meio da *web* o diálogo com todos os egressos, que totalizam 129 profissionais. A primeira turma concluiu o curso em 2003 e a última, considerada nesta pesquisa, em 2009.

Outros fatores que me levaram a realizar a pesquisa se referem à autoavaliação do curso. Explicitando os caminhos percorridos pelos nossos egressos, cria-se um canal de ligação pós-formatura. Assim, podemos nos comunicar sobre assuntos relacionados à atividade turística, ao mercado de trabalho e a eventos acadêmicos.

Vale destacar a importância que o Ministério da Educação dispensa ao conhecimento que os cursos têm de seus egressos. A compreensão dessa dinâmica foi o fator motivador principal para a realização da presente investigação.

O entendimento do papel que o Curso desempenha, requer que se criem canais de comunicação com os egressos, visando a analisar a absorção pelo mercado de trabalho e em que áreas ela é mais representativa. O conhecimento dessa dinâmica pode orientar mudanças no foco do Projeto Político-Pedagógico do curso.

A intenção foi analisar a inserção pessoal e profissional dos egressos do curso de Turismo da Unoeste. Além de caracterizar os egressos quanto à trajetória profissional, buscou-se compreender as expectativas que os egressos tinham da profissão quando ainda eram acadêmicos e avaliar as suas perspectivas no momento atual, trabalhando ou não no ramo do Turismo.

Quando entramos em contato com os egressos, podemos pensar em mudanças, construir conhecimentos contando com a participação desses atores, para elucidar questões que merecem ser melhoradas dentro da graduação.

A participação do egresso foi fundamental para a execução desta pesquisa, cujos resultados utilizaremos como forma de autoavaliação.

Conforme relata Dias Sobrinho (2000, p.45):

(...) Uma exigência fundamental para um processo de avaliação da educação superior é compreensão das funções essenciais da instituição universitária. Melhor ainda é compreender a universidade apreendendo as relações que se estabelecem entre essas funções. O que vem a seguir é uma tentativa de aprender conjuntamente a pesquisa, o ensino e a extensão (...)

Nesse sentido, os resultados da pesquisa possibilitam à gestão do curso a tomada de decisões sobre a abrangência das suas disciplinas, de seu projeto político pedagógico, da sua missão, das habilidades e competências compatíveis com as características da região em que está inserido. Outro aspecto a considerar, no tocante à contribuição acadêmica, é a de verificar se existe a possibilidade de melhorias na grade curricular e no Projeto Político-Pedagógico mediante as respostas dos egressos e inseri-las no plano de desenvolvimento institucional como forma de adequar o curso de Turismo da Unoeste ao contexto local, regional e nacional.

A presente pesquisa teve caráter quanti-qualitativo. Para a coleta de dados norteou-se por perguntas sobre: sexo, faixa etária, renda familiar, quando fez o curso de Turismo, custeio do curso, atuação na área de Turismo, expectativas durante o curso, por que optou pelo curso de Turismo da Unoeste, o grau de envolvimento no curso, grau de satisfação, o que mudaria se voltasse ao curso, se indicaria o curso para conhecidos, quais experiências o curso proporcionou, os efeitos do curso para a vida pessoal e profissional, quais sugestões daria ao curso e, finalmente, uma imagem ou frase que representasse o curso na vida do egresso.

Como resultado, a pesquisa trouxe importantes informações para o processo reflexivo de autoavaliação, por exemplo: enquanto eram alunos, a maioria nutria expectativa da inserção profissional na área de turismo; hoje, como egressos, a metade está fora da área do bacharelado; apenas 33,3% dos egressos manifestaram-se como plenamente satisfeitos com o curso; ao sugerirem mudanças

para melhorar o curso, o foco foi em atividades práticas, parecendo traduzir uma visão tecnicista do Projeto Político-Pedagógico.

Referente à estrutura da presente dissertação, no segundo capítulo tem-se a revisão bibliográfica que focaliza a formação do profissional Turismólogo no Brasil, que é recente, e encontra-se em crescimento. A partir de meados de 1990, o ensino superior em Turismo passou por uma fase de acelerada expansão e entrou no século XXI com exigências e características reconhecidas buscando elevar os padrões de qualidade dessas graduações. De acordo com Trigo (apud ANSARAH, 2002, p.12), ao falar de uma tendência que se apresenta “cada vez mais forte nas sociedades pós-industriais: apenas o ensino de qualidade poderá possibilitar aos novos profissionais a inserção no mercado de trabalho e as condições para exercer a ética e a cidadania de forma consciente”.

Além disso, abordamos a docência no ensino superior em Turismo que busca fornecer uma boa formação ao aluno, visando a beneficiar o futuro profissional, à empresa em que irá atuar e o sistema socioeconômico em seu conjunto. A docência dos cursos de Turismo tem uma grande parcela de responsabilidade na formação desse profissional que deve receber conhecimentos práticos e teóricos e adquirir habilidades que lhe permitirão desempenhar as funções a serem ocupadas no mercado de trabalho. Complementando essa parte da dissertação, apresentamos o curso de Turismo da Unoeste e os elementos do Projeto Político-Pedagógico sintetizados, como a justificativa, a concepção do curso, a missão, os princípios e os objetivos.

A seguir, descrevemos o percurso metodológico, situando o problema, os objetivos, a metodologia, os sujeitos da pesquisa e os procedimentos de coleta bem como a forma de análise dos dados.

Na sequência, apresenta-se a análise dos dados coletados e a discussão dos mesmos, abordando as expectativas dos egressos durante o curso, assim como seus rumos e expectativas após a conclusão. Por fim, nossas considerações finais que são apresentadas no sentido de contribuir com a formação e desempenho de alunos de cursos de Turismo.

## 2 A FORMAÇÃO DO TURISMÓLOGO

### 2.1 O Ensino Superior no Brasil: Aspectos Históricos

Para entendermos a criação e a evolução dos cursos superiores de Turismo no momento atual, faz-se necessário resgatarmos historicamente o ensino superior e a universidade brasileira, buscando entender ambos com base no conceito de educação universitária utilizada no país atualmente.

O ensino superior decorria, inicialmente, das necessidades imediatas da realidade socioeconômica no Brasil imperial. A universidade no Brasil tem história bem curta. Segundo Barretto, Tamanini e Silva, (2004, p.14), a primeira criada no Brasil foi no Rio de Janeiro, em setembro de 1920.

A educação no Brasil foi quase sempre vista pelos governos como um meio a serviço do crescimento econômico e teve um papel previamente definido no processo de modernização do país.

(...) no Brasil a educação foi vista, desde o período colonial, como um luxo, ou um instrumento ao (sic) desenvolvimento econômico, e não uma finalidade do processo civilizatório (...) um meio pelo qual passam todos os caminhos que levam à criação de uma estrutura socioeconômica eficiente. (BUARQUE, 1991, p.53).

A vinda e a instalação da Corte portuguesa no Brasil, em 1808, obrigou D. João VI a abrir escolas superiores para continuar a ter amparo médico e legal, como ocorria na metrópole.

(...) era convicção dos colonizadores portugueses que, obrigando os raros representantes da juventude oriunda das famílias ricas da terra a irem estudar nos centros universitários da metrópole, (isso) reforçava o seu espírito de lusitanidade e os preparava para, de volta, se comportarem como bons súditos. (PINTO, 1994, p.17).

A educação foi vista pela Coroa Portuguesa como meio para suprir necessidades imediatas sem colocar em risco a manutenção do seu patrimônio no Brasil. Nessa perspectiva, não houve interesse na criação de instituições nacionais de nível superior.



Assim, com a chegada da família real no Rio de Janeiro surge a necessidade de algumas ações referentes ao ensino no território nacional, mas com objetivo instrumental. Não houve, desde o começo do processo, um ideal de educação voltada para si mesma, nem como ferramenta a serviço do crescimento pessoal e a emancipação do indivíduo. A educação surge como uma forma de garantir a manutenção do sistema social e econômico, sem compromisso com a transformação e a emancipação do ser humano. Para os governos, muitas vezes, a educação é simplesmente um meio a serviço do crescimento econômico.

A independência em 1822 trouxe consigo a obrigação do Estado em zelar pela evolução do homem brasileiro por meio da educação. Quando era colônia de Portugal havia a justificativa do descaso, mas com a emancipação política houve a necessidade de se pensar e concretizar ações para o desenvolvimento da educação nacional.

No período imperial, houve debates a respeito do sistema de educação, já que era inconcebível um país que não estivesse voltado para a educação de homens livres, capazes de acompanhar e conduzir a evolução e o desenvolvimento do país, que se vislumbrava.

Embora se justificasse a importância da escola em um projeto de nação independente, que incorporasse pressupostos liberais, o contexto histórico do Brasil pós-independência não era o mesmo dos países da Europa que passaram pelas revoluções burguesas. A escola no Brasil pós-independência ainda não tinha uma função a cumprir na manutenção e reprodução das relações internas de dominação, nem tampouco a função de garantir o sistema econômico.

A opressão direta mantinha as relações de dominação e violência que faziam parte das características do sistema escravista, que assegurava a reprodução do sistema econômico. Nessa época a escola só interessava à classe média da época que se dedicava ao comércio e ao serviço público. Essa classe lutava para ter as mesmas condições sociais e econômicas da classe dominante. A escola era fator preponderante para que seus filhos obtivessem condições de trabalho que não utilizasse exclusivamente o físico, o trabalho braçal, buscando os empregos públicos e profissões liberais.

Já no século XX, em pleno regime republicano, a escola ainda era interesse das classes dominante e média, já que prepararia para o mercado de trabalho. Esses segmentos da população não tinham interesse em educação

popular. Nesse período surgem as escolas particulares de ensino primário e secundário, de cunho religioso e, também, instituições isoladas de ensino superior, enquanto a educação básica pública tinha algumas classes de primeiras letras, caracterizando a falta de ensino para as camadas mais baixas da sociedade.

Em consequência das transformações decorrentes da Primeira Guerra Mundial (1914-1918), nas décadas de 20 e 30 do século XX, ocorre o processo de modernização no Brasil e no mundo, e alguns educadores vanguardistas passam a ser chamados de escolanovistas, por discutirem e pensarem um novo modelo de escola.

Em 1924, os educadores escolanovistas criaram a Associação Brasileira de Educadores (ABE) buscando elaborar uma ampla reforma do ensino brasileiro, em que foi debatido por diversas vezes o percurso que a educação brasileira poderia seguir.

O Manifesto dos Pioneiros da Escola Nova é considerado o documento mais importante do movimento e, decorrente dele, é criado em 14 de novembro de 1930, pelo Decreto 19.402, o Ministério dos Negócios da Educação e Saúde Pública. Porém, como analisam Buffa e Nosella (1997, p.62):

Toda a educação nova e os próprios métodos ativos não constituem, neste século, um campo educacional orgânico e autônomo, sendo antes uma filosofia educacional heterogênea, em que se mesclam preocupações, teses, bandeiras, concepções tanto de natureza democrático-liberal quanto de caráter socialista. Essa heterogeneidade de concepções não consegue ultrapassar os limites do idealismo, sendo que, para esses educadores, a transformação social se daria pela educação.

O levante militar de 1935, organizado pela Aliança Nacional Libertadora, que desencadeia uma severa repressão política, encerra um período valioso de debates políticos sobre educação.

No Estado Novo, entre 1937 e 1945, fomentou-se a formação técnica e profissional, o que acabou elevando o *homo economicus* ao cidadão (LOPES, 2000). A política educacional do Estado Novo tinha como questão norteadora a aproximação da escola ao mundo do trabalho, tanto que nesse período surgem o Senai – Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial e o Senac – Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial e as Escolas técnicas nos mais diversos estados brasileiros.

Os autores Buffa e Nosella (1997), ao citarem Pachoal Lemme, definem com precisão a situação do ensino brasileiro da época: “No estado Novo, para criar o Senai (sic), os industriais se reuniram e disseram o seguinte: ‘Deem vocês o ensino primário bem dado, que nós fazemos a complementação da formação para o trabalho’”.

Na intenção de inovar a Educação, surgiu no Estado Novo, a reforma Capanema que dividiu o ensino técnico profissional em quatro modalidades: normal, agrícola, industrial e comercial e, mesmo assim, os objetivos não foram alcançados já que os empresários tinham pressa na formação da mão de obra para suprir necessidades de produção. Na época a escola pública não conseguia suprir essa demanda; por isso, e paralelamente à escola pública, os empresários criaram o sistema de ensino profissionalizante, para formar a mão de obra para o mercado.

Era o sistema que contava com Senac e Senai que agradou a todos, especialmente à classe operária, já que seus filhos, além de treinamento profissional que os levaria a uma profissão, também recebiam a bolsa-salário, já que o treinamento ocorria dentro da própria empresa onde o jovem aprendiz trabalhava aprendendo.

Em 1956, o governo central busca a promoção do desenvolvimento de forma acelerada.

O empresariado nacional é incentivado a se associar ao estrangeiro, como fórmula para captação de capitais necessários ao desenvolvimento econômico. A estratégia governamental está estabelecida no Plano de Metas, cujas prioridades são os setores industriais básicos e a educação. (BARBEIRO; CANTELE, 1999, p.191).

Para fazer da educação um agente que transforma e propicia o exercício da cidadania, entre 1946 e 1964, educadores comprometidos com o pensamento humanista se reanimam para implementar mudanças na educação do Brasil e é quando Anísio Teixeira, Paulo Freire e Fernando de Azevedo trazem uma visão humanista à educação.

A primeira LDB – Lei de Diretrizes e Bases - foi discutida por vários grupos que queriam o desenvolvimento do Brasil sem submissão ao imperialismo internacional a partir de 1948 e promulgada em 1961. Segundo Lopes (2000, p.14),

A discussão da LDB, porém ficou resumida a uma disputa entre ensino público e privado, em que as entidades católicas dedicadas ao negócio da educação deflagraram uma campanha pela liberdade de ensino em oposição à campanha pela escola pública. Como resultado, a LDB acabou sendo uma conciliação de interesses que permitiu o financiamento do ensino privado por parte do Estado.

Com a Lei 4.024 de Diretrizes e Bases da Educação Nacional de 1971, a educação enfatizou o ensino técnico, deixando o avanço do cidadão e da sociedade relegados a um segundo plano, como percebido nos dias atuais, em que o país possui um PIB - Produto Interno Bruto alto, mas com uma significativa proporção de pobres e uma enorme disparidade na sua distribuição de renda.

Essa opção política pelo modelo educativo obedece, claramente, aos interesses de grupos econômicos nacionais e estrangeiros. No início do século XXI, calcula-se que haja no Brasil 15,5 milhões de analfabetos, o que pode, por trágico que possa parecer, beneficia certos setores. Um relatório do BIRD – Banco Interamericano de Desenvolvimento – publicado em 07 de outubro de 2003 denuncia de que “os governadores do Nordeste oferecem como vantagem competitiva uma população menos educada e mais maleável, portanto, mais barata”. (BARRETTO; TAMANINI; SILVA, 2004, p.17).

Com esses antecedentes, nos anos 1970, surgiram os primeiros cursos superiores em turismo no Brasil. Em 1971 implantou-se o primeiro curso de Turismo, na Faculdade Anhembí-Morumbi – atualmente, Universidade Anhembí Morumbi. Vislumbrando a difusão do Turismo como atividade econômica de sucesso, em 1972 instalou-se o curso de Turismo da Faculdade Ibero Americana, também em São Paulo, e em 1973 surge o primeiro curso de Turismo em universidade pública, na USP – Universidade São Paulo.

O histórico dos cursos superiores de Turismo no Brasil, podemos cronologicamente dividi-lo em quatro etapas.

Na sua primeira, percebe-se que os cursos superiores de Turismo são implantados preferencialmente nas capitais, como Rio de Janeiro, São Paulo, Brasília, Belo Horizonte, entre outras. Observa-se um critério geográfico e mercadológico considerando as grandes chances de absorção dos profissionais formados no então inexplorado mercado de trabalho nos grandes centros urbanos.

Nesta fase notamos a opção pelo ensino universitário de turismo no Brasil. Em outros países o ensino de Turismo acontece em nível médio, técnico, extensão ou especialização, e o Brasil optou pela formação de nível superior.

Beni (2002, p.55.) destaca a opção brasileira pelo nível superior em Turismo:

Os estudos em nível superior verificavam-se em programas de pós-graduação para graduados de distintas áreas, notadamente geografia, economia e arquitetura. Este fato dificultou comparações de estruturas curriculares e conteúdos programáticos entre países justamente pela inexistência de projetos pedagógicos em graduação.

Os cursos existentes na década de 1970 buscavam uma melhor adequação das suas estruturas curriculares e de seus conteúdos programáticos, ementas e objetivos, isso por causa do Parecer 35/1971 do MEC – Ministério da Educação e Cultura – que fixava o currículo mínimo, deixando o currículo pleno a critério das instituições mantenedoras dos cursos.

No ano de 1975, a Embratur – Empresa Brasileira de Turismo -, órgão federal de turismo, hoje Instituto Brasileiro de Turismo, participou de discussões a respeito das estruturas curriculares dos cursos de turismo, visando à formação de profissionais para atuarem na área. A Embratur, por ter sua área de atuação em nível nacional, tornou-se a mediadora das discussões a respeito do assunto e nomeou a USP para elaborar e apresentar propostas pedagógicas para os cursos de graduação em Turismo.

Das discussões propostas e estudos, surgiram duas vertentes para os cursos de Turismo: a primeira podemos considerar que buscava a formação do profissional-técnico-operacional com visão e preparo para o mercado de trabalho. Caberia a ele gerir e operar atividades ligadas diretamente ao Turismo como agências de viagens, hotéis e similares. A outra surgiu com a preocupação de uma formação teórica, visava à pesquisa e à formação para atuação na academia, baseando-se na preparação do profissional acadêmico.

A segunda fase da formação de turismólogos no Brasil refere-se aos anos 1980, quando ocorre certa falta de procura por cursos de Turismo devido a dificuldades econômicas que assolavam o país e pelas incertezas que elas acarretavam.

A terceira, nos anos 1990, é marcada pelo crescimento do número de graduações em turismo por todo o território nacional, em razão do baixo investimento para implantá-las, comparadas a outros cursos de graduação e graças à recuperação da economia brasileira que elevou as possibilidades da população ter acesso ao ensino superior.

A quarta fase é marcada pela retração da demanda por novas dificuldades econômicas nacionais e, principalmente, pela grande oferta de cursos, fazendo as taxas de preenchimento das vagas despencarem e por não haver significativa absorção dos profissionais formados em cursos superiores para o mercado de trabalho, devido à quantidade de formados e à redução dos postos de trabalho.

A atividade turística, dentro da visão econômica, é essencialmente prestadora de serviços, o que demanda mão de obra em grande número nos mais diversos setores, inclusive para funções de baixa escolaridade. Beni (2002, p.56) destaca as estatísticas de emprego:

No Brasil, segundo a pesquisa FIPE/EMBRATUR de 2000-2001, denominada Avaliação dos impactos econômicos do Turismo pela conta satélite de Turismo, contabiliza-se a geração de 1,763 milhões de empregos diretos e outros 0,75 milhões indiretos, totalizando cerca de 2,4 milhões de pessoas empregadas nessa atividade, ou seja, o equivalente a 3,3% da população economicamente ativa. Portanto, pode-se inferir que para cada um emprego direto são gerados 0,5 empregos indiretos.

O intuito de se desenvolver uma atividade profissional na área de turismo, com a obrigação da tomada de decisões, requer uma formação pautada na ética, no bom senso, no conhecimento e na sensibilidade acerca da sustentabilidade e da qualidade de vida. Com essa preocupação, a seguir colocaremos em discussão na formação do profissional em turismo.

## 2.2 A Formação do Profissional em Turismo

Com a evolução mundial do capitalismo industrial, ganhou força o desenvolvimento da atividade do turismo. Situando isso na realidade brasileira, percebe-se que nos anos 1960 cresceu acentuadamente, tornando-se um fenômeno econômico que tem como foco principal o deslocamento de pessoas, pelos mais diversos motivos como lazer, trabalho e saúde.

Conforme destaca Moesch (2000, p.9), ao fornecer dados estatísticos e mostrar a importância do turismo como força econômica:

Desde 1995 o fluxo turístico cresce a uma taxa anual média de 4,3%, enquanto a expansão máxima da riqueza mundial tem sido de 3%, aproximadamente. Em 1997, o setor empregava 250 milhões de pessoas, uma entre cada dez pessoas da população mundial economicamente ativa, conforme a OMT, 1998.

De Masi (2007, p.41) aborda dados interessantes sobre as expectativas de vida, o que justifica o crescimento da demanda do turismo por todo mundo, os nossos bisavós viviam 300 mil horas e trabalhavam 120 mil horas restando 180 mil horas para dormir, comer e demais afazeres cotidianos. Com o aumento da expectativa de vida, em decorrência de vários fatores, dentre eles a evolução da ciência em prol do ser humano, o autor aponta que a geração atual viverá 700 mil horas e trabalhará 80 mil horas, restando 620 mil horas para outros afazeres. Aos nossos filhos, destaca ainda o referido autor, restarão 760 mil horas.

Ainda, o mesmo autor, ilustra cronologicamente o aumento do tempo livre que no século XVII era de 25 mil horas, em 1945 era de 45 mil horas e em 1975 já estava em 135 mil horas e, finalmente, no ano 2000 chegaria a 170 mil horas na vida da maioria dos seres humanos.

Diante da exposição, o próprio De Masi (2006, p. 9) elenca alguns fatores que incrementam a demanda pelo turismo. Sintetizando, destacamos:

- Aumento da expectativa de vida;
- Maior destreza física e intelectual mesmo em idade avançada;
- Redução dos horários de trabalho (há países que estão experimentando semana de 35 horas de trabalho);

- Flexibilidade dos horários de trabalho, tornando possível cumprir compromissos profissionais em espaços dedicados ao tempo livre e ao turismo;
- Rápido crescimento econômico de muitos países em vias de desenvolvimento;
- Escolarização de todos os que pertencem à faixa de renda médio-alta;
- Papel de “novo esperanto” exercido pela língua inglesa, cada vez mais difundida em todo o mundo;
- Desenvolvimento dos meios de transporte, o que torna mais rápidos e menos dispendiosos os deslocamentos;
- Desvinculamento das férias de um período fixo (temporada, estação), sobretudo as “férias de verão”, com substituição de um único bloco por períodos distribuídos ao longo do ano (*time squeeze*);
- Difusão de novos e mais sedentários métodos de trabalho (teleconferências, teletrabalhos), que requerem mais atividade física durante o tempo livre;
- Solidão, sobretudo dos idosos, que leva à socialização por meio do turismo;
- Presença crescente de um novo tipo de sujeito social, constituído por desempregados cultos e abastados, que tendem a enriquecer o próprio tempo com o chamado nomadismo.

Levando em conta a ampliação da atividade turística e do próprio perfil do turista, Ansarah (2002, p.16) afirma que “o turismo como é uma atividade de utilização intensa de capital humano, só o ensino e a formação de mão de obra especializada poderão responder aos desafios que o setor enfrenta.”

No setor de turismo, dado o seu caráter de prestação de serviços, a qualidade depende, quase sempre, da especialização e da motivação do elemento humano, e, por isso a partir dos anos 1970, são criados os cursos de Turismo no Brasil visando à preparação de profissionais qualificados para o atendimento, gestão, organização e desenvolvimento do turismo.

O turismo se apresenta como uma atividade generalista e portando a formação didático-pedagógica nos cursos possui uma complexidade de bom porte, já que busca um modelo ideal e igualitário, mesmo porque, dentro das generalidades dos cursos, temos as diversidades geográficas e socioculturais, aspectos importantes a serem considerados para a atividade turística.



Krippendorf (2001, p. 43) apresenta as motivações que as pessoas encontram para realizarem as suas viagens. Podemos destacar a importância delas como descanso e a intenção de se refazer, reconstruir forças físicas e psíquicas que, na vida cotidiana, o trabalho, a escola e a família esgotaram. Neste ponto o autor ressalta as viagens como fator importante para a manutenção de uma boa saúde, onde buscamos “recarregar as baterias. Lubrificar os motores”.

Em outro momento, o autor aborda a viagem como agente compensador e integrador social, “fazer e viver outra coisa, escapar da monotonia e por uma simples mudança encontrar um derivativo”, sendo o turismo uma válvula de escape que permite o relaxamento das tensões, a orientação das vias socialmente inofensivas e das esperanças não realizadas. Krippendorf (2001, p. 47) enfatiza também a viagem como fuga:

Essa tese, a mais difundida de todas, afirma que o ser humano viaja sobretudo em função de um desejo de fuga. Na verdade, esta seria a principal razão de ser do turismo de hoje. O universo industrial é percebido como uma prisão que incita à evasão. E isto porque, na realidade, o mundo do trabalho é feio, o ambiente é desagradável, uniformizado e envenenado, o ser humano é tomado pela necessidade obsessiva de se liberar, o que torna inevitável o desejo de fuga.

Mediante as argumentações dos autores mencionados é visível a necessidade de profissionais capacitados, competentes, compromissados e proativos, que busquem suprir as necessidades suscitadas pelo desenvolvimento da atividade do turismo, nas diversas localidades. Visando a essa formação e que os cursos atinjam os seus objetivos, ou seja, suprir a demanda de mão de obra especializada para o mercado de trabalho, é necessário o foco do curso, das disciplinas e do seu projeto político-pedagógico estarem voltados para o contexto local e regional onde o curso a ser estudado está em funcionamento.

A formação do turismólogo não pode se restringir a aspectos técnicos. Precisa alcançar a dimensão reflexiva própria do contexto universitário. Segundo Santos (*apud* DIAS SOBRINHO, 2000, p.45), com referência à universidade, afirma ser ela “talvez a única instituição nas sociedades contemporâneas que pode pensar até as raízes as razões por que não pode agir em conformidade com o seu pensamento”. A universidade é o lugar da pluralidade de conhecimento, entre eles o referente à atividade turística.

Moesch (2000, p.51) analisa esse campo de conhecimento:

A teorização turística deve estabelecer condições de objetividade sobre seus conhecimentos científicos – seus modos de observação e de experimentação-; portanto, na construção de uma epistemologia. Trabalhando com conceitos bem definidos, o objeto de conhecimento, com capacidade de apropriação do real em seu limite – o fenômeno turístico – chegaremos à teorização específica do campo do conhecimento.

No passado recente havia uma caracterização do profissional de turismo baseado no tripé: transporte, agenciamento, hospedagem. Hoje podemos aceitar tal definição já que não existe o turismo sem esse tripé onde o transporte (navio, avião, ônibus e etc), agenciamento (logística do turismo, venda de passagem, reserva de hotéis e aluguel de automóveis) e hospedagem (alojamento e alimentação, gerenciamento de meios de hospedagens, bares, restaurantes e similares) e não poderia haver empreendimento turístico se não houvesse os turistas.

Atualmente, devido ao desenvolvimento e da representatividade econômica do turismo, torna-se necessário o fomento e o incremento de outras áreas dentro do mercado turístico, visando a uma gama maior de possibilidades comerciais dentro da oferta do turismo.

Em todas as áreas envolvidas no turismo é necessário buscar a melhoria cada vez mais que vai da rede de diversões aos serviços públicos como água e esgoto, além de se pensar na necessidade das estruturas profissionalizadas que possam planejar e desenvolver o turismo, dentro dos preceitos de organização, planejamento e sustentabilidade.

Existem nas diversas áreas, direta ou indiretamente ligadas ao turismo, várias profissões distintas, como: gerentes de empresas, comissário de bordo, aeromoças, atendentes, pilotos, motoristas, chefe de pista e organizador de itinerário que são profissões ligadas ao setor de transportes.

Pertencem ao universo profissional do turismo garçom, *garder manger*, *entremetier*, *somelier*, governantas, recepcionistas, porteiros, ascensoristas e manobristas, profissões vinculadas à hospedagem e alimentação. Guias, emissor de passagem, recepcionista, planejadores de produtos turísticos e telefonistas são algumas profissões ligadas ao setor de operadoras e agências.

Podemos citar os planejadores, arquitetos, geógrafos, engenheiros entre outras, profissões que fazem parte do Estado seja na administração municipal, estadual ou federal. Ao continuarmos denominando profissões iremos nos deparar com grande elenco delas, o que possibilita afirmar que o turismo tem um grande potencial para geração de emprego, mas não sendo possível que todas essas profissões sejam exercidas por pessoas com a mesma formação.

Ao assumirmos trabalhos na área de turismo, poderemos exercer a nossa função nos mais diversos meios devido ao potencial do turismo para absorção de diversas profissões como, por exemplo, um advogado que defende causas de clientes que tiveram problemas com agências de viagens ou uma pedagoga que ministra aula em cursos de turismo ou ainda um médico que trabalha a bordo de um navio.

Quando estudamos turismo podemos ter duas alternativas: estudar num curso de turismo ou estudar o fenômeno do turismo por outros olhares (BARRETTO, TAMANINI; SILVA, 2004).

Se considerarmos o turismo como atividade ou um fenômeno social caracterizado pelo deslocamento voluntário de pessoas para passarem um tempo determinado e que acaba propiciando o surgimento de várias opções de serviços e atividades comerciais para suprir as necessidades dos viajantes, é possível um profissional para pensar essa atividade?

O turismo possui uma complexidade que torna difícil pensar em um profissional que possa pensar nesse fenômeno social com seus vários atores e muitos olhares a serem estudados.

Utilizando a área de saúde, por exemplo, temos muitos profissionais: obstetra, enfermeira padrão, clínico geral, auxiliar de enfermagem, intensivista entre outros. Há o sistema de administração do serviço de saúde como planos de saúde, saúde pública, administração de hospitais entre outras funções. Torna-se difícil imaginar um curso de saúde que forneça ao mesmo tempo o conhecimento tanto para a enfermeira quanto ao administrador do plano de saúde.

O turismo com suas características de fenômeno social, a migração de área de atuação se faz muito presente na atividade com interferência em questões alfandegárias, trabalhistas, imobiliárias e nos transportes, mas não se pensa num curso em migrações. No entanto, o turismólogo coloca-se como um superprofissional

que tanto pode ser agente de viagem quanto um secretário de Estado. Será realmente possível tanta flexibilidade e tanta polivalência?

As atividades exercidas dentro do turismo são diversas quanto às funções como as empresas que prestam serviços turísticos, requerendo diferentes profissionais para o estudo e suprimentos dos serviços solicitados. Segundo a Organização Mundial do Turismo (OMT):

o turismo apresenta uma grande diversidade e heterogeneidade de atividades que dificultam o tratamento conjunto(...) Isso também repercute no aspecto formativo. As ações devem ramificar-se de forma a marcar as diferenças entre essas atividades, embora a partir de uma idéia conjunta e coesa do setor. (OMT, 1995, p.46).

O capitalismo trouxe o padrão empresarial chamado “acumulação flexível” que podemos representar por círculos concêntricos, sendo que no centro se encontra o grupo primário, que se caracteriza pela flexibilidade funcional, tempo integral, benefícios sociais, estabilidade, boa remuneração e capacitação entre outras vantagens. Podemos ainda encontrar dois grupos periféricos.

O primeiro é de trabalhadores de tempo integral qualificados, tais como telefonistas, recepcionistas e secretárias. E outros trabalhadores manuais, que possuem poucas chances de carreiras dentro da empresa e executam funções com alta rotatividade.

O segundo grupo é constituído por trabalhadores de tempo parcial, os contratados por pouco tempo, os estagiários e outros similares que têm pouca estabilidade, grupo este que cresceu nos últimos anos (HARVEY *apud* BARRETTO; TAMANINI; SILVA, 2004, p.38) e, finalmente, o círculo externo: são os autônomos, sub-contratados, temporários e terceirizados.

Esta ideia de flexibilização não é a mesma adotada nos cursos de turismo no Brasil: já que a ideia de um egresso polivalente foi mal interpretada. No Brasil são necessários profissionais com flexibilização vertical e especialização horizontal. Profissionais que dentro de um restaurante, por exemplo, possam gerenciá-lo e, quando preciso, servir uma mesa sem constrangimentos, ou ainda dentro de um hotel possam dirigir o setor de governança ou carregar a roupa de cama utilizada pelo hóspede.

Alguns cursos de turismo no Brasil adotaram a flexibilização horizontal com rigidez vertical, ou seja, os egressos poderão exercer a sua função como

gerente, coordenador ou encarregado nas diversas empresas ligadas ao turismo, mas não estarão preparados para executar trabalhos manuais e de menor status.

Uma explicação possível é que isso decorre do período escravista já que membros das classes dominantes se recusavam a exercer qualquer tipo de trabalho braçal por considerar indigna ou humilhante.

O profissional turismólogo na sua graduação encontra amplas relações com as outras ciências que por vezes causam problemas semânticos e controvérsias conceituais. Por isso, a graduação em turismo deve contemplar a reflexão multidisciplinar e o trabalho em equipe buscando os contextos multiculturais e a criatividade, combinando com o saber tradicional ou local e o conhecimento aplicado da ciência e da tecnologia.

Dencker (1998, p.28) argumenta que:

Muitas são as disciplinas que tratam da questão do turismo e temos que admitir que ainda hoje o turismo não constitui um corpo de conhecimento independente, com dinâmica própria, mas está sujeito à influência de diferentes paradigmas, o que prejudica a formação de um corpo teórico específico (...) O turismo não é uma ciência social entendida como corpo de doutrina metodicamente ordenada, mas constitui uma disciplina em desenvolvimento que emprega métodos e conceitos da maioria das ciências sociais já consolidadas.

De acordo com as Diretrizes Curriculares Nacionais – DCN – (Anexo A), os cursos de turismo devem possuir seus conjuntos de disciplinas e conteúdos programáticos e abranger a sociologia, a antropologia, a economia, a cultura, o direito, os aspectos ambientais, administrativos, históricos, cooperativismo e associativismo, o produto turístico, a hotelaria e a alimentação entre outros com interação e coerência, caracterizando a multidisciplinaridade e a interdisciplinaridade:

Dencker (1998, p.30) proporciona uma reflexão sobre o estudo do turismo:

A tendência atual, em quase todos os campos, é de uma abordagem interdisciplinar e multidisciplinar, buscando uma evolução para a prática transdisciplinar. (...) Transdisciplinar é a integração das relações interdisciplinares de maneira global, de modo que a tendência é o desaparecimento das fronteiras entre as disciplinas.

Em síntese, os cursos de Turismo precisam levar em conta a complexidade do fenômeno turístico e a natureza interdisciplinar do conhecimento

exigido do turismólogo. Os seus egressos para se realizarem profissionalmente, com um espírito crítico e ético, dependem de criatividade e precisam aprender a viver em contextos de múltiplas diversidades, por exemplo, cultural, étnica, racial e religiosa.

### **2.3 A Docência no Ensino Superior em Turismo**

O turismo é considerado um setor de grande potencial de crescimento e desenvolvimento na economia e, também, na qualidade de vida. A longevidade é uma importante aliada e fonte de abertura de novas fronteiras.

Como principal característica, o turismo tem o deslocamento de milhares de pessoas que viajam, seja por lazer, negócios entre outros diversos motivos, o que comprova que a atividade é um fenômeno do mundo contemporâneo. Esse fenômeno nos dá uma visão da complexidade das diversas relações do trabalho e mais precisamente entre a prestação de serviços turísticos e a produção, conforme destaca Moesch (apud ANSARAH, 2002, p.28):

(...) na composição integram-se uma prática social com base cultural, com herança histórica, a um meio ambiente diverso, cartografia natural, relações sociais de hospitalidade, troca de informações interculturais. A somatória desta dinâmica sociocultural gera um fenômeno recheado de objetividade/subjetividade, consumido por milhões de pessoas, como síntese: o produto turístico (...) o país receptor entende o turismo como "indústria", cujos produtos serão consumidos no próprio local de produção, mas também gerando exportações invisíveis. Os benefícios originários deste fenômeno podem ser verificados na vida econômica, política, cultural e social da comunidade (...) e é concebido como produto, pois satisfaz necessidades humanas.

A argumentação de Moesch expõe a dinamicidade do turismo evolutivo e prático, é um setor essencialmente prestador de serviços e o docente precisa estar atento aos panoramas do mercado e ao caráter mutável do setor, preparando-se com frequência para atuar diante dos fatos e tendências gerados pela sociedade e que causam impactos no meio turístico.

O docente da graduação em turismo, partindo de seus conhecimentos, deverá propiciar situações em que os discentes possam ganhar autonomia e

iniciativa, fazendo com que os professores não sejam meros transmissores de conteúdos.

A maneira como a atividade turística se apresenta, torna necessária a junção na aprendizagem da teoria com a prática, possibilitando maior aproximação entre o que é ensinado nas graduações em turismo e as ocorrências cotidianas do turismo, nas práticas diárias do profissional.

Gaeta (2001, p.60) propicia a seguinte análise da docência no turismo:

Por ser o turismo uma atividade de caráter multidisciplinar que envolve a integração de várias áreas de estudo, sua pesquisa deve ser complementada com informações sobre outras áreas de estudos que fazem interseções com sua disciplina(...) o professor, ao utilizar um estudo de caso sobre a Ilha de Alcatraz, precisaria se aprofundar em legislação específica para uso de ilhas para o turismo, mas também precisaria saber à medida que esses temas possam interferir ou interagir com a sua disciplina:

- sobre geografia: os impactos e consequências do uso desse território para o turismo;
- ciências ambientais: a diferença entre a teoria sobre o uso ideal do território da ilha para o turismo e a contraposição com o ecoturismo e a preservação ambiental;
- história: cultura da população local;
- economia: o significado das atividades pesqueiras na região;
- políticas ambientais: os princípios do Greenpeace e, até, sobre estratégias de treinamento da marinha e impactos químicos das munições sobre o território;
- sociologia: o real envolvimento da comunidade local com a atividade turística, [observar na realidade a relação e a interação visitante/anfitrião - e os impactos (positivo e negativo) provavelmente decorrentes da visita.

É recomendável ressaltar que os ensinamentos em turismo devem abordar tanto a prática quanto a teoria e, para que o docente obtenha êxito no ensino da docência, necessita se aprofundar nos conhecimentos teóricos que fundamentam a educação e buscar vivências por meio de visitas técnicas, práticas de turismo, visitas *in loco*, antes de abordar a teoria na prática junto aos alunos.

A atividade turística diante da sua dinâmica de práticas e procedimentos, em constantes mutações, imputa ao docente estar atualizado no que concerne à teoria na prática, considerando que o que é praticado hoje poderá não ocorrer da mesma forma no futuro próximo.

Para a atualização, o docente pode inteirar-se das mudanças na atividade turística pelas publicações específicas da área, tanto nacionais quanto estrangeiras.

As graduações em Turismo no Brasil, em decorrência da sua abrangência dos conteúdos teóricos e práticos e a diversidade de disciplinas a serem ministradas, trouxeram diversas publicações ao mercado bibliográfico na área das ciências sociais aplicadas, na qual o turismo está inserido.

Nessas publicações podemos encontrar discussões e informações sobre turismo, transportes, gastronomia, eventos, hotelaria, turismo rural, planejamento turístico, cerimonial e protocolo, ecoturismo, meios de hospedagem administração hoteleira, contabilidade hoteleira, manutenção hoteleira, metodologia e pesquisa em turismo, eventos entre outras, facilitando sobremaneira, a possibilidade de atualização, estudos e formação continuada dos docentes em Turismo e um melhor aproveitamento por parte dos estudantes da área, constituindo-se isso, em fator relevante principalmente pelo tempo ainda pequeno da existência dos cursos no Brasil.

A OMT – Organização Mundial do Turismo (1995, p.189) dentro das suas recomendações às graduações em turismo, destaca:

Construir um parâmetro para o planejamento dos programas de ensino mais amplo e interativo, desenvolver novas estruturas de ensino e avaliação, introduzir mudanças nos métodos e no processo de ensino, fazer convênios com outros estabelecimentos e empresas, tanto no ensino como na pesquisa, criar uma ética em todos os aspectos da vida dos estabelecimentos de ensino superior.

A docência em turismo enfrenta a dificuldade de possuir poucos professores graduados e titulados na área, isso em consequência do noviciado do ensino superior em turismo e a carência de cursos de mestrado e doutorado em turismo dentro do território nacional.

Existiam no Brasil, no ano de 2001, doze bacharéis em turismo com doutorado (ANSARAH, 2002, p.30).

A questão é que um curso de turismo que não tenha professores formados em turismo/hotelaria ou docentes com experiência razoável em alguma empresa séria do *trade* turístico corre o risco de enrolar os alunos e resvalar para a picaretagem. Pode ser ainda pior se esses professores forem defasados já em sua própria área de conhecimento.

O ensino superior em turismo enfrenta também o problema dos docentes que não fazem as ligações pedagógicas das matérias tradicionais – como



história, geografia, sociologia e direito - com o setor turístico, tornando difícil a interdisciplinaridade, favorecendo a fragmentação dos esforços intelectuais e privilegiando as ações individualizadas. Para docência eficiente nas graduações em Turismo, são necessários professores que saibam fazer e ensinar, indo ao encontro das relações entre teoria e prática. O desejável é que seja um pesquisador da área.

Dentro do exposto, as atualizações docentes passam também pelas tecnologias de comunicação e informação que se revestem de grande valor aos docentes dos cursos superiores em turismo, já que elas modificam o papel tradicional dos docentes com relação aos processos de aprendizagem, motivando e facilitando este processo.

Na sequência, depois das reflexões apresentadas, procuramos caracterizar o curso focalizado na pesquisa, dando ênfase ao seu Projeto Político-Pedagógico.

## **2.4 Objeto da Pesquisa**

Queremos estudantes construtores de um novo mundo, de novas relações – como diz -Shulgin – a escola deve ser o palco dessa aprendizagem e ter um projeto político-pedagógico que aponte para tal direção. (FREITAS, 2001, p.63).

Para a apresentação do curso recorreremos à leitura e análise dos seguintes documentos: a Lei de Diretrizes e Bases – LDB – de 1996; o Projeto de Desenvolvimento Institucional – PDI – e o Projeto Político-Pedagógico Institucional - PPI, da Unoeste; as Diretrizes Curriculares Nacionais – DCN (anexo A) e o Projeto Político-Pedagógico do Curso, buscando explicitar, resumidamente, concepções que norteiam as práticas pedagógicas adotadas no curso e a sua intencionalidade educacional para a formação do profissional-cidadão.

O curso de Turismo com ênfase em Hotelaria da Universidade do Oeste Paulista teve início no ano 2000 e foi reconhecido pela Portaria MEC: 2.822/04 –publicada no Diário Oficial da União em 10/9/2004, como Curso Superior de Graduação em Turismo, nível de bacharelado.

O curso foi planejado para funcionar no período noturno, com 60 vagas, em turma única, com ingresso semestral, por meio de vestibular e tem a duração mínima de três anos e no máximo de cinco anos. A carga horária é de 2.814 horas, incluindo 120 horas de atividades complementares e 300 horas de estágio supervisionado.

Ao colocar em funcionamento o curso de Turismo, a Unoeste procurou atender as necessidades de profissionais qualificados, para o mercado local e regional indo ao encontro do crescimento da atividade do turismo na região.

Visando a um ensino de qualidade, o Projeto Político-Pedagógico do curso apóia-se no Projeto de Desenvolvimento Institucional – PDI, da Universidade, um universo maior, em que há 51 cursos de graduação; mais de 46 cursos de Pós-Graduação *lato sensu* e três cursos de Pós-Graduação *stricto sensu* nas áreas de Educação, Agronomia e Veterinária; Cursos de capacitação e de ensino a distância.

O Projeto Político-Pedagógico obedece à Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional – LDB, e toma por referência as discussões das novas diretrizes curriculares para os cursos de Graduação, que nos cursos de Turismo estão publicadas na Resolução n. 13, de 24 de novembro de 2006 (anexo A). Atendendo a esse contexto normativo, o curso deve ser concebido a partir da construção coletiva, como instrumento político, cultural e científico, expressando o conjunto de atividades, experiências, situações de ensino e aprendizagem vivenciadas pelo aluno no seu tempo de formação universitária.

A instalação do curso teve como um dos argumentos de justificativa a localização geográfica do município de Presidente Prudente como pólo regional, com ampla área de influência, onde a atividade turística era carente de profissionais capacitados, de organização estratégica e investimentos no setor como atividade geradora de emprego e renda.

Na organização do curso, levou-se em conta que os efeitos do crescimento do turismo não se dão apenas em nível econômico, mas há toda uma dinâmica de implicações que evidenciam as suas várias dimensões, sejam elas sociais, políticas e culturais.

Geralmente, o entendimento que prevalece do que seja turismo é confundido pela multiplicidade de interpretações, embora prevaleçam as visões econômicas e técnicas. Sempre visto em termos operacionais, com ênfase no seu

lado comercial, baseado no consumo, o turismo tem sido pouco analisado por uma perspectiva crítica.

O Turismo focalizado na ótica da geração de receita e lucro financeiro ou de *status* e não sendo observado criticamente pode alimentar a superficialidade e o imediatismo, favorecendo o mau planejamento e a má organização da atividade, já que envolve diversos serviços e setores.

Dentre os serviços que as organizações do setor de turismo oferecem, estão as atividades de:

- hospedagem em hotéis classificados e não-classificados, motéis e pousadas; além dos estabelecimentos extra-hoteleiros (albergues, campings e colônias de férias);
- de transporte de passageiros (transportadoras aéreas, rodoviárias, marítimas e fluviais);
- alimentação (restaurantes, bares, lanchonetes e similares);
- agenciamento (agências operadoras de viagens e turismo e agências de viagem);
- eventos (empresas organizadoras de eventos);
- recreação (clubes, casas de shows, boates, áreas de lazer);
- ensino (universidades, institutos, faculdades, centros de formação profissional, hotéis-escola);

Além das atividades citadas, há espaços como o sistema oficial (órgãos oficiais do turismo); organizações não-governamentais (associações setoriais, órgãos de classe). Todas essas possibilidades de exercício profissional, que podemos encontrar na região de Presidente Prudente, foram razões consideradas para a existência do curso de Turismo da Unoeste.

A ampliação do setor turístico deve ser vista com olhos críticos para se buscar um turismo harmonioso que implique a conscientização das populações nativas dos locais que optaram ou que visam optar por turismo como prioridade, bem como na adoção de estratégias mais lúcidas e mais responsáveis que evitem os seus efeitos negativos.

Assim, dependendo da forma como é explorado o turismo, pode oscilar de um extremo em que prevalece o imediatismo dos empreendedores, com a

alienação dos esforços mercadológicos e a exclusão das populações de baixa renda e a degradação do meio ambiente.

Com o Curso, a Unoeste pretendeu fazer com que o turismo extrapolasse as perspectivas econômicas e técnicas, incorporando uma visão mais crítica, incluindo o respeito à população nativa da região de Presidente Prudente - uma cidade não turística, mas que possui vocação para converter o turismo num meio de integração, renovação, convívio e num mecanismo de transformação da sociedade, graças aos aspectos de sua cultura.

Para atingir tal meta, a instituição, segundo o estabelecido em seu Projeto Político-Pedagógico, deverá possibilitar aos alunos conhecimentos que os levem a sentir que o turismo pode ter caráter educativo, além da possibilidade de incorporar vantagens econômicas.

Há, portanto, necessidade de fazer despertar nos seus alunos, consciência crítica que comece por valorizar o fenômeno turístico no seu sentido cultural e educativo. Dessa forma, o turismo será visto não somente abrangendo técnicas e métodos próprios, oriundos de muitas áreas do conhecimento. Deverá ser compreendido dentro de uma perspectiva de um capitalismo comprometido com propostas de mudanças sociais e a construção de uma sociedade mais justa.

Logo, na perspectiva institucional, espera-se que o estudante sinta-se como um futuro profissional capaz de juntar tradição, arte, arquitetura, artesanato, costumes, sustentabilidade e beleza natural ao objeto econômico, em prol de um turismo harmônico e benéfico à população autóctone de forma equitativa.

#### **2.4.1 Concepção do curso**

Enquanto grandes projetos turísticos são idealizados e postos em prática ao redor do mundo, a situação do Brasil é, ainda, no mínimo, desconfortável pela falta de profissionais empreendedores na área.

A atividade turística no Brasil vem crescendo timidamente. As causas não são difíceis de se explicar. Estrutura urbana precária, violência no trânsito, assaltos, miséria explícita nas ruas, tráfico de drogas, violência policial e farta propaganda de tudo isso na imprensa internacional.

Consciente dessa situação, a Unoeste, como está explicitado no Projeto Político-Pedagógico, procura um padrão desejável de qualidade para o

curso de Turismo, assumindo o compromisso de preparar e formar profissionais aptos para a inserção no campo do desenvolvimento da atividade turística, em seus diversos segmentos: econômicos, culturais, políticos, científicos e tecnológicos.

Assim, a instituição concebe o Curso de maneira compatível com as mudanças contínuas e profundas que ocorrem, revelando seu potencial para atender às exigências da comunidade, engajando-se no processo de desenvolvimento ao preparar recursos humanos aptos às mudanças.

Para tanto, quanto à concepção pedagógica e ações pelas quais o ensino se efetiva, a elaboração do currículo do curso decorreu de empenho coletivo, com o envolvimento dos professores e da comunidade em regime de colaboração. O Projeto Político-Pedagógico anuncia o propósito de estabelecer o perfil do egresso de forma contínua, buscando uma sólida formação e adequada ao momento vivido.

O Projeto Político-Pedagógico estabelece que o egresso deve ter uma formação profissional fundamentada na competência teórico-prática, embasada na flexibilização curricular.

Quanto à missão do curso, o Projeto Político-Pedagógico estabelece que é formar um bacharel consciente para poder ver o patrimônio turístico em todas as suas vertentes não só como um conjunto de bens materiais, mas também como o de bens espirituais de uma sociedade, internalizando valores de responsabilidade social e ética profissional, com formação técnica para atuar de forma abrangente e tornar o Turismo mais acessível ao conjunto da população, dando atendimento aos trabalhadores em geral, jovens e crianças, idosos, deficientes físicos, naturalistas, minorias étnicas, culturais e religiosas, atuando e criando oportunidades de atividades turísticas com um padrão próprio, sem provocar danos ecológicos, auxiliando, assim, os órgãos governamentais ou privados a protegerem de forma global o homem e sua cultura, propiciando-lhe condições para um crescimento harmonioso e equilibrado.

Quando trata dos princípios norteadores do Curso, destaca a formação profissional comprometida com o desenvolvimento sustentável do Turismo, por meio de uma formação especializada, indispensável ao avanço harmônico e eficiente do aprimoramento das tecnologias e inovações nas atividades ligadas ao fenômeno turístico.

Referente a objetivos do curso, eles se orientam pelo PDI da universidade que, em seus princípios gerais, que estabelecem estes princípios:

- Construção do processo pedagógico pelo professor e aluno, como sujeitos do processo e em constante interação e diálogo.
- A formação profissional do aluno como detentor de atitudes e habilidades específicas da profissão e em relação ao coletivo, como agente de construção e transformação do imaginário social em plena democracia.

O Curso de Turismo tem como objetivo geral promover a formação integral de seus alunos, respondendo às necessidades da sociedade atual, habilitando-os para exercerem atividades ligadas ao planejamento, à organização e à execução de ações que envolvam o Turismo com espírito crítico de modo a contribuir para a sociedade, aliando teoria e prática, desenvolvendo pesquisa e extensão, valorizando os conhecimentos adquiridos e privilegiando o pluralismo e a interdisciplinaridade.

Como objetivos específicos, transcrevemos o que consta do Projeto Político-Pedagógico:

- Garantir uma composição curricular que permita uma formação profissional sólida e integrada com as necessidades interdisciplinares que o fenômeno turístico hoje exige;
- Utilizar o conhecimento científico para realizar diagnóstico e prognósticos de situações problemas da área do Turismo e Hotelaria;
- Definir questões de investigação científica no campo do Turismo vinculando-as a procedimentos metodológicos quanto a escolha, coleta e interpretação de dados por meio de projetos de pesquisa;
- Viabilizar a interação entre os campos teóricos e práticos e o intercâmbio de conhecimentos com outras instituições educacionais e com os diversos segmentos de mercado, de modo a estar sempre informados dos problemas e soluções que vão surgindo num setor tão dinâmico e flexível;
- Inserir o aluno no ambiente acadêmico, proporcionando oportunidades de elaboração de pesquisas ligadas ao turismo e a hotelaria, publicação de artigos e participação em eventos da área;
- Estimular o aluno à utilização dos recursos existentes e prepará-lo para o futuro, principalmente para a comunicação global;

- Desenvolver no aluno suas potencialidades e conhecimento das riquezas turísticas disponíveis e em disponibilidade em nosso país, nos países integrantes do Mercosul e demais blocos econômicos;
- Adquirir atitudes próprias e convicções relativas à importância dos sistemas de gerenciamento e administração hoteleira;
- Conscientizar o discente de suas responsabilidades no desempenho dos serviços com qualidade e presteza considerando o respeito ao cidadão usuário do estabelecimento;
- Proporcionar uma formação acadêmica humanística que contemple espírito crítico-reflexivo, ético que gerará condições necessárias para forjar o espírito empreendedor e, conseqüentemente, a empregabilidade no mercado turístico e hoteleiro.

Referente ao profissional a ser formado e de acordo com o Art.3º das Diretrizes Curriculares Nacionais, a formação do bacharel em Turismo será ao mesmo tempo, generalista e particularizada, permitindo uma ampla visão de mundo, conhecimentos profissionais e de áreas afins. Contemplará as relações entre o conhecimento teórico e as exigências da prática cotidiana da profissão.

O perfil do profissional a ser formado no Curso de Turismo deverá preconizar, por meio do perfil profissiográfico, um profissional qualificado, crítico, polivalente, criativo e com capacidade de adaptação a novas situações. A imagem de um bacharel apto para atuar no turismo sob a ótica do processo pedagógico deve atuar como agente multiplicador.

- Prosseguir estudos de pós-graduação em programas de especialização (*lato sensu*) ou mestrado e doutorado (*stricto sensu*).
- Atuar no planejamento, implantação e gestão de empresas hoteleiras, turísticas e similares.

Quanto ao perfil, deverá apresentar:

- Internalização de valores de responsabilidade social, justiça e ética profissional.
- Habilidade de manejo com informática e outros recursos tecnológicos.
- Interesse e desenvolvimento na área de pesquisa.
- Ter como características profissionais capacidade criativa, iniciativa, polivalência e habilidades em relações humanas.

- Responsabilidade, bom senso, dinamismo, liderança, integridade e respeito humano no desempenho de sua profissão, pois trata-se de uma atividade que exige relacionamento com diversos profissionais e com o público em geral.
- Capacidade administrativa quanto à organização dos serviços nos vários setores relacionados com a área de gerenciamento de reservas, recepção, vendas, etc.
- Atitude correta na orientação, coordenação e controle na execução técnica dos serviços assegurando a qualidade dos mesmos.
- Desenvolvimento de habilidade linguística para vários idiomas, principalmente Inglês e Espanhol.
- Consciência da responsabilidade da função relacionada à orientação e divulgação de informações corretas sobre hospedagem, alimentação e demais serviços.
- Responsabilidade pelo patrimônio com o objetivo de preservar, manter e recuperar todos os bens do imóvel, a fim de garantir a segurança dos hóspedes ou usuários do local.
- Disponibilidade para desenvolver ou frequentar cursos complementares de atualização ou treinamento como: marketing, liderança, chefia, informática, etc.
- Flexibilidade para responder a novos desafios e encarar as oportunidades que surgirem.
- Capacidade de aprender rapidamente e possuir formação técnica específica para assumir cargos de supervisão, gerência, assessoria, consultoria ou direção.
- Opção por técnicas de Marketing que atenda a satisfação do turista no conhecimento da arte, e da natureza como ecologia, lazer, cultura e aumento de sua bagagem geral e intelectual.
- Promoção de programas e planos de viagens turísticas que conscientizem o cliente da beleza natural existente e da necessidade preservativa.
- Capacidade para analisar e assessorar o cliente das alternativas financeiras, pesquisando alternativas e elaborando planos que proporcionem maior viabilidade do turismo e da socialização desse instrumento de cultura e lazer.
- Interesse e desenvolvimento na área de docência e pesquisa.

O Projeto Político-Pedagógico estabelece que o curso buscará uma utilização racional, um aprimoramento, uma orientação e condução de habilidades



existentes no aluno, com as seguintes características: capacidade de liderança, bom relacionamento humano, clareza na organização e explanação de suas idéias, raciocínio lógico e organizado.

Com essas características, a instituição espera que o aluno venha a adquirir competências com relação a: a) compreender que as mudanças econômicas internacionais afetam o turismo por meio de reformulações que os países e as pessoas farão nos orçamentos, adaptando-os aos novos tempos em termos de racionalização e planejamento de gastos; b) utilizar a tecnologia que continuará a permear a indústria turística, particularmente a interdependência entre telecomunicações, transporte e turismo. c) reconhecer e respeitar a diversidade cultural em contraste com a internacionalização; d) entender que a globalização e a economia se orientam para um mundo com menos fronteiras.

Para que o estudante aprimore suas competências, o curso revela acreditar que deva receber uma formação que contenha aspectos teóricos, práticos e éticos.

Quanto aos aspectos teóricos, espera-se que as diversas correntes do pensamento turístico estejam presentes na sua formação, possibilitando a reflexão sobre o fenômeno turístico, dentro do contexto histórico produzido e suas inter-relações geográficas, sociais e econômicas.

As questões teóricas devem proporcionar um embasamento levando o profissional a refletir sobre o turismo e em especial sobre hospitalidade, tanto nas questões de planejamento e gerenciamento como de produção, distribuição e comercialização. O Curso, conforme o que conta em seu Projeto Político-Pedagógico, espera do egresso um posicionamento profissional que busque a qualidade das atividades turísticas e a maximização dos efeitos positivos e minimização dos efeitos negativos que o turismo produz sobre as sociedades e sobre o meio ambiente. Como o turismo é uma área de conhecimento em evolução, caberá aos egressos, auxiliarem nesta tarefa com pesquisas e reflexões sobre o fenômeno.

Quanto aos aspectos práticos, entende-se que por meio de treinamentos em laboratórios, visitas técnicas, viagens e estágios supervisionados, em situações reais, os egressos sejam capazes de propiciar a competência com o manejo de técnicas e instrumentos em condições novas e desafiadoras.

Espera-se que o egresso adquira competência para planejar e implantar unidades organizacionais relacionadas com o turismo, a hospitalidade, lazer e eventos, pesquisa de mercado e marketing.

Quanto aos aspectos éticos, a partir do contido no Projeto Político-Pedagógico, espera-se que o profissional de turismo tenha compreensão ética não só da profissão, mas também a que deve existir na sociedade, na família e na economia, tão ausentes na atualidade. A partir das reflexões sobre as normas e regulamentos do turismo e da hospitalidade, deve-se abranger questões maiores como a cidadania, mostrando-se um profissional colaborador para a melhoria do mundo em que se vive e, em consequência, ter uma vida melhor para si mesmo.

Para tanto, segundo o Projeto Político Pedagógico e as Diretrizes Curriculares Nacionais (Anexo A), de forma sintetizada, o egresso estará apto para o desempenho das seguintes atividades:

- Orientar os serviços da área de recepção, hospedagem e governança.
- Orientar os serviços da área de alimentos e bebidas e na área de controle.
- Dar orientação sobre as normas que devem reger o trabalho de recepção, governança, hospedagem, contabilidade.
- Gerenciar e/ou dirigir a organização de eventos como: congressos, convenções, banquetes, jantares, etc.
- Analisar custos e despesas de diárias, refeições, e outros serviços de acordo com a qualidade e ofertas do mercado.
- Sugerir e organizar atividades sociais, recreativas e de marketing que possam contribuir para o aumento da clientela.
- Estimular a organização de serviços de informações sobre atrações turísticas, bancárias, casas de câmbio, transportes, comércio e documentação.
- Orientar e supervisionar os serviços desenvolvidos na área de alimentos e bebidas assim como analisar cardápios, aceitação e custos.
- Planejar e organizar o setor de reservas, recepção e governança.
- Desenvolver atividades ou treinamento aos funcionários sob sua responsabilidade visando atualização e capacitação para maior eficiência nos serviços oferecidos.
- Responsabilizar-se pela supervisão de manutenção e segurança do estabelecimento assim como pelas normas de qualidade.

- Administrar a execução de vendas de excursões.
- Orientar sobre todas as providências para as reservas de hotéis e passagens, ensinando seu auxiliar a orientar o cliente sobre as alternativas possíveis de roteiros, atuando assim, como elo de ligação entre clientes/turistas e agências.
- Promover, vender e dar assistência às vendas de pacotes de excursões, quando solicitado.
- Orientar o guia de turismo sobre o acompanhamento a grupos de turistas para que providencie todas as formalidades necessárias durante a viagem com objetivo de cumprir o contratado como itinerário, qualidade de alojamento em hotéis e ou hospedarias, orientando quanto a locais turísticos e de lazer e de opções de restaurantes, solucionando imprevistos que possam prejudicar a satisfação do turista.
- Conhecer serviços de monitoria e animação de grupos de lazer e turismo para poder orientar outros funcionários envolvidos.
- Administrar a obtenção de financiamento, orientando o cliente quanto ao preenchimento de formulários, custo financeiro, obtenção de passaporte, vistos e atestados necessários.

A partir do Projeto Político-Pedagógico, entende-se que a Instituição espera que a experiência prática traga um constante pensar sobre o que fazer, como fazer e porque fazer, buscando constantemente com criatividade, soluções para todos os problemas desta área. As habilidades contribuem para a formação do perfil do profissional desejado que o bacharel em Turismo, que mesclará as habilidades teóricas, práticas e de negócios, apresentando até ao final do curso:

- Habilidades de lidar com modelos de gestão inovadora.
- Habilidade para gerenciar projetos e referenciar o estudo de viabilidade para sua execução.
- Habilidade em técnicas de leitura e interpretação de estudar pesquisas, sondagens e indicadores sócio-econômicos.
- Habilidade de comunicação interpessoal, intercultural e expressão correta nos documentos técnicos específicos e de interpretação da realidade das organizações.
- Habilidade de ser um profissional atuante, responsável e plenamente qualificado para o exercício da administração turística e hoteleira, utilizando-se dos

instrumentos de gestão como forma de educar, orientar, assessorar, planejar e administrar a satisfação das necessidades dos turistas e das empresas e instituições públicas e privadas.

- Habilidade para atuar como agente multiplicador de conhecimentos.
- Habilidade de raciocínio lógico, crítico e analítico, operando com valores e estabelecendo relações formais e causais entre fenômenos.
- Habilidades de se expressar em seu idioma e em idiomas estrangeiros, principalmente inglês e espanhol.
- Habilidade de manejo com informática e outros recursos tecnológicos.
- Habilidade para a percepção da necessidade constante de aperfeiçoamento profissional acompanhando a evolução científica e tecnológica.
- Habilidade de atuação em todas as áreas concernentes à profissão, tanto na organização, no planejamento, na administração, assessoramento e na consultoria nos vários níveis de empresas públicas ou privadas relacionadas com o setor turístico e hoteleiro, bem como nas atividades de lazer e recreação de modo integrado, sistêmico e estratégico, relacionando-os com o ambiente externo.
- Habilidade e capacidade de integrar e contribuir para a ação de equipes interdisciplinares e de interagir criativamente face aos diferentes contextos organizacionais e sociais, bem como de resolver situações com flexibilidade e adaptabilidade diante de problemas e desafios organizacionais.

Portanto, na ótica institucional, o bacharel em turismo formado por ela será uma pessoa preparada para os desafios da profissão, tendo atitudes e procedimentos norteados pelos seguintes parâmetros:

- Dirigido para atividades globais e ter comprometimento com o negócio.
- Ter conhecimento amplo do mercado e estar sempre apoiado em informações e estatísticas.
- Ser competitivo, apoiando-se no saber.
- Ser conhecedor das necessidades e do ambiente.
- Ser integralmente responsável e estar sempre buscando a satisfação total do cliente.

Para tanto deverá:

- Aprender a aprender.

- Ter ampla formação cultural, o que implica conhecer/saber.
- Ser criativo e inovador.
- Ser o melhor para poder entender todas as funções. Seu conhecimento deve ser teórico e prático.
- Ser líder e capaz de tomar decisões.
- Ter espírito de participação e saber compartilhar com os pares, mostrando profundos conhecimentos de relações públicas.
- Apresentar conhecimentos tecnológicos atualizados e domínio de vários idiomas.
- Busca permanente da produtividade e da competitividade e ter visão estratégica.

Em síntese, a partir da leitura dos documentos: Projeto de Desenvolvimento Institucional, o Projeto Político-Pedagógico Institucional, as Diretrizes Curriculares Nacionais e o Projeto Político Pedagógico do Curso, podemos afirmar que a formação dos alunos de Turismo da Unoeste é compatível com os referidos documentos. Pode-se destacar, como fio condutor desses documentos – especialmente do Projeto Político-Pedagógico – a detida preocupação com a formação técnica. Percebem-se determinadas lacunas relativas à formação geral, por exemplo, com referência a dimensões filosóficas e sociológicas.

A seguir, apresentaremos as opções metodológicas adotadas para a efetivação da pesquisa.

### **3 PERCURSO METODOLÓGICO**

Neste segmento da dissertação apresentamos o problema pesquisado, os objetivos, a metodologia adotada, os sujeitos da pesquisa, os procedimentos de coleta de dados e a forma de análise dos dados.

#### **3.1 O Problema**

O Curso de Turismo com ênfase em Hotelaria da Unoeste funciona há 10 anos e julgamos necessário ouvir os egressos acerca de como percebem o que foi o curso enquanto eram alunos, o que representou para a vida profissional, quais eram as expectativas ao entrar na graduação e as perspectivas do agora profissional Turismólogo.

Nesse contexto, nosso problema consistiu em conhecer, a partir da ótica dos egressos, a forma como percebem o que o curso de Turismo representou na vida pessoal e profissional de cada um dos egressos pesquisados.

#### **3.2 Objetivos**

A presente pesquisa teve como objetivos:

##### **3.2.1 Objetivo Geral**

Analisar a forma como os egressos do Curso de Turismo da Unoeste percebem o papel que o curso desempenhou na sua formação profissional.

##### **3.2.2 Objetivos Específicos**

- Caracterizar os egressos quanto à trajetória profissional.
- Compreender as expectativas que os egressos tinham da profissão quando ainda eram alunos.
- Analisar as perspectivas dos egressos no momento atual.
- Verificar a formação prevista pelo Projeto Político-Pedagógico do Curso com as experiências percebidas na prática por seus egressos.

### 3.3 Metodologia

A investigação realizada recorreu a abordagem quanti/qualitativa, essa opção se justifica, segundo Castro (2006, p.108) porque:

Ao contrário do que pensam os fundamentalistas, de um lado ou de outro, há uma fertilização cruzada virtuosa entre os métodos quantitativos e qualitativos. Cada um chega onde o outro não consegue chegar. O método quantitativo pergunta “como acontece, o que acontece”. Já o método qualitativo pergunta “por que” acontece.

O enfoque quanti-qualitativo sempre comporta o espaço da interpretação tão importante para a pesquisa qualitativa.

### 3.4 Os Sujeitos da Pesquisa

Do encontro e de seu fracasso, do diálogo e do equívoco se tece a produção de conhecimentos em Ciências Humanas. Conhecimento que se constrói, portanto, no paradoxo e na vertigem, pois sua possibilidade é alternativamente negada e afirmada. (AMORIM, 2004, p. 32)

Os sujeitos da pesquisa são egressos do Curso de Turismo com ênfase em Hotelaria da Unoeste, o universo de potenciais participantes era de 39 homens e 90 mulheres, totalizando 129 pessoas. Contudo, 32 não foram localizados, com isso receberam convite para participar da pesquisa 97 egressos e desse grupo 48 participaram efetivamente do processo de coleta de dados. Portanto, o número de sujeitos da pesquisa corresponde a 37,23% do total de egressos do curso, incluindo aí os graduados no período de 2003 a 2009.

Devido ao tempo da conclusão do curso e à falta de atualização no cadastro pessoal dos egressos nos documentos e banco de dados da Instituição de Ensino Superior, alguns egressos não foram localizados pelo *e-mail* que constava na Instituição de Ensino Superior, buscamos localizá-los por telefone, listas telefônica, *Orkut e Facebook* (redes sociais) e contatos pessoais entre os egressos já contatados (colegas da turma), onde coletamos o e-mail e remetemos a Carta Convite com a senha para a devida participação.

Para ser sujeito da pesquisa o único critério utilizado foi quanto à situação de egresso do curso, não havendo exigência de estar exercendo a função de turismólogo (a).

### **3.5 Procedimentos de Coleta de Dados**

Para a coleta de dados da pesquisa intitulada “Diálogo com os egressos do Curso de Turismo da Unoeste: um percurso de autoavaliação” recorreu-se a um questionário (apêndice C), com perguntas fechadas e, também, perguntas abertas.

Buscando conseguir uma significativa participação dos egressos na pesquisa, por meio da resposta do questionário, esse instrumento foi disponibilizado para os sujeitos da pesquisa no Sistema de Avaliação (SAV), utilizado para as diversas avaliações dentro da IES, acessado exclusivamente pela internet.

Para que a possibilidade de contato com os egressos se concretizasse, foram consultados os cadastros pessoais de ex-alunos, arquivados digitalmente na secretaria do Curso de Turismo da IES. De posse dos e-mails, foi enviada uma carta convite (Apêndice A) com uma senha individual sem identificação pessoal, para que o sujeito pudesse acessar o questionário e respondê-lo, por meio do sistema de avaliação SAV.

Vale ressaltar, que logo após a digitação da senha no Sistema de Avaliação da Instituição de Ensino Superior e acesso ao questionário o egresso tinha, obrigatoriamente, que responder se aceitava participar da pesquisa de acordo com o “Termo de consentimento livre e esclarecido” (Apêndice B), disponível no SAV. Vencida essa etapa, o sujeito tinha acesso ao questionário.

### **3.6 Análise dos Dados**

Para análise dos dados foi adotada a abordagem quanti-qualitativa. Os dados apresentados quantitativamente englobaram a caracterização geral dos sujeitos, referindo-se basicamente a informações genéricas de ordem pessoal.

Os dados qualitativos, por sua vez, referem-se às perguntas abertas acerca dos aspectos relacionados ao Curso de Turismo e a trajetória acadêmica dos egressos bem como suas expectativas, preocupações durante o curso e os rumos e perspectivas após a conclusão.

Como forma de interpretar, analisar e explorar os dados quantitativos foram utilizados procedimentos de estatística descritiva, cujo objetivo é sintetizar uma série de informações da mesma natureza e fornecer a representação de dados



favorecendo descrever os resultados obtidos na forma de tabelas e ou gráficos. (BARBETTA, 2006).

As questões abertas foram analisadas em separado e agrupadas segundo o argumento e similaridade das respostas. Para a interpretação foi realizada a leitura minuciosa de todas as respostas recebidas das questões abertas e na sequência, foram ordenados os conteúdos encontrados com a intenção de ressaltar os pontos de maior significado e importância, buscando facilitar a classificação dos argumentos e, desta forma, permitir que ao final os dados fossem categorizados. (BARBETTA, 2006).

Portanto, para o tratamento estatístico dos dados recebidos das questões abertas, empregamos a análise dos principais aspectos encontrados nas respostas, realizando o agrupamento pela similaridade.

A abordagem quanti-qualitativa possibilitou que os resultados pudessem ser analisados de maneira integrada, uma vez que os dados quantitativos forneceram uma visualização mais objetiva dos fenômenos e os dados qualitativos a sua representatividade (TANAKA; MELO, 2004).

A obtenção de dados apenas quantitativos acabaria por desconsiderar fenômenos que poderiam ser analisados de maneira mais aprofundada no contexto das respostas dos sujeitos da pesquisa.

## 4 APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS

É indiscutível que a avaliação pode ser um precioso mecanismo de valorização da graduação, porém, é discutível que as mesmas formas e somente os instrumentos comumente utilizados para avaliar a pesquisa e a pós-graduação sejam plenamente satisfatórios e bastantes para a avaliação do ensino de graduação. (DIAS SOBRINHO, 2000, p.47).

Este segmento da dissertação apresenta a análise e discussão das informações obtidas junto aos egressos. Os dados quantitativos da presente pesquisa foram trabalhados sob forma de percentuais apresentados em gráficos e quadros de frequência. Os dados qualitativos relativos às respostas das questões abertas do questionário proposto foram trabalhados por meio da análise de conteúdo.

### 4.1 Informações Gerais dos Egressos

O propósito inicial é traçar um esboço do perfil dos egressos. Foram localizados 97; desse grupo, 55 responderam a consulta acerca da possibilidade de serem sujeitos da pesquisa, a tabela 1 e gráfico 1 tratam disso.

Tabela 1 - Frequência de aceitação em relação ao Termo de Consentimento Esclarecido

<b>Manifestação</b>	<b>Número de egressos</b>	<b>Percentual</b>
Sim	48	87,27 %
Não	7	12,73 %
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100 %</b>

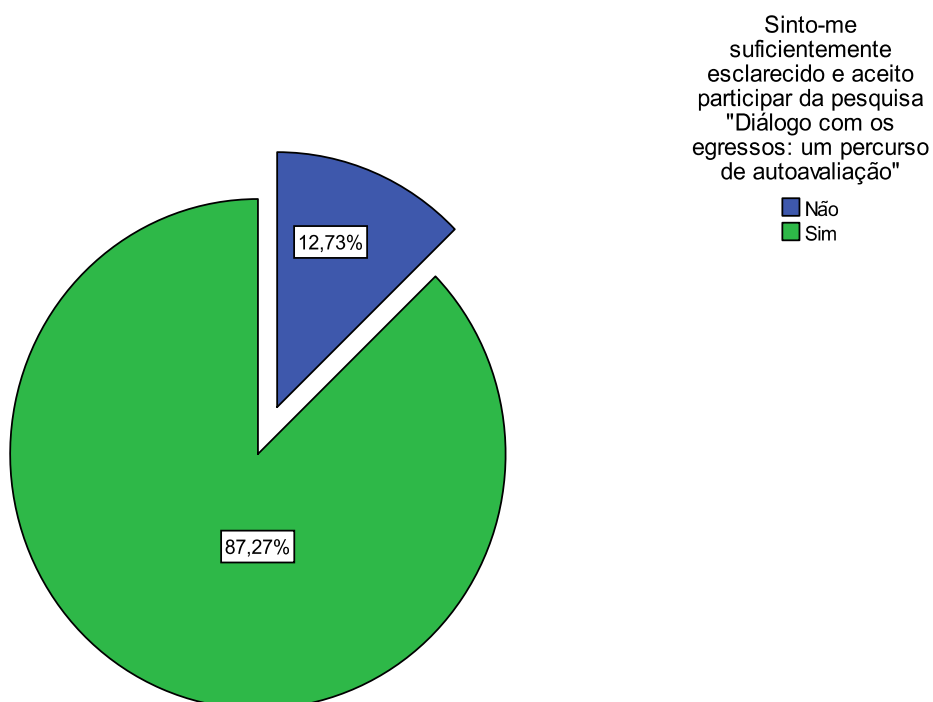


GRÁFICO 1: Termo de Consentimento Esclarecido

Fonte: Dados trabalhados pelo autor.

A tabela 1 registra que dos 55 consultados acerca da disponibilidade para serem sujeitos da pesquisa, apenas 7 (12,73%) responderam não. Assim, tem-se que 87,27% se dispuseram a participar da pesquisa, como pode-se observar no Gráfico 1. Com isso, a pesquisa contou com 48 sujeitos.

Para compor a caracterização dos sujeitos, a primeira questão versou sobre o sexo. Na tabela 2 aparecem os resultados.

Tabela 2 - Frequência em relação ao sexo

Sexo	Número de egressos	Percentual
Feminino	30	62,5 %
Masculino	18	37,5 %
Total	48	100 %

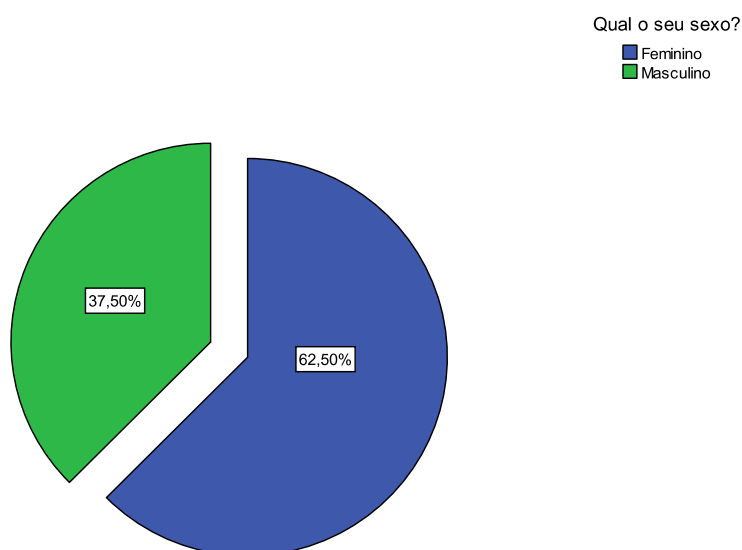


GRÁFICO 2: Sexo

Fonte: Dados trabalhados pelo autor.

Observa-se uma forte presença feminina, com 62,5% dos participantes. A significativa presença feminina é compatível com o que se percebe em outras áreas que exigem formação universitária. Percebe-se na presente pesquisa semelhança com os dos dados coletados por Ansarah (1995).

Outra característica que procurou identificar foi em relação à idade dos egressos, o quadro a seguir trata disso.

Tabela 3 - Frequência em relação à faixa etária

Intervalo de idades	Frequência	Percentual
20 a 25 anos	18	37,5 %
26 a 30 anos	12	25 %
31 a 35 anos	9	18,75 %
36 a 40 anos	3	6,25 %
Mais de 40 anos	6	12,5 %
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100 %</b>

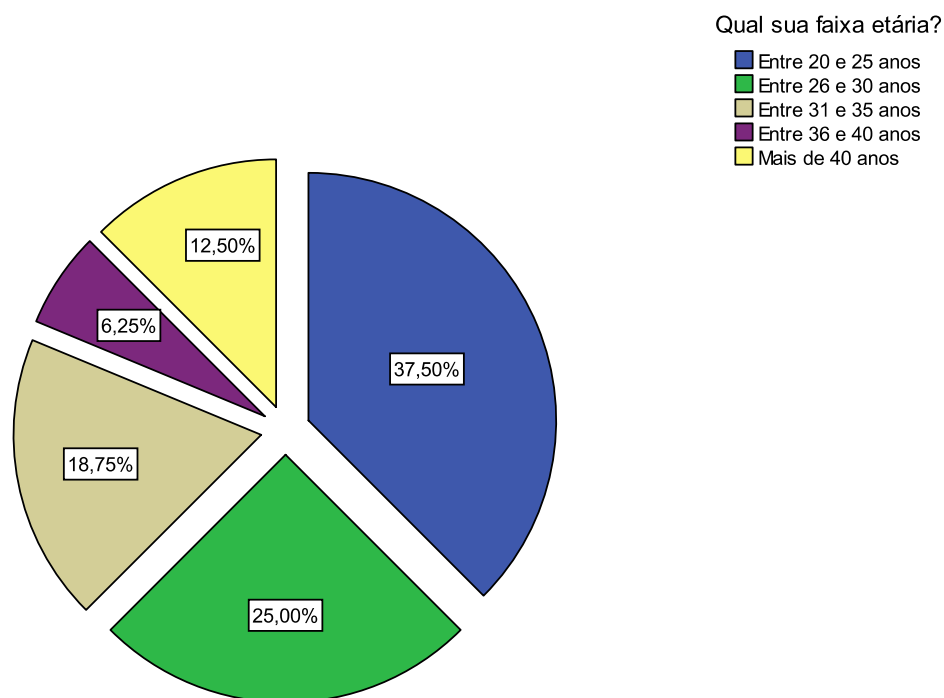


GRÁFICO 3: Faixa Etária

Fonte: Dados trabalhados pelo autor.

Dos 48 egressos participantes como sujeitos da pesquisa, 37,5% possuem entre 20 e 25 anos e apenas 6,25% entre 36 e 40 anos

A distribuição de idades indica que maioria dos egressos começou o curso de Turismo logo após a conclusão do ensino médio, trata-se de uma amostra bem jovem. Para a maioria desse grupo, a inserção no mercado de trabalho ocorreu após a graduação.

Os dados apresentados nesta pesquisa em relação à faixa etária é uma importante informação para a graduação, já que possibilita a revisão das práticas pedagógicas do curso. A inserção significativa das tecnologias de informação e comunicação parece ser uma opção adequada para alunos ainda bem jovens.

O Projeto Político-Pedagógico do curso não contempla diretamente essa situação. Isso se constitui em uma possível lacuna a ser discutida e superada, pois, conhecer o aluno é indispensável para a definição de estratégias pedagógicas.

Na busca de se traçar um perfil pessoal dos egressos, a questão seguinte foi relativa à renda familiar.

Tabela 4 - Frequência em relação à Renda Familiar quando fez o curso de Turismo

Renda familiar	Frequência	Percentual
Até 3 salários	13	27,08 %
3 a 6 salários	17	35,42 %
6 a 10 salários	12	25 %
Mais de 10 salários	6	12,5 %
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100 %</b>

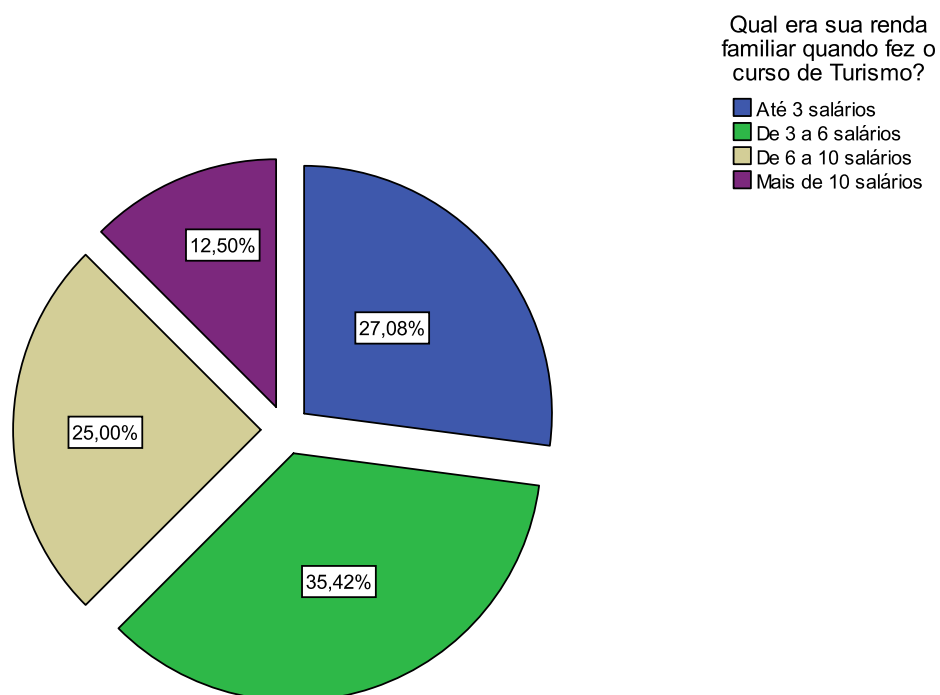


GRÁFICO 4: Renda Familiar

Fonte: Dados trabalhados pelo autor.

De acordo com a renda familiar quando fez o curso de Turismo, a classe que contém o maior percentual é de 3 a 6 salários mínimos ou seja, 17 entrevistados dentre o total de 48 totalizando 35,42 % e o menor percentual a renda

familiar acima de 10 salários mínimos como pode-se observar na Tabela 4 e Gráfico 4.

Esses dados indicam ser o aluno médio de turismo uma pessoa não pertencente aos segmentos mais favorecidos economicamente da população.

Visando contemplar essa camada social da população o Projeto Político Pedagógico prevê o funcionamento do curso em horário noturno sem aulas aos sábados, favorecendo aos que possuem uma atividade remunerada durante o dia e a Universidade disponibiliza opções de bolsas de estudo e convênios facilitando a superação de possíveis dificuldades econômicas do aluno.

Como complemento da informação anterior, os egressos foram consultados acerca de como viabilizaram o pagamento do curso. Os dados colhidos aparecem na Tabela 5.

Tabela 5 -: Frequência em relação de como pagou o Curso

Fonte	Número de egressos	Percentual
FIES	3	6,3 %
Outro	15	31,3 %
Recursos próprios	30	62,5 %
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100 %</b>

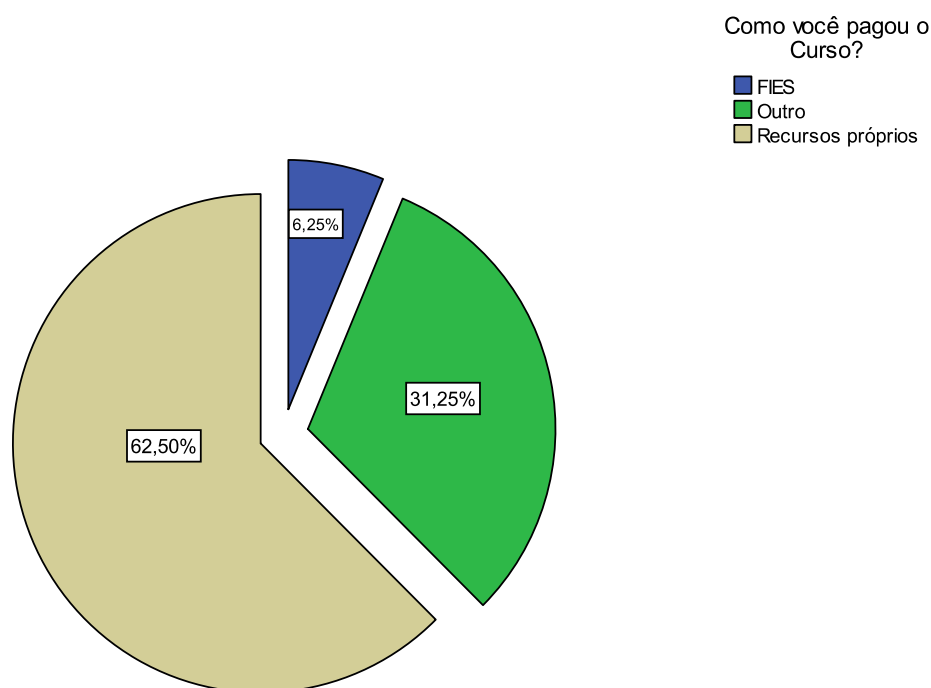


GRÁFICO 5: Pagamento Curso

Fonte: Dados trabalhados pelo autor.

Nota-se na Tabela 5 e no Gráfico 5, em relação ao pagamento do curso, que 30 egressos ou seja, 62,5 %, custearam o curso com recursos próprios e apenas 6,25 % utilizaram o FIES. Em relação a outros meios de custeio, obteve-se 15 respostas totalizando 31,25 % entre elas, o maior percentual teve ajuda de familiares, com predomínio de pais e mães.

As informações até aqui apresentadas permitem dizer que o aluno médio que frequenta o curso de Turismo da Unoeste é do sexo feminino, jovem, recém saído do ensino médio, possui renda familiar de 3 a 6 salários mínimos e recorre ao apoio familiar para o custeio dos estudos.

Uma ausência preocupante nesse quadro é a de bolsistas. Pois, alunos com o perfil descrito têm ganhos significativos em sua formação quando participam de iniciação científica.

## 4.2 Área de Atuação

Na atualidade, sabe-se que a inserção do profissional no mercado de trabalho nem sempre ocorre na área específica da graduação. Por isso, a pergunta: você atua na área turística? A Tabela a seguir retrata a distribuição de respostas.

Tabela 6 - Frequência em relação se atua em atividade ligada ao Turismo

<b>Atua na área</b>	<b>Número de egressos</b>	<b>Percentual</b>
Não	24	50 %
Sim	24	50 %
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100 %</b>



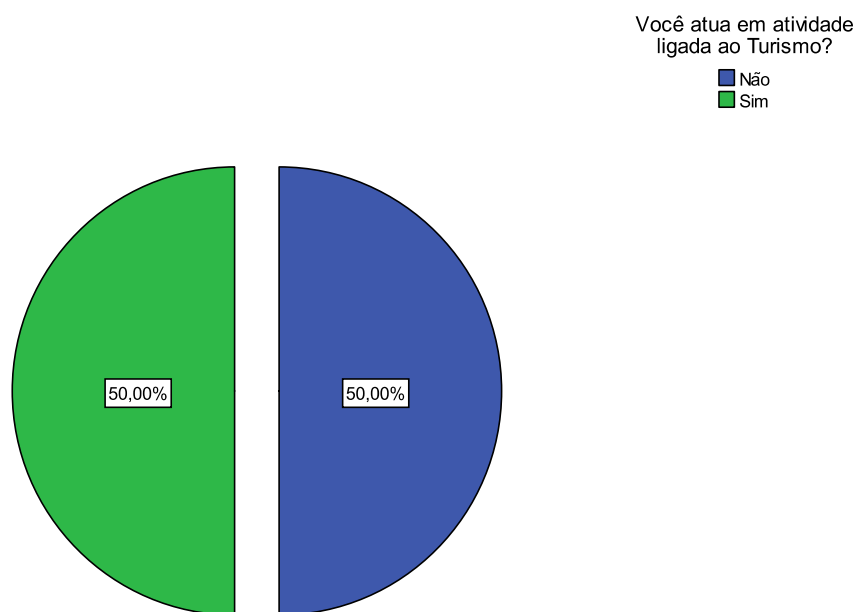


GRÁFICO 6: Atividade ligada ao Turismo

Fonte: Dados trabalhados pelo autor.

Pode-se observar pela Tabela 6 e Gráfico 6, que em relação a atuar ou não em atividade ligada ao Turismo tem-se o mesmo percentual de respostas, 50%. Ou seja, 24 egressos não atuam na área e 24 estão inseridos no mercado de trabalho dentro da atividade turística. Especificando o setor em que trabalha, a área que oferece maior campo para os egressos é a hotelaria, contando com 45,83 % dos egressos que atuam no setor turístico.

Percebe-se na análise dos dados que 24 egressos estão exercendo atividades profissionais na área de Turismo, o que vem ao encontro dos objetivos propostos no Projeto Político-Pedagógico, que é a preparação do aluno para o mercado de trabalho e a sua convivência em sociedade.

Sendo assim, além do preparo para o mercado de trabalho a universidade tem como compromisso a:

Formação de recursos humanos para o mercado de trabalho;  
Estimular e despertar a preocupação com a pesquisa e investigação;  
Dar maior embasamento cultural e humanístico;  
Preparar os profissionais para novas tecnologias, novos equipamentos e novos materiais. (ANSARAH, 1995, p. 48).

Os dados apurados são importantes para o curso de Turismo da Unoeste, já que dentro do universo pesquisado temos 50% dos egressos exercendo suas atividades profissionais indo ao encontro das expectativas durante o curso como discutiremos a seguir.

O quadro descrito, com 50% dos egressos trabalhando fora da área específica da graduação, aponta o compromisso do curso universitário abrir-se a uma formação geral consistente. Criatividade, iniciativa, espírito inovador e empreendedor são atributos importantes para os sujeitos construírem seus percursos, tanto dentro quanto fora da área. Cabe à comunidade que constrói o Projeto Político-Pedagógico alargar os horizontes de seus alunos, superando o espírito tecnicista, muito voltado ao fazer.

### **4.3 Expectativas Durante o Curso de Turismo**

Acerca das expectativas ao fazer o curso, 29 participantes da pesquisa (60,41%), referem-se às expectativas tendo como principal foco adquirir conhecimentos para ingressar no mercado de trabalho e à atuação profissional, conforme exemplos de relatos transcritos abaixo:

*Minhas expectativas eram de conseguir um emprego bom na área logo após minha graduação, e isso ocorreu quando eu ainda esta cursando a faculdade. (E03)*

*Expectativas especialização para o trabalho.(E02)*

*Eu já possuía uma profissão, mas queria trabalhar com turismo. (E36).*

*Como era um curso novo, acreditava que o futuro seria promissor.(E05)*

*Atuar profissionalmente na área de Turismo. (E38)*

Os outros 21 participantes da pesquisa, que perfazem 39,59% dos sujeitos da pesquisa, apresentaram respostas como estas:

*Ter nível superior. (E25)*

*Obter maior conhecimento na área de Turismo. (E7)*

*Muita preocupação, por não saber o grande leque de opções que o Turismo me proporcionaria a atuar. Porém muita expectativa em relação ao conteúdo, as matérias, que me chamou muita atenção e despertou um grande interesse em fazer o curso. (E20)*

Na fala desses egressos percebe-se que a expectativa ao ingressarem no curso era adquirir competências para aproveitar as oportunidades oferecidas por um mercado promissor. Como afirma Ansarah (2002, p.16): (...) o turismo como é uma atividade de utilização intensa de capital humano, só o ensino e a formação de mão de obra especializada poderão responder aos desafios que o setor enfrenta.

Ao confrontar a fala dos sujeitos com o Plano do Curso, verifica-se o alinhamento dos objetivos e das metas do curso com as expectativas dos, então, alunos, fazendo com que o curso se torne um diferencial na vida do nosso egresso.

Dos sujeitos da pesquisa, oito egressos, que representam 16,66%, responderam que nutriam expectativas voltadas para uma formação mais geral:

*Obter maior conhecimento na área de turismo.(E07)*

*Ter a titulação de bacharel em Turismo e lecionar. .(E15)*

*[...] O curso me deu uma boa base, hoje sei da importância de entender o turismo de forma geral, aplico no meu dia a dia dentro do hotel e fora também por viver em uma cidade turística. (E47)*

É compromisso da universidade ser espaço de teorização, sem ignorar a prática. Os cursos de turismo não fogem disso, como destaca Moesch (2000, p.51): “(...) a teorização turística deve estabelecer condições de objetividade sobre seus conhecimentos científicos, trabalhando com conceitos bem definidos para compreensão do fenômeno turístico.”

Com vista à formação que atende a uma adequada fundamentação teórica e experiências técnicas e operacionais inerentes à atividade turística, o Projeto do curso busca adequar o ensino voltado para o mercado de trabalho e também a construção do profissional inserido na sociedade contemporânea. Falando da área turística, Ansarah (1995) considera que para o desenvolvimento do turismo,

no sentido de se caracterizar como uma oferta de qualidade, faz-se necessário uma formação profissional também de qualidade.

As expectativas dos alunos quando ingressaram na Universidade nos possibilita a afirmar que os objetivos, a concepção do curso e o perfil do egresso previstos no PPP são compatíveis com as expectativas dos alunos, como podemos perceber nas afirmações dos egressos.

#### **4.4 Por que Optou pelo Curso da Unoeste**

Na pergunta, por que optou pelo curso de Turismo da Unoeste, encontramos respostas como estas:

*Pelo fato de ser mais perto de casa, por ser uma faculdade boa e estar dentro do orçamento familiar. (E45)*

*Em pesquisas realizadas entre as faculdades que tinham o curso, achei que a UNOESTE era a melhor conceituada.(E46)*

*Tinha um bom conceito na cidade e era perto da minha casa.(E41)*

*O nome da UNOESTE foi completamente importante nessa decisão. Optei por uma instituição em que eu já tivesse conhecimento e tradição.(E11)*

*Optei pelo curso de Turismo da Unoeste por ser mais conhecido. (E3)*

*por que pesquisei diversas universidades inclusive estaduais e federais e o curso da Unoeste foi o que superou minhas expectativas. (E12)*

*Entre as duas opções na cidade de Presidente Prudente a Unoeste possuía o melhor conceito.(E19)*

*Pelo o conceito da UNOESTE.(E16)*

Nas respostas, 17 egressos deixam clara a sua opção em frequentar o Curso de Turismo da Unoeste, e que a tradição, da instituição, de 38 anos de ensino superior influenciaram no momento da decisão acerca da instituição para frequentar um curso de nível superior.

Outro fator que é possível constatar é a promissora carreira que o turismo despertou entre os egressos do Curso de Turismo, sendo um curso com

poucos anos de criação, tornado-se assim, um mercado de trabalho ainda pouco concorrido.

O Projeto Pedagógico Institucional - PPI nas suas Políticas de Ensino favorece essa percepção do público externo visando à tríade ensino, pesquisa e extensão promovendo, gerando e difundindo conhecimento.

O PPP da graduação em Turismo também possui aspectos relevantes que dão essa visibilidade ao curso de acordo com as concepções do curso, objetivos proposto, perfil do profissiográfico e as habilidades e competência do egresso.

A educação universitária em turismo deve proporcionar um conjunto de “ferramentas” direcionadas para interpretação e a evolução de novos conhecimentos, possibilitando ao aluno desenvolver sua capacidade crítica. (ANSARAH, 1995, p.47)

Conhecer o motivo de escolha de uma instituição e de um curso é um importante indicador para autoavaliação do próprio curso. O desenvolvimento da criticidade é apontada por Ansarah como fundamental.

#### **4.5 Envolvimento no Curso**

Procurando entender como os egressos entendem sua participação enquanto eram alunos do curso, perguntou-se sobre o envolvimento deles na graduação em turismo.

A seguir, a título de exemplos, tem-se algumas respostas acerca do envolvimento durante o curso:

*Sempre me envolvi muito nos programas e projetos realizados pelo meu curso, sempre estava envolvida nos projetos como Passeio pelo Campus, entre outros.(E46).*

*Poderia ter sido um aluno mais atuante, não tinha muita noção do que era um curso superior.(E38)*

*Muito envolvida.(E5)*

*100%(E6)*

*Avalio como bom.(E7)*

*Total.(E8)*

*Estava envolvido no dia-dia das aulas e algumas atividades extras.(E9)*

Na visão de alguns egressos o seu grau de envolvimento com o curso foi muito bom chegando a haver apontamentos de 100% (E6), o que revela o pensamento do egresso que se dedicou plenamente a leituras, pesquisas e trabalhos indicados dentro do curso, visando a uma boa aprendizagem.

Além dos esforços do corpo docente da graduação para referendar os objetivos do Projeto Político-Pedagógico e oferecer um ensino de qualidade ao aluno, faz-se necessário o envolvimento e dedicação do aluno como podemos destacar:

Para uma atuação eficaz nas empresas do setor, além da competência, o profissional precisará de determinação, criatividade, visão, disposição para inovar, confiança em si mesmo e nas suas idéias, paciência e preparação apropriada.

A formação superior em turismo proporciona a oportunidade de profissionalização e especialização para atuação nos diversos segmentos de mercado. (ANSARAH,1995, p.51)

#### **4.6 Sentimento em Relação ao Término do Curso**

Para conhecer como os egressos se sentiram ao concluir o curso, eles foram perguntados sobre isso. A Tabela 7 registra a distribuição de respostas.

Tabela –7 -: Frequência em relação ao seu sentimento com o término do Curso

<b>Grau de satisfação</b>	<b>Número de egressos</b>	<b>Percentual</b>
Insatisfeito	2	4,17 %
Parcialmente satisfeito	30	62,5 %
Satisfeito e plenamente satisfeito	16	33,33 %
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100 %</b>

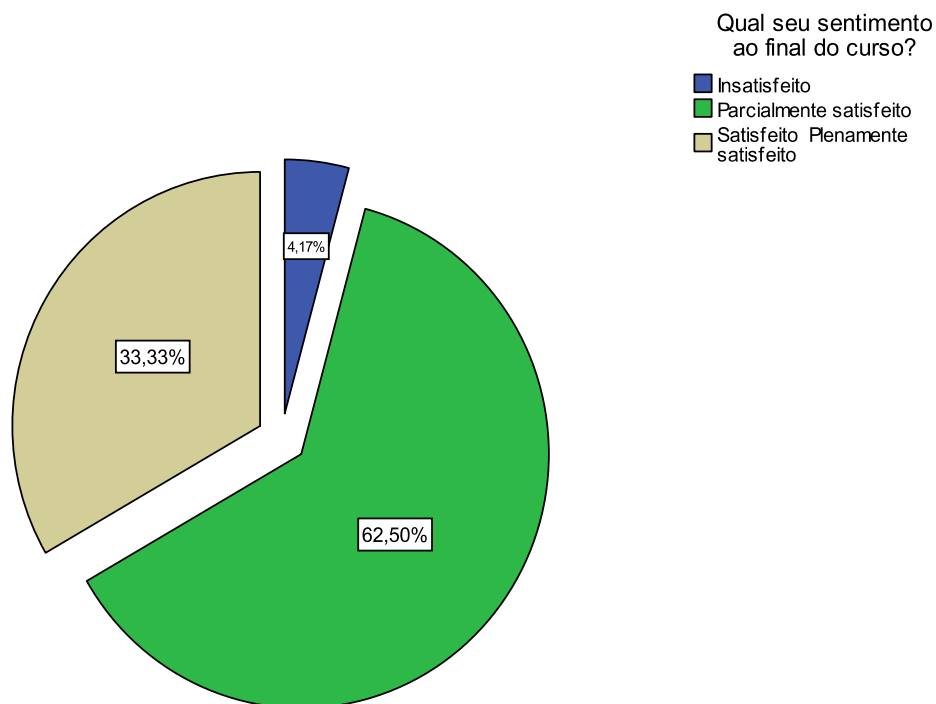


GRÁFICO 7: Sentimento ao final do Curso

Fonte: Dados trabalhados pelo autor.

Com relação ao sentimento com o final do curso, tem-se da Tabela 7 que 30 egressos dentre os 48 entrevistados ou seja, 62,5 % estão parcialmente satisfeitos e apenas 2 egressos ou seja, 4,17 % estão insatisfeitos como pode-se observar no Gráfico 7.

Merece destaque o fato de apenas 33,3% manifestarem satisfação plena. Isso pode ser um indicativo de que o Projeto Político-Pedagógico não está sendo devidamente seguido ou que carece de reformulações. Nesse sentido, uma importante via de autoconhecimento se abre quando se ouve o egresso. PAIVA (2006) afirma que ouvir egressos significa dar voz ao ex-aluno, estabelecendo conexões importantes que possam nortear um trabalho pedagógico significativo.

E em relação ao que mudaria se pudesse voltar ao curso, das diversas respostas com diferentes argumentos, a ênfase foi sobre a ausência de maior quantidade de aulas práticas. Como pode-se observar nos seguintes comentários:

*Deveria haver disciplinas mais práticas desde o início do curso para que ficasse mais claro como realmente funciona o mercado de trabalho do profissional, além de uma carga menos excessiva de trabalhos ao final do curso que pode atrapalhar no desenvolvimento do trabalho de conclusão de curso. (E 18)*

*Colocaria mais prática, retiraria algumas matérias que não são necessárias. (E04)*

Não mudaria nada.(E15)

Ter estudado um pouco mais sobre todas as áreas em que o Turismo pode ser trabalhado.(E07)

A afirmação do egresso (E07) nos faz entender que ele percebeu que seu empenho na graduação poderia ter sido mais aprofundado e com isso teria encontrado mais oportunidades no mercado de trabalho.

Na afirmação: “Não mudaria nada” - podemos destacar em relação à dinâmica em sala de aula:

O indispensável é que as coisas fluam na sala de aula, tendo cada momento a sua característica e a sua densidade. Há momento de *ouvir*, sem a ansiedade de apertes intempestivos, em sua maior parte filhos do furor crítico; há o momento de *opinar* e debater temas, bem como há o momento de *escrever*, registrando o principal das idéias em apontamentos, trabalhos monográficos ou mesmo em provas. (VEIGA; CASTANHO, 2000, p.71)

O Projeto Político-Pedagógico da graduação descreve suas disciplinas (Anexo B) e os seus conteúdos teórico-práticos baseadas nas DCN – Diretrizes Curriculares Nacionais (Anexo A) utilizando visitas técnicas, laboratórios de aprendizagem e de estágios.

Comparando as respostas relativas ao nível de satisfação e a sugestões de mudanças, percebe-se uma determinada contradição: alunos não plenamente satisfeitos e, ao mesmo tempo, tímidos quanto a propor mudanças.

Outra coisa a ser observada, a opção pela prática pode ser uma indicação de má compreensão da natureza dos propósitos do ensino universitário.



#### 4.7 Indicaria o Curso para um Conhecido

Uma pergunta, cujas respostas podem ser ligadas à questão anterior, foi se indicaria o curso para algum conhecido.

Tabela 8 -: Frequência em relação se indicaria o curso para algum conhecido

<b>Manifestação</b>	<b>Número de respostas</b>	<b>Percentual</b>
Não	4	8,33 %
Sim	44	91,67%
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100 %</b>

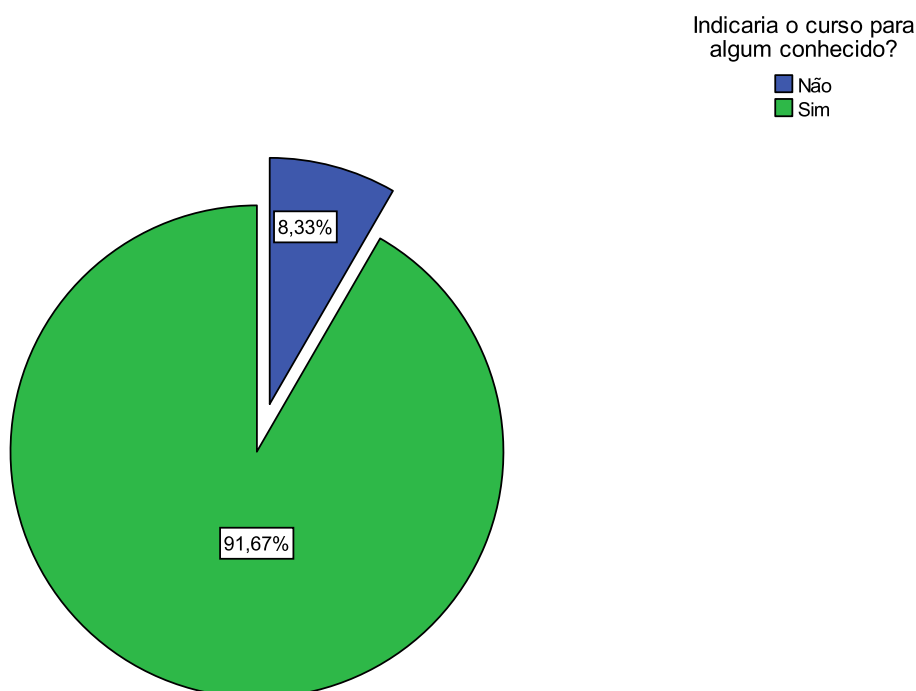


GRÁFICO 8: Indicaria o Curso

Fonte: Dados trabalhados pelo autor.

Pela Tabela 8, tem-se que 91,67 % dos egressos indicaria o curso para algum conhecido, podendo-se concluir que o curso surtiu resultados positivos, fazendo com que a maioria – 44 egressos – indicasse o curso a outras pessoas.

Todavia, esses números precisam ser lidos com cautela, sem esquecer, por exemplo, a plena satisfação com o curso.

#### 4.8 Rumos e Perspectivas dos Egressos

Quando solicitados a descrever alguma experiência inovadora que tenha implantado em seu campo de trabalho a partir das reflexões do curso, encontramos respostas como:

*As preocupações ambientais e com acessibilidade são os princípios mais importantes que incorporei durante o curso. Permeiam mais que minhas relações de trabalho, tornaram-se mais que conceitos para mim. Busco praticar, estimular em minha casa, meu trabalho (onde não há, quaisquer adaptações para portadores de deficiências) e até na cidade onde passei a residir que não tem sequer coleta seletiva.(E01)*

*PLANEJAMENTO! A melhor lição de todas.(E11).*

*Organizei o Setor de Reservas dentro do hotel, pois algumas regras básicas não eram seguidas.(E.05)*

*Lidar com públicos diferentes, aprendendo e ensinando.(E13)*

*Não sei dizer alguma experiência que seja inovadora, mas muita coisa que aprendi no curso me foi muito útil em meu trabalho.(E48)*

*Não trabalho com Turismo, mas uso algumas coisas.(E26)*

Nas respostas não encontramos inovações, propriamente descritas, mas é perceptível que assuntos trabalhados dentro das disciplinas do curso surgiram como práticas cotidianas dentre alguns dos sujeitos. A afirmação “As preocupações ambientais e com acessibilidade são os princípios mais importantes que incorporei durante o curso” denota a importância da reflexão sobre temas e princípios abrangentes.

A resposta de (E11), “Planejamento! A melhor lição de todas” – parece ligar-se ao que Veiga (2000, p. 79) afirma, para que o aluno goste “de uma disciplina, “pode-se inferir que o professor comparava tudo o que ensinava ao cotidiano de modo muito competente”. É preciso ser criativo para conseguir fazer relações que sejam pontes entre teoria e prática. Isso requer do professor cuidadoso planejamento.

Solicitados a comentar sobre qual ou quais os efeitos do curso sobre sua vida – o que mudou no ponto de vista profissional, pessoal e no trabalho coletivo –, obtivemos respostas nas quais podemos constatar que o curso possibilitou mudanças na vida dessas pessoas:

*Mudou muito, o turismólogo tem que ser muito social. Isso ajuda na sua vida pessoal, profissional, claro, tudo que aprende na faculdade, e o trabalho coletivo que é essencial na área do turismo, pois ninguém consegue trabalhar sozinho nesse segmento.(E45)*

*Profissional e pessoal, satisfação plena no que faço e com vontade de crescer mais e tentando passar a minha equipe a grande importância da indústria chamada turismo.(E47)*

*Quando viajo a lazer, a percepção não é a mesma, procuro sempre ver algo que poderia ser melhorado utilizado ou inovado.(E05)*

*Hoje sou uma profissional da Hotelaria.(E37)*

*Participaria mais.(E01)*

Uma das funções da educação universitária – nem sempre explícita nos planos de cursos – é mudar a percepção de mundo de seus alunos. Percebe-se instantaneamente isso na fala dos egressos.

Os sujeitos da pesquisa quando solicitados a dar sugestões, para aprimorarmos a qualidade do curso, se disponibilizaram a dar várias sugestões e as mais frequentes, com 30 egressos (62,50%), foram as de inserção de mais aulas práticas no curso, conforme os fragmentos a seguir:

*Mais aulas práticas.(E09)*

*Retirar um pouco de teoria e colocar mais vivência, dar situações-problema para serem resolvidos. O curso precisa ser mais dinâmico.(E05)*

*Projetos mão na massa onde os alunos praticassem os conceitos.(E01)*

*Atividades práticas.(E07)*

*A sugestão é que, além de manter a qualidade do ensino, aulas práticas, visitas técnicas que busquem aprimorar mais o curso, além de maior conhecimento sobre o mercado de trabalho na área.(E16)*

*Proporcionar mais viagens técnicas a alunos e professores.(E42)*

Fica nítido o anseio por modificações na carga horária, com aumento da quantidade de aulas práticas dentro da graduação, porém o Projeto Político-Pedagógico do curso estabelece o desenvolvimento do espírito crítico, contradizendo o desejo por aumento de aulas práticas. Podemos destacar a argumentação de Ansarah (2002) que alerta sobre o fato da preocupação imediata ainda não estar voltada para a consciência crítica, tampouco para o desenvolvimento do pensamento crítico, mas exclusivamente para o futuro profissional.

Concluindo o diálogo com os egressos, solicitamos que fosse escolhida uma imagem, objeto, frase, música que representasse o curso de Turismo em sua vida e encontramos várias colocações e dentre elas podemos citar:

*Pra mim o curso de turismo deveria ser básico pra todos.(E44)*

*Fazer turismo é como explorar um oceano e enxergar oportunidades no horizonte, em busca de descanso e felicidade. Rinaldo Pedro.(E45)*

*A imagem do globo terrestre e uma mala.(E46)*

*O tempo é implacável.(E34)*

*Só sei que nada sei! (pois sempre temos algo novo para aprender com o turismo).(E18)*

*A faculdade foi uma oportunidade de carreira e um grande aprendizado.(E09)*

*Dinheiro você recupera. Tempo não. Aproveite o máximo as oportunidades que a vida lhe oferece - Professor Francisco no primeiro dia de aula.(E11)*

*Turismo, alternativa para um mundo melhor.(E02)*

*Uma vitória!(E13)*

*Viver e não ter a vergonha de ser feliz.(E31)*

*A educação é a base de tudo.(E30)*

A resposta de E30 – A educação é a base de tudo – leva-nos a pensar na explicação de Ansarah (1995, p. 49):

Do ponto de vista macro os cursos deveriam dar aos estudantes uma ampla visão multidisciplinar com interfaces, possibilitando a interdisciplinaridade. Dessa forma o aluno, ao encerrar os estudos em turismo, estaria preparado para enfrentar as atividades profissionais, que requerem dinamismo e múltiplos conhecimentos.

Essa concepção de cursos, com ampla visão de interfaces, é um importante desafio das Instituições de Ensino Superior, pouco compreendido e quase sempre esquecido em seus planos.

Tomando o todo das respostas, percebem-se olhares diferentes expressos por jargões de domínio popular pouco reveladores do que os egressos efetivamente sentem.

Em síntese, os dados analisados indicaram que, quanto ao:

- perfil do aluno - há predomínio das mulheres; trata-se de uma população bem jovem, a maioria deve ter ingressado no curso logo após concluir o ensino médio e contaram com a ajuda familiar para custear os estudos;

- papel desempenhado pelo curso - a metade dos egressos está fora da área do bacharelado; enquanto estudantes, a maioria nutria a expectativa de inserção profissional na área de turismo; acreditam ter conseguido um bom envolvimento nos estudos; 33,3% dos egressos manifestaram-se como plenamente satisfeitos; ao sugerirem mudanças para melhorar o curso, o foco foi em atividades práticas, não revelaram senso crítico; ao procurarem uma mensagem para representar o curso, limitaram-se a jargões de domínio público.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Uma universidade não pode ser avaliada apenas pela função ensino e não pode também contentar-se com mensurações de estilo empresarial que a descaracterizam. Ela precisa definir-se como instituição voltada à busca do saber, do belo, do verdadeiro, do justo, da arte, da ciência, da justiça, numa perspectiva que não se esgota nos interesses imediatistas e utilitaristas do mercado, mas, projeta-se do presente para o futuro, buscando oferecer à sociedade alternativas de vidas baseadas em educação superior. (RISTOFF, 2003, p.33).

O ensino de turismo registra, nos últimos anos, um aumento no número de cursos oferecidos no Brasil. Todavia, as pesquisas sobre os profissionais formados nestes cursos, suas expectativas, suas necessidades e seus rumos e perspectivas não apresentam a mesma expansão, já que as pesquisas em turismo estão diretamente ligadas às áreas operacionais como planejamento, cálculo de demanda, hotelaria e agenciamento entre outras.

Neste contexto é que se insere esta dissertação que buscou conhecer, a partir da ótica dos egressos, a forma de como percebem o que o curso de Turismo representou na vida pessoal e profissional de cada um deles.

Objetivamos conhecer a contribuição que a graduação em Turismo trouxe para cada um dos pesquisados, os valores construídos que lhes favorecem para o seu crescimento pessoal e profissional, num mundo globalizado, competitivo e com as informações cada vez mais rápidas dentro do nosso cotidiano.

Os egressos tiveram voz, puderam falar da sua trajetória profissional, das suas expectativas da profissão quando eram alunos e das perspectivas atuais. Esse processo permite, também, a reflexão sobre a formação prevista pelo projeto pedagógico do curso e as manifestações dos egressos.

A presente pesquisa atingiu os seus objetivos, trazendo importantes indicações para se pensar o curso, ou seja, para alimentar o processo reflexivo de autoavaliação. Nessa linha de pensamento, situam-se desafios que podem ser expressos por perguntas como:

- Metade dos egressos atua na área do bacharelado, que significado o curso teve para os demais?

- Por que apenas um em cada três sujeitos da pesquisa se diz plenamente satisfeitos com o curso?
- Ao sugerirem mudanças para aperfeiçoar o curso, por que eles lembram-se apenas de atividades práticas? Será que o senso-crítico dos alunos tem sido favorecido?
- Por que procurarem uma mensagem para representar o curso, os sujeitos se limitaram a frases feitas?
- Que implicações têm um Projeto Político-Pedagógico centrado na formação técnica?

Um contexto desafiador como o percebido, permite pensarmos que um fator de relevância para a educação em Turismo é dar maior ênfase à pesquisa científica, garantindo maior aproximação entre formação geral e necessidades do mercado, ofertando uma mão de obra bem qualificada e específica sem desprezar a ética, o desenvolvimento intelectual, a formação humanística e o equilíbrio entre educação e treinamento em todos os estágios do processo educativo. Quando o treinamento prepondera, tira-se do aluno a possibilidade de uma formação efetivamente universitária.

Além das compreensões apontadas, percebemos a importância de uma relação próxima entre o egresso e a instituição para realização de atividades que favoreçam a autoavaliação e ações em busca de um processo de ensino-aprendizagem que leve em conta dados, opiniões e comentários de pessoas que já participaram dos processos educativo da universidade.

Em alguns contatos identificamos que os ex-alunos querem notícias, querem fazer parte, querem afetividade. Oferecem sugestões, propõem encontros, mostram pontos que acham importantes, demonstram admiração e respeito pelo curso e pelos professores com quem conviveram e fizeram parte da construção do seu conhecimento na graduação.

Importante destacar que a localização dos egressos não encontrados nesta pesquisa deverá ter continuidade, buscando-se complementar as informações adquiridas na presente pesquisa, completando o banco de dados que ficará à disposição na instituição.

Nossos egressos deixaram mensagens, relatos de imagens, frases ou parte de músicas que representam o curso de Turismo em suas vidas, e, quando



investigamos entramos em contato com o mundo interpessoal, e conhecemos suas fragilidades, o que torna importante para compreendê-las e respeitá-las.

A participação nesta pesquisa proporcionou momentos ímpares de crescimento e reflexão pelo ineditismo do trabalho na Unoeste, pelo envolvimento sentimental com o universo estudado o que nos fez descobrir que o como fazer é descoberto na própria prática e, partindo-se do princípio de que atualmente nada mais é definitivo, e isto nos parece ser irreversível, estaremos mais abertos às críticas e sugestões, com olhar mais maduro, deixando de lado posicionamentos defensivos, buscando soluções novas para situações novas.

## REFERÊNCIAS

AMORIM, M. **O Pesquisador e seu Outro: Bakhtin nas Ciências Humanas**. São Paulo: Musa, 2004.

ANSARAH, M. G. R. **Formação e capacitação do profissional em turismo e hotelaria: reflexões e cadastro das instituições educacionais no Brasil**. São Paulo: Aleph, 2002.

\_\_\_\_\_. Educação e formação do bacharel em turismo. **Revista Turismo em análise**, São Paulo, maio, p. 45-64, 1995.

BARBEIRO, H.; CANTELE, B. R. **Ensaio geral: 500 anos de Brasil**. São Paulo: Ed. Nacional, 1999.

BARBETTA, P. A. **Estatística aplicada às ciências sociais**. Florianópolis: Ed. UFSC, 2006.

BARRETTO, M.; TAMANINI, E.; SILVA, M. I. P. **Discutindo o ensino universitário de turismo**. Campinas: Papirus, 2004.

BRASIL. Ministério da Educação. **Leis de Diretrizes e Bases da Educação**. Brasília: Ministério da Educação, 1996.

BRASIL. Ministério da Educação. Conselho Nacional de Educação. Resolução n. 13, 24 de novembro de 2006. Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Turismo. **Diário Oficial da União**, Brasília, 28 nov. 2006. Seção 1, p. 96.

BENI, M. **Análise estrutural do turismo**. São Paulo: Senac, 2000.

\_\_\_\_\_. Histórico da formação no Brasil e a integração ente academia e o mercado de trabalho no Turismo. **Turismo & Ciência**, Presidente Prudente, v.1, n. 1, p. 55-61. 2002.

BUARQUE, C. **O colapso da modernidade brasileira**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1991.

BUFFA, E.; NOSELLA, P. **A educação negada**: introdução ao estudo da educação brasileira contemporânea. 2. ed. São Paulo: Cortez, 1997.

CASTRO, C. M. **A prática da pesquisa**. 2. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

DE MASI, D. Turismo e trabalho. **Revista Turismo & Cia**, Florianópolis, n. 2, ago. 2007.

DIAS SOBRINHO, J. **Avaliação da educação superior**. Petrópolis: Vozes, 2000.

DENCKER, A. F. M. **A pesquisa e a interdisciplinaridade no ensino superior**: uma experiência no curso de Turismo. 2000. 223 f. Tese (Doutorado em Ciências da Comunicação) - Departamento de Relações Públicas, Propaganda e Turismo, Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo.

\_\_\_\_\_. **Métodos e técnicas de pesquisa em Turismo**. São Paulo: Futura, 1998.

FREITAS, L. C. **Crítica da organização de trabalho pedagógico e da didática**. Campinas: Papirus, 2001.

GAETA, M. C. D. **Diagnóstico da atuação docente dos professores universitários em turismo/hotelaria**: uma perspectiva de otimização. 2001. Dissertação (Mestrado) - PUC-SP, São Paulo.

KRIPPENDORF, J. **Sociologia do Turismo**: para uma nova compreensão do lazer e das viagens. São Paulo: Aleph, 2001.

LOPES, M. I. S. Educação e administração: reflexões primeiras sobre a formação e a profissão do administrador da coisa pública. **REO**, Maringá, n. 1, v.1, p. 11-22, jan./jun., 2000.

MAGALHÃES, M. L.; ORTEGA, J. M. Q. **Normas e padrões para apresentação de trabalhos acadêmicos e científicos da Unoeste**. Presidente Prudente: Unoeste, 2006. Disponível em: <<http://www3.unoeste.br/site/biblioteca/manual/Manual-Normalizacao.pdf>>. Acesso em: 10 ago. 2010.

MOESCH, M. M. **A produção do saber turístico**. São Paulo: Contexto, 2000.

MORAN, J. M. **A educação que desejamos**. Campinas: Papirus, 2007.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO. **Educando educadores em turismo**. Madrid: OMT, 1995.

PAIVA, A. M. **Rumos e perspectivas do egresso do Programa de Pós-Graduação stricto-sensu em Educação – PUC-Campinas**, (1993-2004). 2006. Dissertação (Mestrado) – Pontifícia Universidade Católica Campinas, Campinas.

PINTO, A. V. **A questão da universidade**. São Paulo: Cortez, 1994.

RISTOFF, D. I. (Org.). **Avaliação e compromisso público: a educação superior em debate**. Florianópolis: Insular, 2003.

SARTORI, A. S.; SOARES, M. S. P. Concepção dialógica e as NTIC: a educomunicação e os ecossistemas comunicativos. In: COLÓQUIO INTERNACIONAL PAULO FREIRE, 5., 2005, Recife. **Anais...** Recife: [s.n.], 2005.

SAVIANI, D. **Educação brasileira: estrutura e sistema**. Campinas: Autores Associados, 2000.

SANTOS, B. S. **Pela mão de Alice - O social e o político na pós-modernidade**. Porto Alegre: Afrontamento, 1994.

SEVERINO, A. J. **A universidade, a pós graduação e a produção do conhecimento**. Curitiba: Universidade Tuiuti do Paraná, 1998.

TANAKA, O. Y.; MELO, C. M. **Avaliação de programas de saúde do adolescente: um modo de fazer**. São Paulo: Edusp, 2004.

UNIVERSIDADE DO OESTE PAULISTA. **Plano de Desenvolvimento Institucional**. Presidente Prudente: Unoeste, 2009.

UNIVERSIDADE DO OESTE PAULISTA. **Projeto Político Pedagógico de Curso**. Presidente Prudente: Unoeste, maio de 2010.

UNIVERSIDADE DO OESTE PAULISTA. **Projeto Pedagógico Institucional**. Presidente Prudente: Unoeste, 2008.

VEIGA, I. P. A.; CASTANHO, M. E. L. M. (org.) **Pedagogia universitária: a aula em foco**. Campinas: Papirus, 2000.

## APÊNDICES

## APÊNDICE A

### MODELO – CARTA CONVITE

Presidente Prudente (SP), 00 de Fevereiro 2010

Ao egresso,  
XXXXXXX  
Turismólogo

Prezado senhor,

Venho por meio desta convidá-lo a participar da pesquisa Intitulada, “DIÁLOGO COM OS EGRESSOS DO CURSO DE TURISMO DA UNOESTE: UM PERCURSO DE AUTOAVALIAÇÃO”, sob a responsabilidade do aluno Francisco Barbosa do Nascimento Filho matriculado no Curso de Mestrado em Educação da Unoeste, e com a orientação do Prof. Dr. Adriano Rodrigues Ruiz, que têm como objetivo analisar a inserção pessoal e profissional dos egressos do Curso de Turismo da Unoeste onde, você no ano de 0000, diplomou-se como Turismólogo.

Certo de sua total atenção em colaborar com a referida pesquisa, subscrevo-me.

Francisco Barbosa do Nascimento Filho

## APÊNDICE B

### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Caro egresso do curso de Turismo \_\_\_\_\_. Você está sendo convidado a participar da pesquisa “Diálogo com os egressos do curso de Turismo da UNOESTE: um percurso de autoavaliação”. Essa pesquisa tem como objetivo caracterizar os egressos quanto à formação no curso de Turismo; compreender as expectativas que os egressos tinham da profissão quando ainda eram alunos; analisar as perspectivas dos egressos no momento atual e verificar a formação prevista pelo Projeto Político-Pedagógico do Curso com as perspectivas percebidas por seus egressos.

Sua participação na pesquisa implica em responder o questionário que segue em anexo e enviá-lo por e-mail para os pesquisadores.

Os resultados, assim obtidos, serão organizados e relatados em dissertação de mestrado em educação, posteriormente divulgados em eventos científicos e por meio de publicações em periódicos das áreas de educação e turismo.

Sua participação consiste em contribuição espontânea para a pesquisa educacional, sem despesas e sem remuneração.

Francisco Barbosa do Nascimento Filho  
Mestrando em Educação da Unoeste

#### **Manifestação do convidado:**

Sinto-me suficientemente esclarecido e aceito participar da pesquisa Diálogo com os egressos do curso de Turismo da UNOESTE: um percurso de autoavaliação

Local e data:

Nome do Egresso:

e- mail:

#### **Dados sobre os responsáveis pela pesquisa:**

Adriano Rodrigues Ruiz – Professor Doutor do Mestrado em Educação da UNOESTE Tel. 44-32288556 e-mail: [arruiz@uol.com.br](mailto:arruiz@uol.com.br)

Francisco Barbosa do Nascimento Filho- Mestrando em Educação da UNOESTE tel. 18-39094423/18-97030515 e-mail: [fran.nascimento@unoeste.br](mailto:fran.nascimento@unoeste.br)

#### **Comitê de Ética na Pesquisa – UNOESTE**

Telefone 18 32292077



## APÊNDICE C

### QUESTIONÁRIO ENCAMINHADO AOS EGRESSOS

Observação: Este questionário se constitui em uma adaptação do utilizado por PAIVA, A. M. Rumos e perspectivas do egresso do Programa de Pós-Graduação stricto-sensu em Educação – PUC-Campinas, (1993-2004). Dissertação de Mestrado do Programa de Pós-Graduação stricto-sensu em Educação da PUC-Campinas, 2006.

#### I) Caracterização

1) Sexo:     Masculino                       Feminino

2) Faixa etária

Entre 20 e 25 anos     Entre 26 e 30 anos     Entre 31 e 35 anos

Entre 36 e 40 anos     Mais de 40 anos

3) Renda familiar quando fez o curso de Turismo

Até 3 salários     De 3 a 6 salários     De 6 a 10 salários     Mais de 10 salários

4) Como você pagou o Curso

Recursos próprios     FIES     Outro Qual? \_\_\_\_\_

5) Você atua em atividade ligada ao Turismo?

Sim     Não

6) Em caso afirmativo,

especifique: \_\_\_\_\_

#### II) Expectativas durante o curso de Turismo

1) Quais eram suas expectativas ao decidir fazer o curso de Turismo?

---

---

2) Por que você optou pelo curso de Turismo da Unoeste?

---

---

3) Como você avalia seu grau de envolvimento durante o curso?

---

---

4) Qual seu sentimento ao final do curso?

Insatisfeito ( ) Parcialmente satisfeito ( ) Satisfeito e Plenamente satisfeito ( )

5) O que você mudaria se pudesse voltar ao curso?

---

---

6) Indicaria o curso para algum conhecido? Sim ( ) Não ( )

### III) Rumos e perspectivas dos egressos

1) Descreva alguma experiência inovadora que você tenha implantado em seu campo de trabalho a partir das reflexões do curso.

---

2) Qual ou quais os efeitos do curso sobre sua vida? (O que mudou no ponto de vista profissional, pessoal e no trabalho coletivo).

Comente

---

---

---

3) Que sugestão você daria visando aprimorar a qualidade de ensino praticada no Curso?

---

---

4) Escolha uma imagem, objeto, frase, música que represente o significado do curso de Turismo em sua vida.

---

---

## **ANEXOS**

## ANEXO – A

### Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Turismo

**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
CONSELHO NACIONAL DE EDUCAÇÃO  
CÂMARA DE EDUCAÇÃO SUPERIOR  
RESOLUÇÃO N.º 13, DE 24 DE NOVEMBRO DE 2006**

Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Turismo e dá outras providências.

O Presidente da Câmara de Educação Superior do Conselho Nacional de Educação, no uso de suas atribuições legais, com fundamento no art. 9º, § 2º, alínea "c", da Lei nº 4.024, de 20 de dezembro de 1961, com a redação dada pela Lei nº 9.131, de 25 de novembro de 1995, tendo em vista as diretrizes e os princípios fixados pelos Pareceres CNE/CES nºs 776, de 3/12/97, e 583, de 4/4/2001, e as Diretrizes Curriculares Nacionais elaboradas pela Comissão de Especialistas de Ensino de Turismo - CEETur/DEPES, propostas ao CNE pela SESu/MEC, considerando o que consta dos Pareceres CNE/CES nºs 67, de 11/3/2003, 288, de 6/11/2003, e 210, de 8/7/2004, homologados pelo Senhor Ministro de Estado da Educação, respectivamente, em 2/6/2003, em 12/4/2004, e em 23/9/2004, resolve:

Art. 1º- A presente Resolução institui as Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Turismo, Bacharelado, a serem observadas pelas Instituições de Educação Superior em sua organização curricular.

Art. 2º- A organização do curso de que trata esta Resolução se expressa através do seu Projeto Pedagógico, abrangendo o perfil do formando, as competências e habilidades, os componentes curriculares, o estágio curricular supervisionado, as atividades complementares, o sistema de avaliação, a monografia, o projeto de iniciação científica ou o projeto de atividade como Trabalho de Conclusão de Curso - TCC, componente opcional da IES, além do regime acadêmico de oferta e de outros aspectos que tornem consistente o referido projeto pedagógico.

§ 1º- O projeto pedagógico do curso, além da clara concepção do curso de graduação em Turismo, com suas peculiaridades, seu currículo pleno e sua operacionalização, abrangerá, sem prejuízo de outros, os seguintes elementos estruturais:

- I - objetivos gerais do curso, contextualizados em relação às suas inserções- institucional, política, geográfica e social ;
- II - condições objetivas de oferta e a vocação do curso;
- III - cargas horárias das atividades didáticas e da integralização do curso;
- IV - formas de realização da interdisciplinaridade;
- V - modos de integração entre teoria e prática;
- VI - formas de avaliação do ensino e da aprendizagem;
- VII - modos da integração entre graduação e pós-graduação, quando houver;
- VIII - incentivo à pesquisa, como necessário prolongamento da atividade de ensino e como instrumento para a iniciação científica;
- IX - concepção e composição das atividades de estágio curricular supervisionado, suas diferentes formas e condições de realização, observado o respectivo regulamento;
- X- concepção e composição das atividades complementares.

§ 2º- O Projeto Pedagógico do curso de graduação em Turismo poderá admitir Linhas de Formação Específicas, direcionadas para diferentes áreas ocupacionais relacionadas com o turismo, abrangendo os segmentos ecológicos e ambientais, econômicos, culturais, de lazer, de intercâmbio de negócios e promoção de eventos e serviços, para melhor atender as necessidades do perfil profissiográfico que o mercado ou a região exigirem.

§3º- Com base no princípio de educação continuada, as IES poderão incluir no Projeto Pedagógico do curso o oferecimento de cursos de pós-graduação lato

sensu, nas respectivas modalidades, de acordo com as efetivas demandas do desempenho profissional.

Art. 3o- O curso de graduação em Turismo deve ensejar, como perfil desejado do graduando, capacitado e aptidão para compreender as questões científicas, técnicas, sociais, econômicas e culturais, relacionadas com o mercado turístico, sua expansão e seu gerenciamento, observados os níveis graduais do processo de tomada de decisão, apresentando flexibilidade intelectual e adaptabilidade contextualizada no trato de situações diversas, presentes ou emergentes, nos vários segmentos do campo de atuação profissional.

Art. 4o- O curso de graduação em Turismo deve possibilitar a formação profissional que revele, pelo menos, as seguintes competências e habilidades:

- I - compreensão das políticas nacionais e regionais sobre turismo;
- II - utilização de metodologia adequada para o planejamento das ações turísticas, abrangendo projetos, planos e programas, com os eventos locais, regionais, nacionais e internacionais;
- III - positiva contribuição na elaboração dos planos municipais e estaduais de turismo;
- IV - domínio das técnicas indispensáveis ao planejamento e à operacionalização do Inventário Turístico, detectando áreas de novos negócios e de novos campos turísticos e de permutas culturais;
- V - domínio e técnicas de planejamento e operacionalização de estudos de viabilidade econômico-financeira para os empreendimentos e projetos turísticos;
- VI - adequada aplicação da legislação pertinente;
- VII - planejamento e execução de projetos e programas estratégicos relacionados com empreendimentos turísticos e seu gerenciamento;
- VIII - intervenção positiva no mercado turístico com sua inserção em espaços novos, emergentes ou inventariados;
- IX - classificação, sobre critérios prévios e adequados, de estabelecimentos prestadores de serviços turísticos, incluindo meios de hospedagens, transportadoras, agências de turismo, empresas promotoras de eventos e outras áreas, postas com segurança à disposição do mercado turístico e de sua expansão;
- X - domínios de técnicas relacionadas com a seleção e avaliação de informações geográficas, históricas, artísticas, esportivas, recreativas e de entretenimento, folclóricas, artesanais, gastronômicas, religiosas, políticas e outros traços culturais, como diversas formas de manifestação da comunidade humana;
- XI - domínio de métodos e técnicas indispensáveis ao estudo dos diferentes mercados turísticos, identificando os prioritários, inclusive para efeito de oferta adequada a cada perfil do turista;
- XII - comunicação interpessoal, intercultural e expressão correta e precisa sobre aspectos técnicos específicos e da interpretação da realidade das organizações e dos traços culturais de cada comunidade ou segmento social;
- XIII - utilização de recursos turísticos como forma de educar, orientar, assessorar, planejar e administrar a satisfação das necessidades dos turistas e das empresas, instituições públicas ou privadas, e dos demais segmentos populacionais;
- XIV - domínio de diferentes idiomas que ensejem a satisfação do turista em sua intervenção nos traços culturais de uma comunidade ainda não conhecida;
- XV - habilidade no manejo com a informática e com outros recursos tecnológicos;
- XVI - integração nas ações de equipes interdisciplinares e multidisciplinares, interagindo criativamente face aos diferentes contextos organizacionais e sociais;
- XVII - compreensão da complexidade do mundo globalizado e das sociedades pós-industriais, onde os setores de turismo e entretenimento encontram ambientes propícios para se desenvolverem;
- XVIII - profunda vivência e conhecimento das relações humanas, de relações públicas, das articulações interpessoais, com posturas estratégicas do êxito de qualquer evento turístico;

XIX - conhecimentos específicos e adequado desempenho técnico-profissional, com humanismo, simplicidade, segurança, empatia e ética.

Art. 5o- Os cursos de graduação em Turismo deverão contemplar, em seu Projeto Pedagógico e em sua organização curricular, os seguintes campos interligados de formação:

I - Conteúdos Básicos: estudos relacionados com os aspectos sociológicos, antropológicos, históricos, filosóficos, geográficos, culturais e artísticos, que conformam as sociedades e suas diferentes culturas;

II - Conteúdos Específicos: estudos relacionados com a Teoria Geral do Turismo, Teoria da Informação e da Comunicação, estabelecendo ainda as relações do turismo com a administração, o direito, a economia, a estatística e a contabilidade, além do domínio de, pelo menos, uma língua estrangeira;

III - Conteúdos Teórico-Práticos: estudos localizados nos respectivos espaços de fluxo turístico, compreendendo visitas técnicas, inventário turístico, laboratórios de aprendizagem e de estágios.

Art. 6o- A organização curricular do curso de graduação em Turismo estabelecerá expressamente as condições para a sua efetiva conclusão e integralização curricular, de acordo com os seguintes regimes acadêmicos que as Instituições de Educação Superior adotarem: regime seriado anual; regime seriado semestral; sistema de créditos com matrícula por disciplina ou por módulos acadêmicos, com a adoção de pré-requisitos, atendido o disposto nesta Resolução.

Art. 7o- O Estágio Curricular Supervisionado é um componente curricular obrigatório, indispensável à consolidação dos desempenhos profissionais desejados, inerentes ao perfil do formando, devendo cada Instituição, por seus colegiados superiores acadêmicos, aprovar o respectivo regulamento de estágio, com suas diferentes modalidades de operacionalização.

§ 1o- O estágio de que trata este artigo poderá ser realizado na própria IES, mediante laboratórios especializados, sem prejuízo das atividades de campo, nos diversos espaços onde possam ser inventariados e coligidos traços significativos do acervo turístico, segundo as diferentes áreas ocupacionais de que trata o § 2º do art. 2º desta Resolução, abrangendo as diversas ações teórico-práticas, desde que sejam estruturadas e operacionalizadas, de acordo com a regulamentação própria prevista no caput deste artigo.

§ 2o- As atividades de estágio poderão ser reprogramadas e reorientadas de acordo com os resultados teórico-práticos gradualmente revelados pelo aluno, até que os responsáveis pelo estágio curricular possam considerá-lo concluído, resguardando, como padrão de qualidade, os domínios indispensáveis ao exercício da profissão.

Art. 8o- As Atividades Complementares são componentes curriculares que possibilitam o reconhecimento, por avaliação, de habilidades, conhecimentos e competências do aluno, inclusive adquiridas fora do ambiente acadêmico, abrangendo a prática de estudos e atividades independentes, transversais, opcionais, de interdisciplinaridade, especialmente nas relações com o mundo do trabalho, com as peculiaridades das diversas áreas ocupacionais que integram os segmentos do mercado do turismo, bem assim com as ações culturais de extensão junto à comunidade.

Parágrafo único. As Atividades Complementares se constituem componentes curriculares enriquecedores e implementadores do próprio perfil do formando, sem que se confundam com estágio curricular supervisionado.

Art. 9o- O Trabalho de Conclusão de Curso - TCC é um componente curricular opcional da Instituição que, se o adotar, poderá ser desenvolvido nas modalidades de monografia, projeto de iniciação científica ou projetos de atividades centrados em áreas teórico-práticas e de formação profissional relacionadas com o curso, na forma disposta em regulamento próprio.

Parágrafo único. Optando a Instituição por incluir, no currículo do curso de graduação em Turismo, Trabalho de Conclusão de Curso - TCC, nas modalidades referidas no caput deste artigo, deverá emitir regulamentação própria, aprovada pelo seu Conselho Superior Acadêmico, contendo, obrigatoriamente, critérios, procedimentos e

mecanismos de avaliação, além das diretrizes técnicas relacionadas com a sua elaboração.

Art. 10. As Instituições de Educação Superior deverão adotar formas específicas e alternativas de avaliação, internas e externas, sistemáticas, envolvendo todos quantos se contenham no processo do curso, observados os aspectos considerados fundamentais para a identificação do perfil do formando.

Parágrafo único. Os planos de ensino, a serem fornecidos aos alunos antes do início do período letivo, deverão conter, além dos conteúdos e das atividades, a metodologia do processo de ensinoaprendizagem, os critérios de avaliação a que serão submetidos e a bibliografia básica.

Art. 11. A carga horária dos cursos de graduação será estabelecida em Resolução específica da Câmara de Educação Superior.

Art. 12. As Diretrizes Curriculares Nacionais desta Resolução deverão ser implantadas pelas Instituições de Educação Superior, obrigatoriamente, no prazo máximo de dois anos, aos alunos ingressantes, a partir da publicação desta.

Parágrafo único. As IES poderão optar pela aplicação das DCN aos demais alunos do período ou ano subsequente à publicação desta.

Art. 12. Tratando-se de curso de graduação, licenciatura plena, destinada à formação de professores para atuação na educação básica, os projetos pedagógicos observarão as Diretrizes Curriculares Nacionais próprias.

Art. 13. Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação, revogando-se a Resolução s/nº, de 28 de janeiro de 1971.

**ANTÔNIO CARLOS CARUSO RONCA**

*(Publicação no DOU n.º 227, de 28.11.2006, Seção 1, página 96/97)*

CONSULTORIA



## ANEXO - B

### Disciplinas do Projeto Político-Pedagógico

UNOESTE - Universidade do Oeste Paulista

Data de Emissão : 05/05/2011

#### Relação de Disciplinas por Curso

TURISMO Ano de Ingresso: 2010 N<sup>o</sup>: 9

Cód. Disc. Seq. HB	Nome da Disciplina	CD	R	T	C	CHT	CHP	CT	CP	CHTot		
<b>TRONCO COMUM</b>												
320013	101	1	FILOSOFIA E ÉTICA	1	2	1	1	38	0	2	0	38
320811	102	1	INTRODUÇÃO A METODOLOGIA CIENTÍFICA	1	2	1	1	38	0	2	0	38
320820	103	1	GEOGRAFIA DO TURISMO	1	2	1	1	38	0	2	0	38
320110	104	1	PORTUGUÊS INSTRUMENTAL	1	2	1	1	76	0	4	0	76
320862	105	1	TURISMO E NOVAS TECNOLOGIAS	1	2	2	1	0	38	0	2	38
320056	106	1	FUNDAMENTOS DO TURISMO E HOTELARIA	1	2	1	1	76	0	4	0	76
320838	107	1	SOCIOLOGIA DO TURISMO	1	2	1	1	38	0	2	0	38
320781	108	1	HISTÓRIA GERAL	1	2	1	1	38	0	2	0	38
320099	109	1	EDUCAÇÃO FÍSICA I	1	2	2	3	0	38	0	2	38
<b>Carga Horária Total :</b>										<b>380</b>		
320102	201	1	TEORIA E TÉCNICA DE TURISMO I	1	3	1	1	76	0	4	0	76
320021	202	1	CARTOGRAFIA	1	3	1	1	38	0	2	0	38
320749	203	1	LAZER E RECREAÇÃO	1	3	1	1	38	0	2	0	38
320552	204	1	PSICOLOGIA DO TURISMO	1	3	1	1	38	0	2	0	38
320145	205	1	ORGANIZAÇÃO E GERENCIAMENTO DE EVENTOS	1	3	1	1	38	0	2	0	38
320153	206	1	ETIQUETA, CERIMONIAL E PROTOCOLO	1	3	1	1	38	0	2	0	38
320161	207	1	ESTATÍSTICA	1	3	1	1	38	0	2	0	38
320790	208	1	HISTÓRIA DO BRASIL	1	3	1	1	38	0	2	0	38
320080	209	1	ANTROPOLOGIA	1	3	1	1	38	0	2	0	38
320170	210	1	EDUCAÇÃO FÍSICA II	1	3	2	3	0	38	0	2	38
<b>Carga Horária Total :</b>										<b>380</b>		
320188	301	1	TEORIA E TÉCNICA DE TURISMO II	1	2	1	1	76	0	4	0	76
320331	302	1	ESPAANHOL INSTRUMENTAL	1	2	1	1	76	0	4	0	76
320757	303	1	EDUCAÇÃO AMBIENTAL	1	2	1	1	38	0	2	0	38
320250	304	1	MEIOS DE HOSPEDAGEM I	1	2	1	1	38	0	2	0	38
320218	305	1	HISTÓRIA DA CULTURA E DA ARTE	1	2	1	1	38	0	2	0	38
320684	306	1	ECONOMIA DO TURISMO E HOTELARIA	1	2	1	1	38	0	2	0	38
320234	307	1	GESTÃO DE VIAGENS E TRANSPORTES	1	2	1	1	76	0	4	0	76
<b>Carga Horária Total :</b>										<b>380</b>		
320242	401	1	PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO DO TURISMO I	1	3	1	1	76	0	4	0	76
320277	402	1	MATEMÁTICA FINANCEIRA	1	3	1	1	38	0	2	0	38
320285	403	1	CONTABILIDADE HOTELEIRA E TURÍSTICA	1	3	1	1	76	0	4	0	76
320293	404	1	MÉT. E TÉCNICAS DE PESQUISA EM TURISMO E HOTELARIA	1	3	1	1	76	0	4	0	76
320196	405	1	ADMINISTRAÇÃO APLICADA AO TURISMO E HOTELARIA	1	3	1	1	76	0	4	0	76
320340	406	1	MEIOS DE HOSPEDAGEM II	1	3	1	1	38	0	2	0	38
320633	407	1	ESTÁGIO SUPERVISIONADO I	1	3	2	6	0	150	0	0	150
<b>Carga Horária Total :</b>										<b>380</b>		
320307	501	1	PLANEJAMENTO E ORGANIZAÇÃO DO TURISMO II	1	2	1	1	76	0	4	0	76
320765	502	1	EMPREENDEDORISMO	1	2	1	1	38	0	2	0	38
320676	503	1	PROJETOS EXPERIMENTAIS	1	2	1	1	38	0	2	0	38
320773	504	1	PRÁTICAS HOTELEIRAS	1	2	1	1	38	0	2	0	38
320579	505	1	ECOTURISMO	1	2	1	1	38	0	2	0	38
320420	506	1	ALIMENTOS E BEBIDAS I	1	2	1	1	76	0	4	0	76
320587	507	1	TURISMO RURAL	1	2	1	1	38	0	2	0	38
320617	508	1	ADMINISTRAÇÃO DE OPERADORAS E AGÊNCIAS DE VIAGEM	1	2	1	1	38	0	2	0	38
320668	509	1	ESTÁGIO SUPERVISIONADO II	1	2	2	6	0	150	0	0	150
<b>Carga Horária Total :</b>										<b>380</b>		
320650	601	1	PATRIMÔNIO NATURAL	1	3	1	1	38	0	2	0	38
320854	602	1	MARKETING APLICADO AO TURISMO E SERVIÇOS	1	3	1	1	76	0	4	0	76
320439	603	1	ALIMENTOS E BEBIDAS II	1	3	1	1	38	0	2	0	38

UNOESTE - Universidade do Oeste Paulista

Data de Emissão : 05/05/2011

**Relação de Disciplinas por Curso**

TURISMO Ano de Ingresso: 2010 N°: 9

Cód.	Disc.	Seq.	HB	Nome da Disciplina	CD	R	T	C	CHT	CHP	CT	CP	CHTot
<b>TRONCO COMUM</b>													
320447	604	1		LABORATÓRIO DE ALIMENTOS E BEBIDAS	1	3	1	1	38	0	2	0	38
320528	605	1		TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO	1	3	2	1	0	76	0	4	76
320501	606	1		ELABORAÇÃO DE PROJETOS E ROTEIROS TURÍSTICOS	1	3	1	1	38	0	2	0	38
320382	607	1		ADMINISTRAÇÃO DE RECURSOS HUMANOS	1	3	1	1	38	0	2	0	38
320390	608	1		DIR.E LEGISLAÇÃO APLICADA AO TURISMO E HOTELARIA	1	3	1	1	76	0	4	0	76
320609	609	1		GESTÃO FINANCEIRA E ESTUDOS DE VIABILIDADE	1	3	1	1	76	0	4	0	76
320846	610	1		LÍNGUA BRASILEIRA DE SINAIS - LIBRAS (OPTATIVA)	1	3	1	1	38	0	2	0	38
<b>Carga Horária Total :</b>													<b>418</b>

Horas..... : 2318  
 Estágio Supervisionado..... : 300  
 Atividades Complementares..... : 120  
 Trabalho de Conclusão de Curso..... : 76

Carga Horária..... : 2814  
 Educação Física..... : 76  
 Libras (Optativa)..... : 38

**Legenda :**

CD - Código do Departamento  
 R - Regime (1) Anual (2) 1º Semestre (3) 2º Semestre (4) Outros  
 T - Tipo de Aula (1) Só Teórica (2) Só Prática (3) Teórica e Prática  
 C - Controle (1) Nota e Freq. (2) Só Nota (3) Só Freq. (4) Média Final + Exame  
 (5) Média Final + Freq. (6) Média Final (7) Sem Cont.

HB - Código da Habilitação  
 CHT - Carga Horária Teórica  
 CHP - Carga Horária Prática  
 CT - N° de Créditos Teóricos  
 CP - N° de Créditos Práticos  
 SEQ - N° de Sequência da Disciplina  
 CHTot - Carga Horária Total