

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM
ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

EDUCAÇÃO PROFISSIONAL PARA A HOSPITALIDADE

Dissertação de Mestrado

Juliana Vieira de Almeida

Florianópolis

2001

EDUCAÇÃO PROFISSIONAL PARA A HOSPITALIDADE

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM

ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

EDUCAÇÃO PROFISSIONAL PARA A HOSPITALIDADE

Juliana Vieira de Almeida

**Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da
Universidade Federal de Santa Catarina como requisito parcial para obtenção do título de Mestre
em Engenharia de Produção**

Florianópolis

2001

Juliana Vieira de Almeida

EDUCAÇÃO PROFISSIONAL PARA A HOSPITALIDADE

Esta dissertação foi julgada e aprovada para a obtenção do título de **Mestre em Engenharia de Produção** no **Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção** da Universidade Federal de Santa Catarina.

Florianópolis, fevereiro de 2001.

Prof. Ricardo Miranda Barcia, Dr.
Coordenador do Curso

BANCA EXAMINADORA

Prof.^aEdis Mafra Lapolli, Dra.
Orientadora

Prof. Alejandro Martins Rodriguez, Dr.

Prof.^aAna Maria Benciveni Franzoni, Dra.

A Deus, pelo dom da vida.

Aos meus pais, pelo exemplo de integridade, coragem, sabedoria e fé.

Ao meu filho Matheus pelo exemplo de energia, carinho e inocência.

A Fred pelo exemplo de companheirismo.

Agradecimentos

À minha orientadora, Professora Doutora Édis Mafra Lapolli, pela confiança em mim depositada, pela amizade, pela colaboração, pelas energias, doçura e pelo carinho demonstrado durante todo o tempo em que estivemos juntas nessa dissertação.

Aos queridos Professores Maria das Graças Baracho e Otávio Tavares, que além de grandes amigos, apoiaram-me, incentivaram-me e ajudaram-me em todos os momentos que precisei tornando suas presenças e experiências de grande valia para essa dissertação e para a minha vida.

A todos os professores do Curso de Mestrado, pelo enriquecimento transmitido em forma de informações valiosas para o nosso crescimento profissional e pessoal.

À querida Professora Magda Néri pela revisão de português.

Aos colegas de Mestrado: Sérgio Baena, Cláudia Tavares e Leila Dias pelo companheirismo durante o período das disciplinas.

Ao Professor Francisco Mariz, cuja visão estratégica e empreendedora, durante a sua gestão como Diretor-Geral desse CEFET/RN nos proporcionou realizar esse Mestrado.

Aos profissionais do Instituto de Hospitalidade e da Escola Barreira Roxa, pela disponibilidade das informações pertinentes à essa dissertação

À minha aluna Maria Auxiliadora - Dorinha, pela ajuda e dedicação.

Em especial, aos Professores Reginaldo Falcão e Carlos Alberto de Jesus (Napot), pela ajuda, incentivo, apoio, força, amizade e disponibilidade, que me permitiram, efetivamente, a conclusão dessa dissertação.

“...a demanda de formação não conhece apenas um forte crescimento quantitativo, ela sofre também uma profunda mutação qualitativa no sentido de uma necessidade crescente de diversificação e de personalização. Os indivíduos suportam cada vez menos seguir cursus uniformes ou rígidos que não correspondem as suas necessidades reais e à especificidade de seus trajetos de vida. Uma resposta ao crescimento da demanda por uma massificação da oferta seria “ industrialista” à moda antiga, inadaptada à flexibilidade e à diversidade doravante requerida”

Pierre Lévy

Sumário

DESCRIÇÃO DOS ÍNDICES	Pág
Lista de Figuras.....	viii
Lista de Tabelas.....	ix
Resumo.....	x
Abstract.....	xi
CAPÍTULO I - Introdução.....	1
1.1 – Origem do Trabalho.....	1
1.2 – Objetivos do Trabalho.....	2
1.3 – Objetivos.....	2
1.3.1 – Objetivo Geral.....	2
1.3.2 – Objetivos Específicos.....	2
1.3 – Justificativa e importância do Trabalho.....	3
1.4 – Estrutura do Trabalho.....	3
CAPÍTULO II - Fundamentação Teóricas.....	10
2.1 – Considerações Iniciais.....	10
2.2 – Educação e Trabalho.....	10
2.3 – A Educação Profissional no Brasil: aspectos históricos.....	12
2.3.1 – A Escola de Turismo e Hotelaria Barreira Roxa: uma proposta de Educação Profissional para a Região Nordeste.....	20
2.3.2 – O Programa de Certificação da Qualidade Profissional para o Setor de Turismo proposto pelo Instituto de hospitalidade.....	27
2.3.2.1 – Resultado das Pesquisas de Demanda e Oferta de Capacitação Profissional realizadas pelo Instituto de Hospitalidade.....	33
CAPÍTULO III – Proposta Metodológica.....	41
3.1 – Considerações Iniciais.....	41
3.2 – Procedimentos Metodológicos.....	41
3.3 – Considerações Finais.....	42
CAPÍTULO IV – Apresentação a Análise dos resultados.....	43
4.1 – Considerações Iniciais.....	43
4.2 – Análise dos Resultados.....	45
CAPÍTULO V – Conclusões e Recomendações para futuros trabalhos.....	61
5.1 – Conclusões.....	61
5.2 – Recomendações para futuros trabalhos	63

6 - Referencial Bibliográfico.....	64
7 – Anexos.....	66
7.1 – Anexo 1 – Norma Nacional para Garçom Especializado.....	67
7.2 – Anexo 2 – Norma Nacional para Garçom Polivalente.....	74
7.3 – Anexo 3 – Orientação para Aprendizagem para Garçom Especializado.....	78
7.4 – Anexo 4 - Orientação para Aprendizagem para Garçom Polivalente.....	100
7.5 – Anexo 5 – Questionário do Empregador.....	128
7.6 – Anexo 6 - Questionário do Empregado.....	130
7.7 – Anexo 7 – Carta aos Empresários.....	132

Lista de Figuras

DESCRIÇÃO DAS FIGURAS	Pág
Figura 2.1 Representação Gráfica Sucinta do Currículo Escolar	23
Figura 2.2 Integração das Capitais do Nordeste Brasileiro por videoconferência.	27

Lista de Tabelas

DESCRIÇÃO DAS TABELAS	Pág
Tabela 4.1 – Dificuldades Apontadas pelos empresários nordestinos com Relação aos Recursos Humanos do Setor Hoteleiro da Região	43
Tabela 4.2 – Classificação das Empresas de Restauração da Área da Grande Natal.	44
Tabela 4.3 – Forma de Administração da empresa.	45
Tabela 4.4 – Procedimentos da Empresa para Aferir o Grau de Satisfação dos seus Clientes	46
Tabela 4.5 – Critérios Utilizados para a Seleção de Garçons	46
Tabela 4.6 – Grau de Escolaridade Exigida	47
Tabela 4.7 – Maiores Dificuldades Encontradas na Contratação de Garçons	48
Tabela 4.8 – Classificação do Grau de Rotatividade desses Profissionais	48
Tabela 4.9 - Principais Carências nas Empresas em Termos de Competência dos Garçons	50
Tabela 4.10 – Existe Percepção da Empresa quanto à Diferença entre os Garçons Contratados que são Egressos de escolas especializadas e os Autodidatas	50
Tabela 4.11 – Sexo	51
Tabela 4.12 – Idade	52
Tabela 4.13 – Escolaridade	53
Tabela 4.14 – Preparo Prévio para Exercer a Profissão	55
Tabela 4.15 – Em Caso Negativo, que Tipo de Treinamento foi Buscado	55
Tabela 4.16 – Interesse em Realizar Capacitação Profissional com o Objetivo de Melhorar seu Desempenho Profissional	59

Resumo

ALMEIDA, Juliana Vieira de. **Educação Profissional para Hospitalidade**. Florianópolis, 2001. 132 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção, UFSC, 2001.

O Brasil, sobretudo a região Nordeste, tem inegáveis vocações turísticas, graças principalmente às suas condições climáticas amenas e às belezas naturais com as quais sua faixa litorânea foi agraciada e o Estado do Rio Grande do Norte não representa a única exceção. O objetivo desse trabalho é descrever esse cenário (e suas potencialidades), apresentando, paralelamente, os desafios decorrentes das limitações ainda existentes, sobretudo, no tocante à capacitação dos profissionais, buscando estabelecer uma relação entre a nossa natural predisposição e alegria para receber e servir, e a consciência da necessidade de competência profissional nesses relacionamentos. A Educação Continuada e suas modalidades de ensino, nesse sentido, assumem um papel estratégico na criação e ampliação de oportunidades de trabalho; na possibilidade de desenvolvimento de carreira no setor de turismo; na geração de renda e na melhoria da qualidade de vida para visitantes, visitados, empregadores e empregados. O propósito desse trabalho, pois, é analisar, a partir de uma pesquisa realizada com garçons, na Cidade do Natal, o atual panorama promovido pelas escolas especializadas e o seu posicionamento frente às exigências do setor produtivo, acerca de competências requeridas entre essa formação e a realidade no âmbito do turismo e da hospitalidade.

Abstract

ALMEIDA, Juliana Vieira de. **Professional Education for Hotel Industry**. Florianópolis, 2001. 132f. Dissertation. (Master in Production Engineer) – Pos graduation Program in Production Engineer, UFSC, 2001.

Brazil, and mainly the Northeastern region, has undeniable touristic natural and cultural resources, thanks to its pleasant climatic conditions and to its natural beauties embedded along the coast, the state of Rio Grande do Norte does not represent the only exception itself. The objective of this work is to describe these sceneries (and its potentialities), presenting, simultaneously, the challenges resulting from the limitations that still exist, and in particular, in relation to professional ability, aiming to establish a relation between our natural way of living and cheerfulness to receive and to give, and also the awareness of the need of the professional competence in those relationships. The continuous Education and its models of teaching, in this sense, assume a strategic role in the creation of more job opportunities; in the possibility of development of career on the touristic sector; in the income growth and in the improvement of the quality of life for the tourists, hosts, employers and employees, therefore, the aim of this work, is to analyse, starting from a research among the waiters, in the city of Natal, the current panorama promoted by the specialized schools and its directions in relation to the demand of the productive sector, to the required competencies between this specialization and the reality on the tourism and hospitality range.

1 INTRODUÇÃO

1.1 Origem do Trabalho

No cenário mundial atual, nenhum país ou região pode considerar-se fora do alcance dos impactos provocados pelos avanços tecnológicos e pelos novos moldes do mundo de trabalho. Vive-se, atualmente, numa economia de idéias, e os setores de ponta, inclusive o setor de serviços e o próprio mercado informal, sofrem sobremaneira com os novos paradigmas que surgem para reestruturar o setor produtivo e definir outras estratégias organizacionais.

Nesse novo processo, característico do contexto do mundo globalizado, o aumento na exigência da qualidade dos recursos humanos com um perfil profissional adequado, que não apenas saiba fazer, mas também aprender continuamente e, sobretudo tomar decisões criativas, reveste-se de uma grande importância quando fala-se em competitividade e sobrevivência neste panorama cada vez mais excludente, para profissionais sem um preparo adequado para o enfrentamento da realidade deste novo milênio, e que vem ditando novas competências e habilidades, associadas a uma flexibilidade necessária para atender às demandas do cidadão, da sociedade e do mercado de trabalho.

A construção do perfil profissional adequado para a área da hospitalidade, requer, antes de tudo, uma educação básica dentro de níveis aceitáveis, ou seja, o profissional deverá ter o domínio de códigos de linguagem escrita e oral, e habilidades profissionais relativas à sua área de atuação no âmbito desse setor.

O seu detalhamento e aprimoramento é tarefa de uma educação profissional permanente e de qualidade, com vista a fornecer ao aluno, condições de laboralidade e de empreendedorismo, agregando competências permeadas pela tecnologia da informação e relacionadas à criatividade e autonomia, na tomada de decisões, à inovação e à capacidade de trabalhar em equipe.

Desta forma, propõe-se um estudo que objetiva abrir discussões a respeito da capacitação profissional na área da hospitalidade. Esse setor constitui-se num dos principais pilares da atividade turística no Rio Grande do Norte e passa por uma fase de amadurecimento e mudanças, especialmente na cidade de Natal, onde se torna cada vez mais importante a melhoria da qualidade do profissional da área, de forma a atender às exigências e expectativas do consumidor.

O propósito desse trabalho é discutir modelos de capacitação profissional que possam conduzir à formação de profissionais em níveis de qualidade favoráveis, no setor da hospitalidade, considerando a Educação a Distância como uma ferramenta estratégica, mas, reconhecendo as suas limitações, sobretudo no tocante à capacidade de responder às demandas educacionais cada vez maiores e no cuidado em não assumir posturas por demais tecnicistas, mas, distantes da realidade das necessidades e expectativas de seu público-alvo.

1.2 Objetivos do Trabalho

1.2.1 Objetivo Geral

Analisar o panorama da formação profissional do garçom, promovida pelas diversas instituições de ensino, frente às exigências do setor produtivo acerca de competências requeridas e o descompasso entre essa formação e a realidade no âmbito da hospitalidade.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Estabelecer o panorama atual de competitividade na área da hospitalidade no Brasil e Rio Grande do Norte;
- Contextualizar a Educação Profissional no Brasil;
- Definir competências e habilidades necessárias, na categoria dos garçons;
- Inferir, a partir dos resultados dos questionários aplicados, alternativas de melhoria do modelo de capacitação profissional para a categoria dos garçons.

1.3 Justificativa e Importância do Trabalho

O turismo tem se constituído como uma das mais importantes atividades econômicas do Brasil. No mundo é responsável por cifras que movimentam trilhões de dólares e geram milhões de empregos diretos e indiretos.

Formalmente, a definição de turismo aceita pela Organização Mundial de Turismo (OMT) encerra: “Soma das relações e de serviços resultantes de um câmbio de residência temporário e voluntário motivado por razões alheias a negócios profissionais” (De La Torre apud Barreto, 1997, p.12). A definição anterior pode ser ampliada da seguinte forma: “O turismo é um fenômeno social que consiste no deslocamento voluntário e temporário de indivíduos ou grupo de pessoas que, fundamentalmente por motivos de recreação, descanso, cultura ou saúde, saem do seu local de residência habitual para outro, no qual não exercem nenhuma atividade lucrativa nem remunerada, gerando múltiplas inter-relações de importância social, econômica e cultural” (De La Torre apud Barreto, 1997, p.12).

A crescente importância do turismo, em vários departamentos das atividades humanas (social, político, econômico, ambiental, cultural, entre outros), traz consigo a imposição da capacitação profissional para o setor, sobretudo, porque toda a comunidade ligada a esta atividade no Brasil vem demonstrando, ao longo de alguns anos, apreensão, face ao descompasso entre a expansão da infra-estrutura específica, o não crescimento do fluxo de visitantes e a baixa qualidade dos serviços prestados pelos profissionais ligados ao setor, ou seja, está cada vez mais evidente a falta de profissionais capacitados para o desempenho do seu “ofício” com sensibilidade e abertura às mudanças, além de disposição para aprender e contribuir para o seu aperfeiçoamento em caráter contínuo, embora haja um crescimento do setor.

Atualmente, as profissões ligadas diretamente à atividade turística – e não só a ela, estão a exigir dos seus profissionais, gradativamente, maior capacidade de raciocínio, autonomia intelectual, pensamento crítico, espírito empreendedor, além da capacidade de antever cenários e solucionar problemas.

Vale ressaltar, que a ausência e/ou dificuldade de capacitação de pessoas, na maioria dos casos, constituem-se como elementos responsáveis pelo fraco desempenho do turismo brasileiro. Há um outro fator de fundamental importância: os nossos preços não são competitivos, sobretudo quando fazemos uma comparação com o valor pago pelo usufruto do padrão de qualidade dos equipamentos (transportes, hotelaria,

restauração, entretenimentos, parques de diversão) no Brasil, com os padrões de qualidade dos mesmos equipamentos nos países considerados desenvolvidos.

A concentração de pessoas nos grandes centros urbanos brasileiros, torna esses núcleos humanos, via de regra, fonte de violências e neuroses, portanto, o lazer – na forma do turismo (que implica no movimento de pessoas) é extremamente necessário, ao permitir ao indivíduo distanciar-se de seu meio e do seu cotidiano conduzindo-nos ao entendimento dessa atividade como necessária ao bem-estar biopsicológico do ser humano.

Barreto (1997, p.15) chama a atenção para o fato de que o turismo, hoje, implica na execução de um conjunto de atividades, ou seja:

“O turismo organizado de nossos dias, aquela atividade econômica chamada metaforicamente indústria turística pela escola norte-americana, implica:

- 1) estrutura de atendimento no local de origem do turista composta pelas agências ou operadoras, guias ou softwares que preparam a viagem;
- 2) as transportadoras que viabilizarão o deslocamento, a viagem propriamente dita e;
- 3) o equipamento receptor no local de destino, os serviços prestados ao turista e toda a trama de relações entre visitantes e residentes do local visitado, faceta que se revela, atualmente, como a que merece mais atenção dentro do fenômeno turístico”.

Além disso, o turismo tem a grande tarefa de divulgar as riquezas culturais e naturais do nosso planeta, assim como, tem a missão de zelar pela sua guarda e valorização, missão essa que é de responsabilidade daqueles que trabalham nesse setor de forma direta e indireta.

Por ser uma atividade de caráter pacífico, o turismo necessita do bom relacionamento entre as nações e, por estar inserido no setor de serviços (cada dia mais crescente na globalização) a qualidade e o grau de profissionalismo dos que dele vivem, dos equipamentos utilizados e do uso responsável da sua matéria-prima (os atrativos naturais e culturais), configuram-se como condições essenciais para a geração de um modelo de desenvolvimento sustentável.

O turismo, que tem na hotelaria um dos seus principais esteios, oferece aos que optam em capacitar-se para ele, com ele e por ele, uma grande oportunidade de sucesso profissional.

Uma nova tendência tem-se apresentado em nosso país nesta última década a partir de políticas governamentais, que é o resgate das manifestações da nossa cultura popular. Associada a esta tendência, tem-se, também, a vertente de investimentos estrangeiros (sobretudo no setor hoteleiro), o envolvimento crescente de empresários, profissionais especializados e da sociedade em geral.

Investidores estrangeiros estão apostando no desenvolvimento dessa atividade no Brasil, como um grande negócio que exige qualidade na prestação dos serviços, planejamento adequado para as políticas públicas e privadas, capacitação profissional competente e respeito ao meio ambiente, à economia e à cultura.

Aliado à esses fatos, não pode-se deixar de considerar que o Nordeste brasileiro apresenta uma inegável vocação turística, graças, principalmente, às suas condições climáticas amenas e às belezas proporcionadas pela natureza, especialmente na faixa litorânea, desde a Bahia até o Maranhão.

Dentro desse cenário tão próspero, o Estado do Rio Grande do Norte não poderia ser exceção à regra. As potencialidades do Estado, inegavelmente, não só o credenciam a ocupar um lugar no mercado promissor do turismo, mas também a destacar-se entre os outros.

Portanto, percebe-se que o Rio Grande do Norte, bem como toda a região nordestina, apresenta uma vocação natural para o turismo e, atualmente, a região conta com uma infra-estrutura física que, apesar de pequena, é razoavelmente estruturada e capaz de colocar-se em condições de obter uma posição de destaque, no mercado turístico nacional e internacional.

É nesse contexto promissor que enfoca-se a hospitalidade como epicentro das discussões a respeito das inúmeras variáveis que permeiam a qualidade da capacitação profissional específica, pois, cursos, programas e currículos devem, atualmente, ser continuamente estruturados, renovados e atualizados, seguindo as leis imperiosas e mutáveis do mundo do trabalho.

No entanto, não pode-se desconsiderar dados que identificam e indicam a existência de uma grande e expressiva carência de pessoal apto a atender adequadamente ao fluxo turístico crescente e cada vez mais exigente: "...o componente humano é fundamental para o sucesso dos empreendimentos turísticos e somente um funcionário satisfeito poderá atender com cordialidade e eficiência" (Doris Ruschmann, apud Barreto, 1997, p.112).

Os recursos aplicados no aprimoramento das pessoas, agem como fator multiplicador, exercendo influência benéfica sobre a qualidade do produto oferecido, mas, a sazonalidade, própria da atividade turística, provoca improvisações nos recursos humanos (sobretudo nos períodos de “pico”) o que causa queda acentuada na qualidade dos serviços e cria um processo de utilização de profissionais desqualificados e pertencentes a outros setores de produção.

Verifica-se, portanto, uma situação de mercado bastante competitiva e complexa, onde os profissionais que desejem ser bem sucedidos, necessitam comprovar suas habilidades e competências, através de uma postura ética, coerente com as especificidades da profissão, e principalmente, da consciência clara da capacidade e aptidões dos concorrentes, agora globalizados.

O sentido das ocupações do turismo e da hospitalidade é servir pessoas, satisfazendo-as em seus desejos de vivenciarem experiências agradáveis, durante seu tempo livre. O principal objetivo da profissão de garçom, objeto de estudo desse trabalho, é o de prestação de serviços, envolvendo cuidados especiais com o cliente, tratando-o com respeito, dignidade, cortesia e consideração.

Uma capacitação profissional específica pressupõe uma sustentação legal que gere condições de adequação, dos modelos de educação, às necessidades atuais do setor produtivo. Nesse sentido a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional – LDB (Lei Federal n.º 9.394/96) destaca a Educação Profissional como sendo um seguimento da formação da população no âmbito do desenvolvimento econômico do país, ou seja, essa legislação em sua abordagem dos diversos níveis e modalidades de Educação apresenta um capítulo específico que aborda a Educação Profissional, considerando-a como um elemento estratégico de competitividade e desenvolvimento humano na nova ordem econômica mundial, e como mais uma opção, dentre as várias existentes, para formação do cidadão.

Da Lei Federal n.º 9394 de 20 de dezembro de 1996 destacamos:

“Art. 39 – A Educação profissional, integrada às diferentes formas de Educação, ao trabalho, à ciência e à tecnologia, conduz ao permanente desenvolvimento de aptidões para a vida produtiva”

(LDB *apud* Wetch, 1998)

Wetch (1998) no Projeto Pedagógico, da Escola Barreira Roxa, cita o Decreto n.º 2494, de 10 de fevereiro de 1998 que regulamenta o artigo 80 da Lei 9394/96:

“Art.1.º – A Educação a Distância é uma forma de ensino que possibilita a auto-aprendizagem com a mediação de recursos didáticos sistematicamente organizados, apresentados em diferentes suportes de informação, utilizados isoladamente ou combinados, e veiculados pelos diversos meios de comunicação”

(LDB apud Wetch, 1998)

O Artigo 8.º desse Decreto em seus parágrafos 2.º e 3.º destaca, ainda:

“§2.º – Os exames dos cursos de educação profissional devem contemplar conhecimentos práticos, avaliados em ambientes apropriados.

§3.º - Para exames dos conhecimentos práticos a que se refere o parágrafo anterior, as instituições credenciadas poderão estabelecer parcerias, convênios ou consórcios com instituições especializadas no preparo profissional, escolas técnicas, empresas e outras adequadamente aparelhadas”

(LDB apud Wetch, 1998)

Ou seja, ações no sentido da capacitação profissional no âmbito do turismo e da hospitalidade, independentemente da modalidade escolhida (presencial ou a distância) deverão, em primeiro lugar, capacitar seus docentes e sua equipe técnico-pedagógica, com vistas ao desenvolvimento de profissionais sintonizados com os atuais perfis requeridos pelo setor produtivo, e sobretudo, do Setor de Serviços, onde o cliente é o ator-chave

Os profissionais com maiores chances de sucesso nessa atividade são aqueles que têm consciência dessas premissas, e que percebam que as características atuais do setor produtivo apontam no sentido de tornar cada vez mais tênues as fronteiras entre as práticas profissionais, e que dotam o profissional da capacidade de transitar com desenvoltura na sua área profissional, não se restringido a apenas um posto de trabalho.

O objeto de estudo deste trabalho é a compreensão sobre a formação profissional no setor da hospitalidade, bem como os trabalhos desenvolvidos nessa área, sem desconsiderar as atividades que estão sendo desenvolvidas pelas diversas instituições profissionalizantes, nos permite levantar questões férteis e amplas sobre a adequada capacitação profissional no setor da hospitalidade, enfocando, que é através de uma sólida Educação Profissional que é possível desenvolver competências imprescindíveis às demandas de um mercado de trabalho em constante mutação.

1.4 Estrutura do Trabalho

Na fundamentação teórica (capítulo 2), do presente trabalho, abordam-se aspectos históricos e conceituais sobre Educação e trabalho, aspectos históricos da Educação Profissional no Brasil. Abordam-se, ainda, algumas ações direcionadas à Educação Profissional para a hospitalidade no Brasil, tais como, a proposta de certificação profissional desenvolvida pelo Instituto de Hospitalidade (IH) e o Projeto Pedagógico da Escola de Turismo e Hotelaria Barreira Roxa, assim como, alguns aspectos da Educação a Distância, procurando estabelecer relações entre os modelos de Educação Profissional vigentes e as expectativas do setor produtivo, incluindo essa última modalidade.

O capítulo seguinte (capítulo 3) trata da proposta metodológica, que pretendeu assinalar e aprofundar os pontos necessários à compreensão do objeto de estudo desse trabalho – a formação do garçom, com vistas a ampliar as possibilidades de qualificação e requalificação dos mesmos. A pesquisa, realizada no âmbito da Cidade do Natal (RN), com a categoria dos garçons e dos patrões, procurou identificar, o problema quanto à escolaridade, capacitação profissional específica, e grau de interesse em requalificação e, estabelecendo relações com a oferta de formação profissional, como também a formação oferecida pelas escolas especializadas.

A metodologia, então, nas abordagens qualitativas e quantitativas pretendeu assinalar e aprofundar os pontos necessários à compreensão do objeto de estudo deste trabalho, mostrando a necessidade de reflexão contínua sobre os diversos aspectos da Educação.

Na apresentação e análise dos resultados (capítulo 4) tem-se o cenário dos resultados da pesquisa com a categoria patronal e com os garçons, diante de questionamentos referentes à idade, sexo, escolaridade, forma de administração da empresa, interesse em retornar Educação continuada, forma de ingresso na profissão, principais dificuldades encontradas no exercício da ocupação, grau de rotatividade, áreas de interesse em capacitação, entre outros.

Nas conclusões (capítulo 5) enfatiza-se a necessidade de priorizar ações em capacitação profissional na área da hospitalidade, sobretudo no nível operacional, levando em consideração as possibilidades, vantagens e limitações da opção pela modalidade da Educação a distância nesse setor. Apresentam-se, ainda, as

reivindicações mais comuns dos garçons egressos de escolas especializadas, dos garçons “autodidatas”, e dos patrões.

Como recomendações para trabalhos futuros (capítulo 5), recomenda-se a ampliação da pesquisa para outras ocupações em níveis operacional, administrativo e gerencial no setor de turismo e da hospitalidade, com vistas a desenvolver um processo educacional com o objetivo de desencadear ações mais efetivas e consistentes para a formação profissional nessa área, considerando a modalidade de EaD.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Considerações Iniciais

Neste capítulo abordam-se os aspectos históricos, e conceituais sobre Educação e trabalho, e aspectos históricos da Educação Profissional no Brasil.

Discute-se, também, conceitos ligados à Educação Profissional para a hospitalidade, a proposta de certificação profissional desenvolvida pelo Instituto de Hospitalidade (IH) e alguns aspectos da Educação a Distância, procurando estabelecer relações entre os modelos de Educação Profissional vigentes e as expectativas do setor produtivo, incluindo essa última modalidade.

2.2 Educação e Trabalho

Das civilizações clássicas à Idade Média, o trabalho de escravos e servos estava associado à idéia de esforço físico, portanto etimologicamente o termo trabalho tem sua origem associada ao “tripalium”, instrumento usado para tortura. Para Castanho (1989, p.18), “a idéia de trabalho não se aplica indistintamente a qualquer época da humanidade, possui uma história”. Assim, a conceituação de trabalho estará sempre associada ao contexto histórico e social.

É preciso, no entanto, levar em consideração o fato de que o conceito de trabalho está associado à agregação de valor econômico e o trabalho constitui-se não só numa necessidade básica do homem, como também num direito. Por outro lado, a evolução das sociedades associada ao avanço tecnológico exige do trabalhador, cada vez mais, maior preparo, portanto, melhor qualificação. Isso significa dizer que a educação constitui-se num dos pilares básicos de sustentação para a profissionalização do trabalhador.

Assim, a educação para o mundo do trabalho necessita de políticas públicas que otimizem o atual modelo de Educação Profissional, não restringindo-o a um mero treinamento de mão-de-obra.

Como há uma estreita relação entre educação e trabalho, torna-se necessário explicitar o entendimento acerca da educação para pontuar-se o âmbito da pesquisa que originou esta dissertação.

A educação consiste não só na preparação intelectual e na sistematização de conhecimentos, mas também na obtenção de competências e habilidades, no estabelecimento de relações entre o mundo teórico e o prático, na aplicação de conhecimentos em favor da sociedade e num preparo para a cidadania.

Reconhece-se como condições básicas de cidadania, a educação, a saúde, o bem-estar econômico e a profissionalização, mas as conquistas recentes do Século XX, agregam a essas condições dois novos parâmetros: a polivalência e a qualificação contínua.

À destreza puramente manual adicionaram-se novas competências profissionais intimamente ligadas à inovação, criatividade, intuição, trabalho em equipe, flexibilidade na adequação às mudanças, autonomia na tomada de decisões, entre outras. Todas elas, pautadas pelas novas tecnologias da informação e da telemática.

Mudam-se os paradigmas do mundo do trabalho. Os equipamentos e instalações cada vez mais avançados exigem profissionais com melhores níveis de qualificação. Essas mudanças, por sua vez, são catalisadas pelos avanços tecnológicos e pelos inegáveis efeitos da globalização que passam pautar as exigências para a laboralidade e o empreendedorismo, em uma permanente atualização das qualificações e habilitações existentes, assim como a identificação de novos perfis profissionais.

A formação profissional feita a partir de operários semi-qualificados visando ao desempenho de tarefas rotineiras e adaptação a postos de trabalho, com pouca ou nenhuma autonomia, com distinção entre execução e planejamento, com pouca ênfase ao desenvolvimento econômico sustentável de uma sociedade, ficou para trás nas décadas de setenta e oitenta, quando o monopólio do conhecimento técnico e organizacional restringia-se, quase sempre, apenas aos níveis gerenciais.

Nesse novo cenário do século XXI, tecnologias complexas agregadas à produção, à prestação de serviços e à crescente internacionalização das relações econômicas, requererão profissionais com uma sólida base de educação geral, educação profissional básica aos não qualificados; qualificação profissional de técnicos; e educação continuada, a fim de assegurar a atualização, o aperfeiçoamento, a especialização e a requalificação desses trabalhadores dotando-os com as condições necessárias para o exercício de suas ocupações tornando-os, conseqüentemente mais competitivos.

A educação para o trabalho, atualmente, exige o desenvolvimento de competências gerais e específicas, além da compreensão sistêmica do processo

produtivo, com a apreensão do saber tecnológico, a valorização da cultura do trabalho e a mobilização dos valores necessários à tomada de decisões.

Dessa forma, a Educação Profissional não pode nem deve ser confundida com política assistencialista para pessoas pobres, muito menos como produto em série e de ajuste instantâneo às demandas do mercado de trabalho.

Em relação à isso Chiavenato *apud* Barreto (1997, p.28) entende que:

“a formação de recursos humanos é um instrumento de crescimento, desenvolvimento e educação profissional, que visa adaptar o homem para determinada empresa, obedecendo a um programa preestabelecido e atende a uma ação sistemática visando a rápida adaptação do homem ao trabalho”.

A Educação Profissional deverá ser encarada como uma ferramenta estratégica para que os cidadãos tenham efetivo acesso às conquistas científicas e tecnológicas da nossa sociedade contemporânea, visando uma superação imediata da representação tradicional da formação profissional como simples treinamento de mão-de-obra direcionado para execução de um determinado conjunto de tarefas em um determinado posto de trabalho.

2.3 A Educação Profissional no Brasil: Aspectos Históricos

Historicamente, o modelo de Educação no Brasil aponta para a existência de uma dicotomia entre a educação propedêutica e a educação profissionalizante, a primeira destinada à elite dominante e a segunda ao restante da população, promovendo um aparente entendimento de que o ensino fundamental, médio e superior não guardavam qualquer relação com a Educação Profissional, ou seja, as elites criaram escolas secundárias preparatórias para o ensino superior, portanto, para um mundo do trabalho com profissões definidas, enquanto que as camadas mais pobres da população apenas tinham acesso às escolas profissionalizantes públicas, com vista à formação de quadros para os setores primários e secundários da economia, sob a égide do treinamento de mão-de-obra.

A escravidão, em nosso país, reforçou esta concepção dicotômica entre trabalho manual e intelectual, independentemente da boa qualidade do produto e da sua importância na cadeia produtiva. O uso dos conhecimentos declarativos, procedurais e pragmáticos eram considerados desnecessários para uma boa parcela da população e,

principalmente, para aqueles considerados como mão-de-obra. Portanto, a educação para o trabalho, nesse aspecto, foi inicialmente destinada às classes menos favorecidas, o que propiciou a abertura de um fosso entre aqueles que sabiam e aqueles que faziam.

Não havia clareza sobre o elo que poderia unir a educação formal e o mundo do trabalho, pois a principal atividade econômica do Brasil, do Século XVII ao Século XIX, a agricultura para exportação, não requeria conhecimentos mais aprofundados, na ótica da elite dominante. Portanto, não havia uma política de implantação de escolas no âmbito da Educação Profissional. Essa atitude retardou o desenvolvimento da Educação Profissional em nosso país, sobretudo, porque o processo de industrialização do Brasil só se iniciou na primeira metade do século XX.

Os aspectos assistencialistas de amparo a órfãos e os outros desvalidos da sorte, estiveram sempre associados à Educação Profissional e, evidentemente, têm contribuído para a sua imagem ainda hoje fixada de formação profissional voltada para pessoas pobres com pouca ou quase nenhuma base de educação fundamental, média ou superior.

“...a primeira notícia de um esforço governamental em direção à profissionalização data de 1809, quando um Decreto do Príncipe Regente, futuro D. João VI, criou o Colégio das Fábricas, logo após a suspensão da proibição de funcionamento de indústrias manufatureiras em terras brasileiras. Posteriormente, em 1816, era proposta a criação de uma Escola de Belas Artes, com o propósito de articular o ensino das ciências e do desenho para os ofícios mecânicos. Bem depois, em 1861, foi organizado, por Decreto Real, o Instituto Comercial do Rio de Janeiro, cujos diplomados tinham preferência na preenchimento de cargos públicos das Secretarias de Estado.

A partir da década de 40 do século XIX foram construídas dez Casas de Educandos e Artífices em capitais da província, sendo a primeira delas em Belém do Pará, para atender, prioritariamente, os menores abandonados, objetivando a diminuição da criminalidade e da vagabundagem. Posteriormente, Decreto Imperial de 1854 criava estabelecimentos especiais para menores abandonados, os chamados Asilos da Infância dos Meninos Desvalidos, onde os mesmos aprendiam as primeiras letras e eram, a seguir, encaminhados às oficinas públicas e particulares, mediante contratos fiscalizados pelo Juizado de Órfãos.

Na segunda metade do século passado foram criadas, ainda, várias sociedades civis destinadas a amparar crianças órfãs e abandonadas, oferecendo-lhes instrução teórica e prática, e iniciando-as no ensino industrial. As mais importantes delas foram os Liceus de Artes e Ofícios, dentre os quais os

do Rio de Janeiro (1858), Salvador (1872), Recife (1880), São Paulo (1882), Maceió (1884) e Ouro Preto (1886).

No início do século XX o ensino profissional continuou mantendo, basicamente, o mesmo traço assistencial do período anterior, isto é, o de um ensino voltado para os menos favorecidos socialmente, para os órfãos e desvalidos da sorte. A novidade será o início de um esforço público de organização da formação profissional, migrando da preocupação principal com o atendimento de menores abandonados para uma outra, considerada igualmente relevante, a de preparar operários para o exercício profissional.”

(Parecer n.º 16/99 do Conselho Nacional de Educação)

No início do século XX a Educação Profissional era responsabilidade do Ministério da Agricultura, Indústria e Comércio (como apoio ao desenvolvimento do ensino industrial, comercial e agrícola). Em 1910, Nilo Peçanha, instalou dezenove Escolas de Aprendizes e Artífices, voltadas para a Educação para o trabalho.

A equivalência entre os estudos acadêmicos e profissionalizantes chega, apenas, na metade do século XX (anos 50) quando a Lei Federal n.º 1.076/50 passa a permitir (através da prestação de exames) o ingresso dos concluintes de cursos profissionais aos estudos acadêmicos nos níveis superiores, sendo a plena equivalência atingida apenas na década seguinte com a promulgação da Lei Federal n.º 4.024/61, a primeira Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, classificada por Anísio Teixeira como “meia vitória, mas vitória”, o que, legalmente, encerrou a dicotomia entre o ensino acadêmico e profissional.

Uma certa desordem estabeleceu-se, neste quadro, a partir da implantação, na década de 70 da Lei Federal n.º 5.692/71, que reformulou a Lei Federal n.º 4.024/61, estreitando a relação entre Educação Profissional e a educação propedêutica que passaria a se realizar de forma concomitante, no antigo Segundo Grau.

A implantação dessa nova Lei provocou a proliferação de diversos cursos de caráter profissionalizante, em sua maioria sem infra-estrutura de pessoal e equipamentos necessários, além de descontextualizados em relação ao ensino propedêutico, especialmente nas redes públicas estaduais.

Esse processo abalou as estruturas filosóficas das escolas técnicas federais, no entanto, paradoxalmente, tal situação configurou-se como tábua de salvação dos problemas advindos do desemprego estrutural e conjuntural, além, de se constituir numa bandeira política para aqueles que diziam-se zelosos dos interesses do real e sustentável desenvolvimento da sociedade.

No final do Século XX, ocorre a abertura da Educação Profissional às instituições interessadas, não necessariamente especializadas. Essa proposta do governo federal, provocou uma grande discussão acerca das condições de oferta desses cursos por tais instituições, visto que, o sistema público federal que embora estivesse sofrendo uma queda gradativa de qualidade (em função de cortes orçamentários e perda de recursos humanos qualificados, por processos de aposentadorias) apresentava-se como capaz de realizar tal tarefa, desde que fossem disponibilizadas condições para efetivação desse modelo de educação a ser implantado.

“Enfim, a Lei Federal n.º 5.692/71, conquanto modificada pela de n.º 7.044/82, gerou falsas expectativas relacionadas com a educação profissional ao se difundirem, caoticamente, habilitações profissionais dentro de um ensino de segundo grau sem identidade própria, mantido clandestinamente na estrutura de um primeiro grau agigantado.”

(Parecer n.º 16/99 do Conselho Nacional de Educação)

A atual LDB – Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (Lei Federal n.º 9.394/96) – é o marco de um novo tempo quando dispõe, em seu Artigo 39, que "a educação profissional, integrada às diferentes formas de educação, ao trabalho, à ciência e à tecnologia, conduz ao permanente desenvolvimento de aptidões para a vida produtiva", explicita o ensino médio como uma fase de estruturação da educação de base, de lapidação da pessoa do educando (formação do técnico-cidadão), de verticalização dos conhecimentos declarativos, procedurais e pragmáticos provenientes do ensino fundamental (antigo primeiro grau), e frisa a importância da educação permanente e continuada como condição primeira para inserção no setor produtivo, quer pela obtenção de um emprego quer pela abertura de seu próprio negócio.

A atual LDB promove, dessa forma, a quebra do antigo paradigma da Educação Profissional como instrumento de amparo aos órfãos e desvalidos da sorte quando afirma que após o ensino médio, a rigor, tudo é Educação Profissional.

Para todo e qualquer setor, as pessoas representam um importante componente do sistema. A área de turismo e hospitalidade, por estar inserida no Setor de Terciário, tem nos recursos humanos a sua base, e o seu elemento mais importante na composição de seus produtos e serviços. A adequada qualificação dessas pessoas permitirá um aproveitamento racional e rentável para o setor, e poderá, ainda, otimizar o desenvolvimento pleno da atividade, conforme Chiavenato (1988, p.93):

“as pessoas constituem o mais valioso dos recursos da organização. O dilema da administração de recursos humanos: tratar as pessoas como seres dotados de características próprias de personalidade, motivações, valores pessoais ou como recursos, dotados de habilidades, capacidades e conhecimentos.”

Recursos financeiros aplicados na capacitação profissional das pessoas envolvidas, sobretudo, quando feito de forma contínua, possibilitarão que essas ajam como multiplicadores de alto nível da qualidade do produto turístico oferecido e consumido.

Devido à sazonalidade, própria do setor, é comum a queda no nível de exigência, quanto à capacitação profissional, na seleção e contratação de pessoas. Isso conduz à uma improvisação nos serviços, comprometendo a imagem da destinação, além de fortalecer a prática errônea de utilizar pessoas pertencentes a outros setores da produção, e portanto: desqualificadas para tal exercício, de acordo com Ludwig e Bloch (apud Dunninghan e Fraga, 1998, p.12):

“é possível afirmar que a má qualificação está tirando pessoas da concorrência, há espaço e necessidade de pessoal qualificado no mercado de turismo, mas cabe a cada interessado estar em capacitação contínua. O desemprego não deve ser creditado exclusivamente a precarização do trabalho, pois, algumas vezes, não há pessoas qualificadas para as oportunidades disponíveis”

Às nossas belezas naturais indescritíveis, somam-se um povo simpático e acolhedor, além de uma razoável estrutura hoteleira e de entretenimento em geral, mas, falta nesse setor, no Brasil, a compreensão e o desenvolvimento da cultura da hospitalidade, além do profissionalismo que ele exige.

A Região Nordeste necessita promover, em curtíssimo prazo, a capacitação e o aperfeiçoamento dos seus recursos humanos, especializando-os para o setor turístico-hoteleiro, onde a qualidade na prestação de serviços garantirá o aproveitamento racional e rentável para o setor, e poderá auxiliar no desenvolvimento pleno da atividade.

Diante desse quadro, e da irreversível expansão do turismo em nosso país, sobretudo na região Nordeste, a Educação Profissional (em todos os seus níveis) vem procurando atender à demanda, cada vez mais crescente, de pessoas que procuram

capacitar-se nessa área e de empresas que procuram oferecer empregos aos egressos desses cursos.

A Pesquisa de Oferta de Capacitação Profissional no Setor de Turismo no Brasil publicada em janeiro de 2000 pelo Instituto de Hospitalidade (Salvador-BA), “identificou no Brasil 255 instituições de ensino na área de Turismo, atuante em todos os níveis: médio, pós-médio, técnico/profissionalizante, graduação, pós-graduação e cursos livres.”

Essa pesquisa revela ainda que:

“...as instituições distribuem-se por 23 Estados mais o Distrito Federal, mas concentram-se em apenas sete: São Paulo, Bahia, Rio de Janeiro, Santa Catarina, Minas Gerais, Paraná e Rio Grande do Sul que, juntos, totalizam 69% das instituições identificadas. É também alta a concentração nas capitais dos Estados (de ordem de 68%). O que tem a maior taxa de interiorização é São Paulo, com 47% dessas instituições de ensino em cidades do interior.

Predominam as instituições privadas e os cursos de turismo – de formação mais generalista, com ênfase em atividades de planejamento, gestão e administração e projetos. Os cursos da área hoteleira têm concentração em gestão/administração. 68% dos cursos têm por objetivo a qualificação e 32% a iniciação/aprendizagem. O processo de seleção é, em geral, por meio de testes (incluindo-se o exame vestibular). 62% dos cursos tem como pré-requisito o nível médio de escolaridade (antigo 2.º grau)”

(Instituto de Hospitalidade, 2000)

Vale ressaltar, que desde a primeira metade do século passado algumas instituições de ensino vêm desenvolvendo ações pedagógicas na área da hospitalidade, uma delas é o SENAC (Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial) cujas primeiras iniciativas de profissionalização para a hotelaria, através do ensino não-formal, datam de 1948.

Quando essa pesquisa buscou dados acerca da correspondência dos currículos desses cursos às necessidades do mercado de trabalho, revelou um dado interessante:

“... currículos apresentam concentração maior em teoria que em atividades práticas e que são elaborados com base em estudos de mercado, em currículos do MEC e referenciados em outras instituições consideradas pelos respondentes como do mesmo nível. Os centros de excelência e referência para essas instituições encontram-se na Europa, notadamente na Espanha.

No Brasil, em São Paulo e, especialmente, o SENAC/SP. Como, em sua maioria, são cursos de graduação, possuem mais de três anos de duração e carga horária que ultrapassa 3 mil horas/aula.

Chama a atenção o descompasso aparente entre os valores cobrados pelos cursos e os baixos salários pagos pelo setor. 80% dos cursos têm valores entre R\$2.000,00 e mais de R\$20.000,00 (as mensalidades variam entre R\$230,00 e R\$ 830,00), enquanto os salários iniciais das categorias profissionais de setor têm mínimo de R\$200,00 e raramente ultrapassam R\$1.500,00 por mês.”

(Instituto de Hospitalidade, 2000)

Esses dados não parecem muito alvissareiros às pessoas que anseiam pela oportunidade de exercer uma ocupação nessa área, mas, nem por isso a procura por cursos em turismo e hotelaria, em todo o Brasil, reduz-se, muito pelo contrário, têm aumentado a cada ano.

O anseio de trabalhar viajando é um discurso muito utilizado por calouros dos cursos da área de hospitalidade, muitos sonham em exercer sua profissão a bordo de um gigantesco e luxuoso navio transatlântico, ganhando em dólar e conhecendo o mundo e pessoas interessantes, e com direito à usufruir de suas belezas e singularidades. No entanto, a realidade é bem diferente. Há inúmeras empresas do setor de turismo que não ultrapassam os limites de uma pequena sala e alguns equipamentos, oferecendo, como foi dito anteriormente, salários muito baixos, recompensados, apenas, pelas comissões pagas pela venda de produtos e serviços.

Delimitar e descrever as empresas que integram ou se ligam ao setor de turismo é quase impossível, pois elas formam um arco que vai desde o tradicional tripé, formado pelos meios de hospedagens, agências de viagens e transportadoras, até as empresas regulamentadas pela EMBRATUR, através da Lei n° 6505/77 (restaurantes de turismo, acampamentos, empresas organizadoras de eventos, agentes gerais, empresas de recreação).

Apesar desse conjunto de ofertas de ocupações, e da inegável potencialidade para geração de desenvolvimento econômico e social, e por ser considerado um setor estratégico no desenvolvimento do país, os consumidores (atores-chave) desta gigantesca atividade, no Brasil, continuam insatisfeitos com o baixo nível da qualidade dos serviços prestados, com a falta de profissionalismo das pessoas empregadas nos equipamentos turísticos e hoteleiros e com a falta de compreensão das comunidades receptoras acerca da cultura da hospitalidade em seus aspectos mais elementares.

A pesquisa, realizada pelo IH, chama a nossa atenção para o fato de que:

“A realidade brasileira aponta, portanto, para a necessidade urgente de superação de duas importantes carências:

- *de pessoas capacitadas para prestar a vasta gama de serviços com a qualidade exigida para servir bem o turista e demais visitantes; e*
- *de consciência, na sociedade em geral, quanto à importância do turismo para o desenvolvimento social e econômico do país.”*

(Instituto de Hospitalidade, 2000)

A prestação de serviços, além de ser intangível, visa proporcionar aos clientes uma oportunidade de vivenciar uma experiência. Em função da especificidade da matéria turismo e hospitalidade exigir estudos mais profundos, pela interdependência entre os diversos ramos da atividade e pela importância econômica, ambiental e social que este setor vem demonstrando; não pode-se mais aceitar a suposição de não serem desenvolvidas ações que apontem para a melhoria na capacitação profissional das pessoas ligadas direta ou indiretamente nessa atividade.

As empresas que desejem obter sucesso na área, deverão compreender que o nível da qualidade dos serviços necessita ser permanentemente monitorado. A esse respeito Albrecht (apud Castelli, 1997, p.121) diz: “...os objetivos da pesquisa sobre a percepção dos clientes são: identificar as características do produto que são cruciais para a aceitação pelo cliente e saber as características que podem formar a base de uma diferenciação bem sucedida de seu serviço em relação a outros existentes no mercado.”

Os campos de atuação nesse setor vêm se ampliando cada vez mais, principalmente, diante dos avanços tecnológicos, onde as alterações das necessidades humanas, determinadas por essas mudanças, levam à especializações. Chama-se a atenção para o fato de que a formação profissional na área do turismo e hospitalidade ainda não adquiriu a tradição e o amadurecimento que os graduados em outras áreas do conhecimento já possuem, fato exacerbado pela falta de uma regulamentação para a profissão dos turismólogos (bacharéis em turismo).

Há uma grande concorrência, nas empresas públicas e privadas, entre os profissionais específicos dessa área e outros com as mais diversas formações, sejam elas de nível superior ou médio (uma vez que não há impedimentos legais para atuação no setor). Esses profissionais leigos, geralmente, desenvolvem as competências específicas para a área através do exercício de atividades (geralmente rotineiras) em empresas privadas e órgãos públicos do turismo, familiarizando-se com as tarefas e galgando posições de destaque.

Trata-se, portanto, de uma situação de mercado *suis generis*, na qual, os profissionais especializados terão que se impor, gradativamente, através da comprovação de suas competências profissionais, e, principalmente, da não subestimação das condições de competitividade de seus concorrentes.

Entende-se que são maiores as chances de sucesso profissional para aqueles leigos e especialistas que conseguirem fazer com que os clientes sejam e sintam-se bem servidos e satisfaçam seus desejos de viverem experiências felizes no seu tempo livre (quando este é destinado ao lazer sob a forma de turismo). O sentido maior das ocupações nesse setor é o da prestação de serviços, que, segundo Kotler (1994, p.539), pode ser entendido como “...um ato ou desempenho essencialmente intangível que uma parte pode oferecer a outra e que não resulte na posse de nenhum bem. A execução pode ou não estar ligada a um produto físico”.

Profissionalismo, capacitação técnica, ética e competência, são os elementos indispensáveis para que os profissionais dessa área otimizem seu posicionamento quanto à sua capacidade de laboralidade, e conseqüente elevação da qualidade de vida e padrão financeiro. Acrescentem-se a esses elementos, a sensibilidade e o cuidado com o desenvolvimento sustentável dos recursos naturais e culturais, que se configuram como as matérias-primas de toda essa atividade.

2.3.1 A Escola de Turismo e Hotelaria Barreira Roxa: Uma Proposta de Educação Profissional para a região Nordeste

Na década de oitenta, começou a se delinear um projeto arquitetônico feito inicialmente para ser a residência oficial do governador do Estado do Rio Grande do Norte. No entanto, esse foi alterado e concluído para ser uma escola de hotelaria, onde a parte destinada ao hotel, seria o laboratório de aulas práticas. O novo estabelecimento de ensino, denominado, na época, de Escola de Hotelaria e Turismo de Natal – EHTN, entrou em operação em 1986, para a formação de recursos humanos em nível básico – formando garçons, cozinheiros, recepcionistas e outros.

Em 1993, esta Escola passou a ser administrada por um grupo suíço conhecido como Instituto Internacional de Treinamento em Hotelaria e Turismo, passando a funcionar, também, como departamento de recursos humanos da Empresa Estadual de Fomento ao Turismo do Rio Grande do Norte - EMPROTURN, porém, a experiência não obteve êxito e logo em seguida foi descartada.

Em 1996, o governo estadual consciente da potencialidade e vocação turística do Estado e atendendo às demandas cada vez mais crescentes da sociedade (que buscava investir cada vez mais neste setor), desapropriou as antigas instalações da EHTN, e, frente à necessidade de retomar a formação de recursos humanos para a área da hospitalidade, cedeu as instalações, via contrato de concessão, ao Sebrae/RN – Serviço de apoio à empresa do Rio Grande do Norte.

Criou-se, em conseqüência disso, um novo estabelecimento, a Escola de Turismo e Hotelaria Barreira Roxa - ETHBR com o seu Centro de Ensino e Treinamento – CET. Como nos seus primórdios, a Escola contém uma unidade hoteleira, cujo funcionamento pretende oferecer aos alunos, lado a lado à aquisição dos conhecimentos de ordem teórica, o indispensável treinamento prático.

Procurando suprir às demandas do setor turístico e hoteleiro (Livramento Wetch, Projeto Pedagógico da Escola de Turismo e Hotelaria Barreira Roxa, p.20) com uma Educação Profissional adequada e

“...considerando que a prática educativa é formada pela participação de alunos e todos aqueles que a constitui, este projeto vem atender as orientações da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, que deixa livre a instituições competentes a escolha apropriada de seu projeto pedagógico”.

A missão do CET, abaixo delineada, define o compromisso dessa instituição com a formação dos alunos e orienta o comportamento dos seus membros envolvidos (Livramento Wetch, Projeto Pedagógico da Escola de Turismo e Hotelaria Barreira Roxa, 1998, p.22):

“Garantir aos alunos a oferta de uma formação profissional de qualidade, capacitando-os para a inserção no mercado de trabalho e o exercício da cidadania, de modo a contribuir para a sua promoção como ser humano produtivo e o desenvolvimento de uma sociedade mais justa e igualitária.

Tal missão expressa o compromisso institucional de responder às exigências do mundo atual, de uma demanda de profissionais competentes, comprometidos em atingir padrão de qualidade e produtividade do trabalho.

Em função do desenvolvimento das ações requeridas, os seguintes objetivos foram definidos (Livramento Wetch, Projeto Pedagógico da Escola de Turismo e Hotelaria Barreira Roxa, 1998, p.20):

- *Capacitar o aluno com conhecimentos e habilidades gerais e específicas para o exercício de atividades produtivas no setor turístico-hoteleiro e para a sua participação na sociedade como cidadão competente;*
- *Oferecer ao aluno oportunidade de educação profissional dos níveis básico, técnico e tecnológico, destinada à sua preparação para o exercício de atividades no campo do turismo, da hotelaria e da restauração e para a sua participação efetiva no processo de democratização social;*
- *Propiciar a formação do aluno no nível da educação superior, visando ao aprofundamento de estudos e à qualidade dos serviços prestados à sociedade nas diversas esferas de operação empresarial das áreas de turismo e de hotelaria;*
- *Atualizar, qualificar e reprofissionalizar o aluno, independente do nível de escolaridade, em resposta às demandas do mercado de trabalho do setor turístico-hoteleiro, com vistas à empregabilidade, ao empreendedorismo e à sua participação responsável na sociedade.*

O modelo pedagógico do CET (figura 2.1) – representação gráfica sucinta do currículo escolar – contempla os diversos níveis da educação profissional (básico, técnico e tecnológico), dentro de uma perspectiva de flexibilidade de organização curricular e fundado em uma estreita articulação com a realidade sócio-econômica identificada.

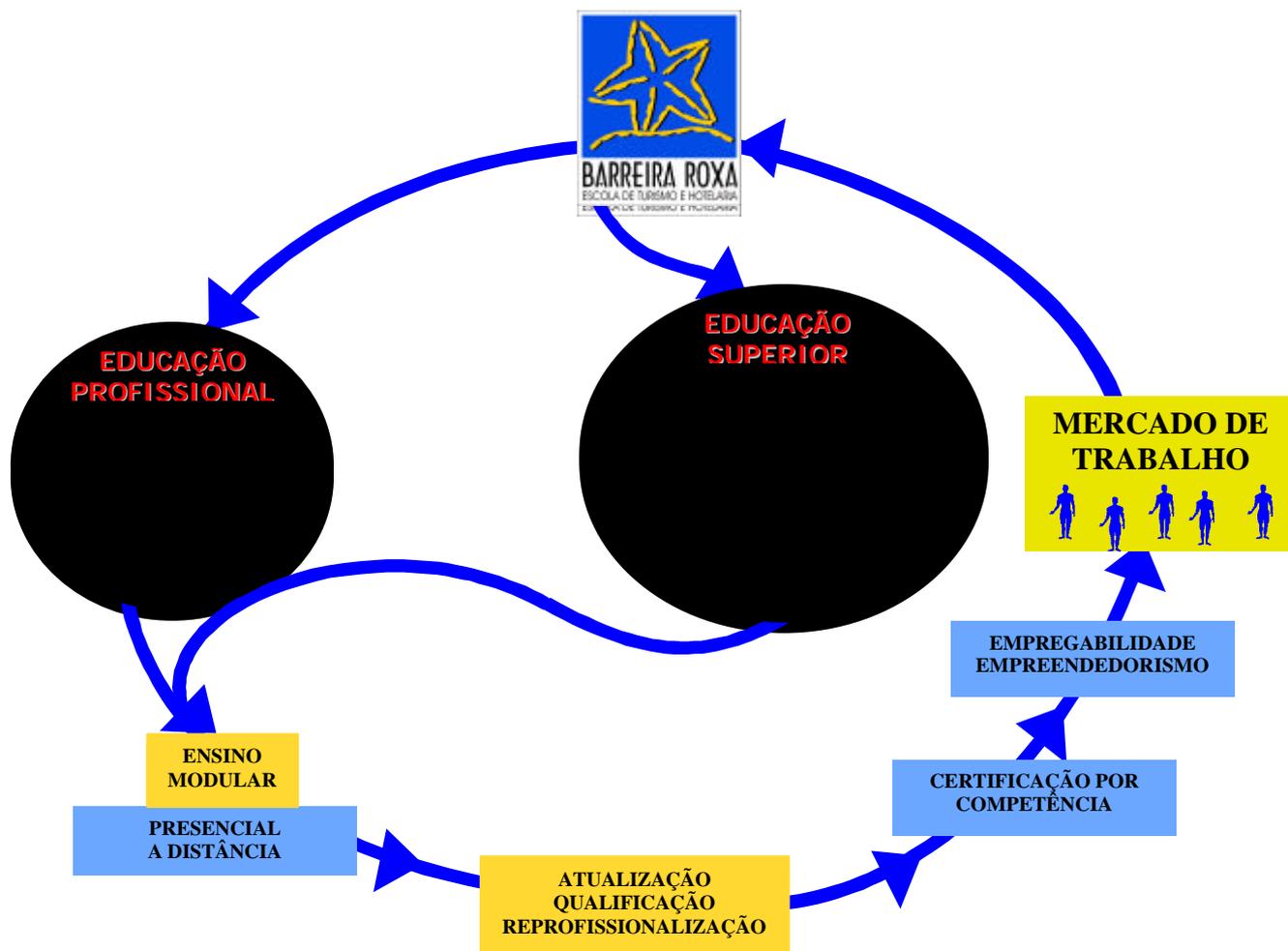


Figura 2.1: Representação gráfica sucinta do currículo escolar
 Fonte: Projeto Pedagógico da Escola Barreira Roxa, 1998

Em consonância com a legislação educacional vigente, com a sua missão e com os seus objetivos, o CET propõe-se a oferecer Educação Profissional nas áreas de turismo e hotelaria em três níveis: básico, técnico e tecnológico, além de cursos específicos da educação superior, cursos de graduação e de pós-graduação nos níveis de especialização e aperfeiçoamento.

O nível básico constitui uma modalidade de educação não-formal, com duração variável, não sujeita a regulamentação curricular, destinado a uma parcela significativa de jovens e adultos interessados em iniciar ou complementar sua qualificação profissional, os cursos nesse nível de ensino, atendem às exigências do mercado de trabalho e ao princípio da flexibilidade previsto na legislação.

Amparado no Decreto n.2.208/97, Artigo 4, ao concluir cada curso dessa modalidade, especificamente no CET, o aluno receberá um certificado de qualificação

profissional, que somado a outros do mesmo nível, garantirá o direito ao diploma de técnico, desde que haja concluído o nível médio.

O nível técnico constitui uma modalidade de educação formal com organização curricular própria e caráter de terminalidade, podendo ser oferecida de forma concomitante ou seqüencial ao ensino médio. Tendo em vista a verticalização de conhecimentos, o aluno poderá ter acesso ao nível tecnológico ou aos cursos seqüenciais e de educação superior, desde que atendidas as normas regimentais do CET ou de outras instituições de ensino.

Os cursos da educação superior que serão implantados e oferecidos oportunamente, inicialmente, de forma seqüencial, organizados em diferentes níveis de abrangência, carga horária variada, abertos à candidatos que atendam aos requisitos regimentais dessa instituição. A esses cursos de graduação, dentre eles os de nível tecnológico (modalidade de educação profissional, destinada a egressos do ensino médio e técnico e que após a conclusão conferirá ao aluno o diploma de tecnólogo, possibilitando-lhe o acesso aos diversos cursos da educação superior) poderão candidatar-se, egressos do ensino médio ou equivalente.

Os cursos de pós-graduação terão por finalidade o aprofundamento de estudos na área de turismo e hotelaria, para os alunos egressos de cursos de graduação. Os cursos de extensão são voltados para as necessidades de comunidade e para a divulgação dos conhecimentos produzidos ou acumulados na Instituição, assim como os cursos de atualização permitem ao profissional desenvolver novas habilidades e competências requeridas pelo mercado de trabalho.

Os cursos de qualificação possibilitam ao aluno a aquisição de competências capazes de permitir a ampliação das possibilidades de laboralidade (polivalência) e não apenas a um posto de trabalho específico. Por outro lado, a reprofissionalização, permitirá aos profissionais de qualquer setor produtivo, a aquisição de novas qualificações que os habilitem ao exercício de uma nova atividade produtiva.

Os três níveis de Educação Profissional se articulam verticalmente e essa modalidade articula-se horizontalmente com o nível básico e com a Educação Superior, caracterizando a flexibilidade prevista no currículo dessa Instituição.

Tal currículo, estruturado em módulos, concretiza o princípio da flexibilidade, possibilitando atender às necessidades do mercado de trabalho e facultando ao aluno a certificação de competências ou o certificado de qualificação profissional.

Para atender aos pressupostos teóricos que fundamentam a organização curricular do CET, o modelo pedagógico que servirá de base para o processo educativo, dessa Instituição, representa uma reunião das várias tendências pedagógicas brasileiras, resgatando os aspectos mais positivos que cada uma delas apresenta, com base em uma leitura crítica dos seus fundamentos.

Desse modo, da tendência tradicional é destacado o papel do professor, que, sob um novo enfoque, deverá assumir o papel de mediador e facilitador do processo ensino aprendizagem, considerando o aluno como um sujeito ativo no processo na construção do conhecimento, voltado para a aquisição de novas competências. Por outro lado, da Pedagogia Tecnicista, destaca-se a importância do planejamento do processo educativo e da seleção dos meios e estratégias adequadas de ensino.

Já da Pedagogia Libertadora enfatiza-se a contextualização do ensino com as transformações socioeconômicas, culturais, tecnológicas e do mundo do trabalho. E por fim, destaca-se a contribuição da Pedagogia Crítico-Social dos Conteúdos ao projeto educativo dessa Instituição, no sentido de considerar os conteúdos de ensino como instrumentos de desenvolvimento pessoal e profissional, de socialização, de preparo para o exercício da cidadania e de atuação do aluno na reformulação ou construção de conhecimentos, crenças e valores.

De acordo com Livramento Wetch (Projeto Pedagógico da Escola de Turismo e Hotelaria Barreira Roxa, 1998, p.24):

“Assim como a Pedagogia, o currículo não pode ser separado da totalidade social. Ao contrário, deve ser historicamente situado e culturalmente determinado. É um ato inevitavelmente político. No caso específico do CET, o currículo não se restringe ao traçado de matrizes curriculares que ordenam e justapõem um conjunto de disciplinas técnicas.”

O projeto de Educação virtual a ser implantado na Escola Barreira Roxa pretende possibilitar ao Estado do Rio Grande do Norte sair dos muros da escola tradicional, para alcançar outras localidades, essa escola visa disponibilizar aos seus alunos a tecnologia de videoconferência, via satélite, voltada para atividades de formação profissional a distância utilizando-se de um material didático estruturado para essa especificidade, gerando, assim, novos cursos e habilitações.

Mas, a Educação a distância está contida no contexto da Educação, mudam-se apenas seus processos operacionais, mas, enfrentam-se problemas semelhantes.

Agregar, pura e simplesmente, as tecnologias da comunicação à Educação é diferente de fazer Educação a distância.

Ou seja, a perspectiva de enriquecimento dos métodos tradicionais de ensino (sob a égide da Educação a distância) que não considere a variedade das experiências em andamento e recentes, as diferenças de contextos sócio-econômicos e geográficos, a heterogeneidade do público-alvo, a necessidade da superação dos preconceitos quanto à essa modalidade de Educação, a necessidade da capacitação docente e técnica e uma análise crítica e sincera das respostas do setor produtivo sobre os profissionais egressos de escolas profissionalizantes (nesse setor), podem colaborar para distanciar ainda mais o perfil requerido do profissional colocado no mercado de trabalho.

A organização curricular do CET possibilita diferentes estratégias de ensino, tendo sido previsto, além do ensino presencial, a modalidade de Ensino a Distância, com a adoção de recursos tecnológicos e tutoriais. Em princípio, era pretensão do CET integrar todas as capitais do Nordeste brasileiro através da videoconferência, oferecendo inúmeros cursos nos níveis básico e técnico abrangendo diversas áreas (figura 2.2).



Figura 2.2: Integração das Capitais do Nordeste Brasileiro por videoconferência.

Três conceitos básicos apóiam o currículo dessa Instituição: conhecimento, trabalho e cidadania. É através do conhecimento que o homem amplia sua visão de mundo, sua capacidade de tomar decisões e de adaptar-se às constantes mudanças do mundo contemporâneo. Processo de produção de bens e serviços, o trabalho também é considerado como campo de preparação profissional e espaço para o exercício da cidadania, a qual deverá ser exercida na convivência diária.

A organização do currículo, com característica determinantemente flexível, e o desenvolvimento da prática educativa visam a formação de cidadãos produtivos e politicamente comprometidos com a melhoria da qualidade de vida da população. Para alcançar os objetivos propostos, o projeto estabelece a adoção de nova metodologia de trabalho docente e discente, fundada em uma concepção construtivista do conhecimento e de práticas interdisciplinares, que irão estabelecer mudanças de posturas desses segmentos, além de uma gestão democrática e participativa, fundamentada no respeito mútuo, na vontade e compromissos coletivos.

2.3.2 O Programa de Certificação da Qualidade Profissional para o Setor de Turismo proposto pelo Instituto de Hospitalidade

O Instituto de Hospitalidade (IH) é uma entidade de direito privado, sem fins lucrativos, criado em 1997 pela Fundação Odebrecht, e que tem como sócia benemérita a Fundação Banco do Brasil, além da adesão de dezenas de entidades governamentais, de classe e educacionais das áreas de cultura, turismo, educação e trabalho.

Atuando como uma agência de concepção e viabilização de programas e projetos para capacitação de pessoas na prestação de serviços em turismo e; como uma entidade mobilizadora e articuladora de agentes representativos da sociedade, visando a conscientização sobre a importância da qualidade na prestação de serviços para o desenvolvimento do setor de turismo, o Instituto de Hospitalidade tem como missão: *“Contribuir para a promoção da educação e cultura da hospitalidade, visando o aprimoramento do setor de turismo e sua contribuição para desenvolvimento sustentável do Brasil”*.

O Instituto de Hospitalidade visa contribuir para a implementação de programas que promovam a superação dos fatores limitativos que dificultam ao país obter uma melhor posição no ranking do turismo mundial, cada vez mais exigentes quanto aos padrões internacionais de excelência.

Assim, o Instituto de Hospitalidade objetiva:

- promover uma mudança dos parâmetros quantitativos e qualitativos do posicionamento do Brasil no mercado de turismo nacional e internacional, visando à transformação das potencialidades em riqueza e criando, desta forma, condições para o seu crescimento social e econômico;
- criar demanda da população por uma melhor qualidade dos serviços de hospitalidade, por meio da mobilização e conscientização sobre a importância de servir bem, como requisito essencial para receber mais e sempre os visitantes, que estarão trazendo recursos, gerando oportunidades de trabalho – inclusive de desenvolvimento de carreira no setor – e renda;
- ampliar a oferta de serviços de qualidade nessa área, por meio da formação de profissionais capazes de servir com competência e qualidade, oferecendo conhecimentos técnicos que os qualifiquem a desempenhar sua função dentro de padrões internacionais.

O Instituto de Hospitalidade desenvolve ações no âmbito de dois conjuntos de programas.

- *Programas Embaixadores:*

→ Certificação da Qualidade Profissional para o Setor de Turismo - Visa a instituição do Sistema Brasileiro de Certificação da Qualidade Profissional para o Setor de Turismo, que possibilite avaliar, desenvolver e certificar a competência prática de pessoas no trabalho, visando melhorar a qualidade dos serviços e aumentar a competitividade do setor.

→ Produtos e Processos Educacionais - Visa ao desenvolvimento e disponibilização, para os meios empresarial e acadêmico, de produtos e processos educacionais com padrões internacionais de excelência, com vista à elevação do nível da educação profissional no setor.

Esses programas estabelecem referências conceituais, práticas e de efeito multiplicador para o desenvolvimento do turismo no Brasil. São estruturantes de uma nova forma de ver, pensar e agir no setor e têm âmbito nacional.

- *Programas Localizados: (atualmente concentrados no Estado da Bahia)*

→ Costa dos Coqueiros - Promoção do desenvolvimento sustentado da região, no litoral norte da Bahia, com ênfase na educação em todos os âmbitos e fomento à capacitação produtiva nas comunidades.

→ Costa do Descobrimento - Implantação da Associação Escola Brasil Profissional, sediada em Porto Seguro, Sul da Bahia, e construção da Escola Brasil Profissional, para formação, qualificação, aperfeiçoamento e requalificação de pessoas para a vocação turística da região.

→ Centro Histórico de Salvador - Implantação do Portal da Misericórdia, espaço socioeducativo e cultural, que funcionará de forma auto-sustentada na área urbana compreendida pela Santa Casa de Misericórdia da Bahia, fundada em 1549, e seu entorno, no Centro Histórico de Salvador.

Considerando o objetivo geral e os objetivos específicos estabelecidos para esse trabalho, enfocaremos o Sistema Brasileiro de Certificação da Qualidade Profissional para o Setor de Turismo, que é constituído dos seguintes componentes: elaboração de normas; construção de currículos modelos baseados nas normas; formação de formadores e avaliadores de profissionais; e processo de avaliação e certificação.

A metodologia utilizada pelo Instituto de Hospitalidade, para a construção das normas técnicas, propicia grande participação dos atores chave do setor em todas as etapas, buscando assim o envolvimento de inúmeros profissionais na elaboração e na validação das normas. O processo compreende as seguintes etapas: levantamento das competências, padronização, avaliação por comissão técnica de normas, validação por consulta a grupo limitado, validação por consulta pública ampla, revisão final, apreciação pelo Conselho Nacional de Certificação da Qualidade Profissional para o Setor de Turismo (CQT) e divulgação.

O levantamento das competências consiste na identificação dos conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias ao bom desempenho de uma determinada ocupação. O levantamento das informações é realizado em sessões de trabalho na qual participam, no mínimo, 6 (seis) profissionais de determinada ocupação, reconhecidos como entre os melhores em sua área de atuação.

A identificação destes profissionais é realizada com a colaboração de entidades empresariais, indicações de líderes, formadores de opinião e outros meios. Esse levantamento, nas sessões de trabalho, deverá ocorrer com pelo menos 5 (cinco)

grupos de profissionais, preferencialmente distribuídos nas regiões geográficas brasileiras.

Nas sessões de trabalho, os profissionais participantes são estimulados a prestarem informações que indiquem os conhecimentos, habilidades práticas e atitudes que determinam a realização de serviços com qualidade. Um sistema computadorizado, desenvolvido pela empresa americana de consultoria WPS (*Work Profiling System*) e SHL (*Saville & Holdrworth Ltd Usa, Inc*), indica um conjunto amplo de competências e agiliza o processamento das diversas informações coletadas nas sessões levando-se em consideração sua importância e frequência.

Ao final desta etapa será obtido o perfil de competências resultante das diversas contribuições dos profissionais daquela ocupação.

A etapa seguinte é a padronização que é feita com base no perfil do profissional elaborando um documento, escrito em linguagem objetiva, clara e simples, denominado “Projeto de Norma - versão 01”. Este documento deverá conter: o campo de aplicação da norma, descrição da ocupação, os conhecimentos necessários, as habilidades necessárias, inclusive na utilização dos recursos tecnológicos disponíveis e as atitudes (comportamentos) necessárias.

Esta “versão 01” é apreciada pela Comissão Técnica de Normas, composta por representantes dos atores - chave e de especialistas, para ser analisado em termos de abrangência, conteúdo e adequação. Os aprimoramentos da Comissão serão incorporados ao documento que passará a denominar-se “Projeto de Norma - versão 02.” que será enviado a um grupo limitado de pessoas para ser apreciado e receber contribuições. Esse grupo limitado será composto de: profissionais que participaram do levantamento de competências, supervisores dos profissionais que participaram desse levantamento, consultores e especialistas.

As contribuições recebidas serão apreciadas pela Comissão Técnica de Normas que decidirá sobre as incorporações necessárias. Ao final desta etapa o documento passará a denominar-se “Projeto de Norma - versão 03”.

Esse documento passará por ampla consulta pública, para posterior divulgação em: empresas e organizações educacionais; consultores e especialistas; instituições governamentais e outras organizações que atuam no setor de turismo.

Além da divulgação direta, o documento será disponibilizado pela Internet, no site do Instituto de Hospitalidade (<http://www.hospitalidade.org.br>), durante um

período aproximado de um mês, oportunizando críticas e contribuições de forma ampla e irrestrita.

Findado esse prazo da consulta pública será elaborado o texto final do “Projeto de Norma - versão 04” pela Comissão Técnica de Normas e, em seguida, enviado para apreciação do Conselho Nacional de Certificação da Qualidade Profissional para o Setor de Turismo (CQT), que verificará se foram atendidos todos os passos que asseguram ampla participação e validação. Em cada processo de norma são juntados os documentos resultantes das consultas pública e aos especialistas, mais o parecer final da Comissão Técnica de Normas. Uma vez aprovado pelo CQT o Projeto de Norma denominar-se-á “Norma Nacional”.

Essa norma nacional será divulgada através de diversos meios: site do Instituto de Hospitalidade na Internet, matérias na mídia impressa, apresentações em seminários, mala direta para os principais atores chave, etc.

Ao final desse processo de elaboração de normas, o documento “Norma Nacional”, passará a alimentar os demais componentes do Sistema de Certificação, ou seja: construção de orientações para aprendizagem, treinamento de multiplicadores/treinadores, e certificação.

Até o final de 2001 esse Programa possibilitará a construção do Sistema Brasileiro de Certificação Profissional para o Setor de Turismo, do qual uma etapa importante será a elaboração e validação de 50 (cinquenta) normas de ocupações.

Portanto, na intenção de estabelecer as competências para os profissionais das ocupações ligadas ao turismo e à hospitalidade, o Instituto de Hospitalidade, no âmbito do Sistema Brasileiro de Certificação da Qualidade Profissional para o Setor de Turismo, desenvolveu essas normas técnicas (anexo 1) com o objetivo de certificação profissional, que é um processo que atesta publicamente a competência para o trabalho tendo como referência uma norma.

O conteúdo das normas técnicas do Instituto de Hospitalidade é composto de: objetivo, definições, descrição da ocupação, resultados esperados (conjunto mínimo de serviços que compõem uma ocupação), competências, outros resultados (exemplos de serviços adicionais não exigidos pela norma, mas que podem ser aplicáveis em situações particulares) e anexo informativo (anexo2).

Seu objetivo é auferir as competências profissionais, nesse caso entendidas como: “*capacidade de mobilizar e aplicar conhecimentos, habilidades e atitudes no*

desempenho do trabalho e na solução de problemas para gerar os resultados esperados”.

Como conseqüência dessas normas técnicas, o Instituto de Hospitalidade desenvolveu as “Orientações Curriculares” (Anexos 3 e 4) que se constituem em um complemento às Normas Nacionais desenvolvidas. Essas orientações curriculares têm como finalidade

“possibilitar uma auto-avaliação de profissionais favorecendo a identificação de pontos a serem considerados tendo em vista a certificação da qualidade profissional; o contínuo auto-desenvolvimento de profissionais, principalmente através da educação no trabalho e em outros contextos de ensino-aprendizagem e o desenvolvimento de programas para a capacitação de profissionais, visando a preparação para a certificação de qualidade profissional para o setor de turismo.”

Além de definir o público-alvo, a ocupação, os objetivos e as bases para a aprendizagem, as Orientações Curriculares sugerem o tempo estimado para a aprendizagem, pré-requisitos para o profissional ser avaliado, requisito para multiplicadores e um conjunto de módulos formativos classificados em módulos transversais, básicos e específicos.

No ano de 2000, foram desenvolvidas 34 normas dentro da área da hospitalidade e turismo, dentre elas estão duas normas para garçons (ocupação objeto da nossa pesquisa): “Garçom especializado” e “Garçom que atua em função polivalente” (Anexos 1 e 2).

Entende-se que as Orientações para Aprendizagem, juntamente com as Normas Técnicas do IH, constituem-se em grandes ferramentas no auxílio às instituições de ensino que desejem desenvolver ações no âmbito das ocupações de nível operacional do turismo e da hospitalidade, pois, a adequada capacitação profissional, sobretudo nesse nível, constitui-se num caminho seguro e certo que conduzirá à oferta de serviços dentro de padrões de qualidade que resultem na nossa natural predisposição e alegria para receber e servir, enriquecida pela consciência da necessidade de competência profissional nesses relacionamentos, e que, ainda, permitam a turistas e residentes usufruírem das destinações turísticas com prazer, alegria e tranquilidade, agregando valores positivos ao tempo livre dedicado ao lazer sob a forma de turismo.

Os serviços de qualidade são essenciais para o desenvolvimento do turismo, assim como educação e cultura são essenciais para serviços de qualidade.

2.3.2.1 Resultado das Pesquisas de Demanda e Oferta de Capacitação Profissional realizadas pelo Instituto de Hospitalidade

Na intenção de contribuir com o setor de turismo e hospitalidade, além do interesse de identificar as principais características dos programas de formação profissional executados em nosso país e a demanda desses profissionais pelo setor produtivo, o Instituto de Hospitalidade realizou no segundo semestre de 1999 duas importantes pesquisas, no âmbito de seu Programa de Certificação da Qualidade Profissional para o Setor de Turismo. Essas pesquisas contaram com o apoio do FUMIN (Fundo Multilateral de Investimentos) administrado pelo BID (Banco Interamericano de Desenvolvimento), através da Cooperação Técnica ATN/MH – 6050-BR; e do Sebrae Nacional (Serviço de Apoio à Empresa).

As Pesquisas, “Demanda por Capacitação Profissional no Setor de Turismo na Bahia” e “Oferta de Capacitação no Setor de Turismo no Brasil” (Instituto de Hospitalidade, 2000), apontam para o fato de se precisar superar dois pontos de estrangulamento muito importantes: a capacitação adequada das pessoas envolvidas direta e indiretamente no turismo, e o aumento da consciência da sociedade em geral sobre a importância e os efeitos benéficos e maléficos desta atividade.

Quando é feita uma análise comparativa entre as duas pesquisas, identifica-se uma grande lacuna entre o profissional que é demandado pelo mercado e o profissional que é colocado nesse mercado pelas instituições de ensino. As ocupações que mais empregam, segundo a pesquisa são as operacionais, no entanto, são profissionais de nível superior os mais ofertados para o mercado de trabalho.

Segundo a pesquisa:

“De cada 100 postos de trabalho existentes na área de turismo e hospitalidade, 63 são de pessoal operacional, 8 de pessoal administrativo, 7 de nível de supervisão e gerência, 6 de manutenção e 5 de técnicos e especialistas.” (Instituto de Hospitalidade, 2000, p.24).

Certamente, por ser o turismo uma área extremamente propícia ao empreendedorismo, poderá haver uma ampliação de mercado para esses profissionais de nível superior que são disponibilizados ao mercado todos os anos.

Um outro dado importante advindo da análise comparativa dos resultados desta pesquisa, é o seguinte:

“Os profissionais que o mercado tem mais dificuldade em contratar são justamente os dedicados às atividades que mais empregam (nível operacional) e que são menos contemplados pelos provedores de capacitação” (Instituto de Hospitalidade, 2000, p. 23).

Ainda como um dado relevante dessa pesquisa tem-se que:

“A escolaridade mínima exigida pelo mercado de trabalho é muito baixa (até 1.º grau – 82%). A baixa escolaridade exigida pelo mercado dificulta bastante o acesso dos profissionais ocupados à capacitação formal.” (Instituto de Hospitalidade, 2000, p.24).

Quando feitas as análises comparativas entre as duas pesquisas percebe-se uma lacuna existente entre os profissionais que o setor produtivo demanda e os profissionais disponibilizados.

Segundo dados da pesquisa de demanda o setor produtivo carece de profissionais adequadamente qualificados no nível operacional, justamente são esses profissionais que mais têm contato com o cliente, pois as camareiras, os garçons, os mensageiros e recepcionistas são, de fato, os profissionais diretamente ligados aos clientes, os quais raramente têm a oportunidade de interagir com profissionais de nível gerencial.

Isso nos leva a perceber a importância de que se revestem as ações de capacitação e de valorização profissional no nível operacional, principalmente, quando há um entendimento global de que o turismo é uma atividade geradora de emprego, renda e desenvolvimento. Investimentos têm sido feitos, sobretudo, com recursos provenientes do FAT (Fundo de Amparo ao Trabalhador) em um sem número de cursos pelo Brasil, principalmente, no Nordeste, através de entidades governamentais e não-governamentais no sentido de “treinar” essas pessoas para servir ao visitante (turista). Entretanto, os programas de “treinamento” não têm surtido os efeitos esperados nos consumidores desses bens de serviços.

Pesquisas realizadas no ano de 2000, pela Secretaria Estadual de Turismo do Rio Grande do Norte, revelam o total descontentamento com o nível da qualidade das prestações de serviços, a segurança e a limpeza da cidade.

Tem-se, no Estado do Rio Grande do Norte, três instituições de nível superior e uma de ensino médio, a saber: Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Universidade Potiguar, Faculdade para Executivos e o Centro Federal de Educação Tecnológica; que têm cursos de nível superior e técnico na área de turismo e hospitalidade, além da Escola de Turismo e Hotelaria Barreira Roxa.

Atualmente, está apenas ao encargo do SENAC-RN (Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial-RN) a formação profissional de nível básico, o que compreende garçons, camareiras, recepcionistas, mensageiros, cozinheiros, entre outros. Isso vem ao encontro do que nos diz a pesquisa do Instituto de Hospitalidade quando aponta para a lacuna existente na oferta de processos de capacitação profissional para pessoas que buscam ocupações nesse nível.

Não deve-se pensar em expandir o setor de turismo no Brasil sem que primeiramente se preocupe com as pessoas que o operacionalizarão. De nada adiantará investimentos de grande escala em equipamentos, infra-estrutura e captação de novos mercados, se não houver um sério investimento no capital humano dessas destinações turísticas.

Sabe-se, no entanto, que sem a devida base educacional trazida pela educação formal ou profissionalizante, a missão de desenvolver essas competências nas pessoas interessadas em ocupações de nível operacional ficará muito difícil. A baixa escolaridade (predominante no setor) quando aliada a padrões de vida também baixos dificulta o desenvolvimento de competências profissionais que dizem respeito ao trabalho com uma clientela de um altos padrões econômicos e financeiros aliados a altos padrões de qualidade de vida, como é o caso dos turistas frequentadores de hotéis de categorias superiores.

Nesse caso, pode-se sugerir que ações direcionadas à capacitação para os níveis operacionais do turismo e da hospitalidade corroboram com os discursos que citam o turismo como uma grande alternativa de desenvolvimento social e econômico para o nosso país.

2.4 Educação a Distância: Aspectos Gerais

Estabelecer uma relação entre Educação a Distância (EaD) e Educação Presencial (EP) significa iniciar várias e amplas discussões à respeito das especificidades de ambas as modalidades de educação. Na primeira, pressupõe-se que ao permitir um processo educativo sistemático e organizado que, em função do fato de professor e alunos não estarem necessariamente na mesma sala, a EaD, por sua vez, exige uma comunicação de dupla via, além da necessidade de um processo continuado, privilegiando os meios e as estratégias de comunicação.

Na EP a interação mútua entre vários alunos, ao mesmo tempo, é dependente de tempo e lugar, ou seja, as atividades requerem que os participantes estejam juntos temporal e geograficamente. A EaD, no entanto, não depende de lugar e o tempo é flexibilizado, apresentando a possibilidade de transmissão de um para muitos, de um para um ou de muitos para muitos (Harassim, 1989, p. 50).

Dentro desse contexto, pode-se identificar a Educação a Distância como sendo um processo de ensino-aprendizagem no qual o ator-chave passa a ser o aluno e não o mestre, onde o primeiro passa a definir e planejar o caminho que irá percorrer até alcançar os objetivos planejados. Uma simples difusão de informação não pode ser confundida com EaD, uma vez que essa modalidade de ensino é resultante de um processo que exige planejamento, levantamento de objetivos e conteúdos, produção dos materiais educativos, assim como, a definição das estratégias de alcance ao usuário com o acompanhamento, a avaliação e a previsão do controle de todas as etapas do trabalho que essa modalidade exige, incluindo, também, o seu redimensionamento constante.

Segundo Saraiva (1996, p.38), pode-se encontrar algumas nuances de EaD na Antigüidade Clássica, primeiramente na Grécia e, posteriormente, em Roma, através das epístolas que tinham como objetivo comunicar informações rotineiras, além de adicionar-se às outras que transmitiam o saber científico e àquelas que intencionalmente objetivavam a instrução. Essa prática atravessou os tempos, assumindo um papel extremamente significativo no Iluminismo e no Humanismo.

O status de respeitabilidade acadêmica à Educação a Distância surgiu no século XIX, com a autorização de concessão de diplomas aos egressos de cursos através dessa modalidade, na Europa e Estados Unidos. Atualmente, muitos países a adotam em todos os níveis, em sistemas formais e não formais de ensino, atendendo à milhares de pessoas inseridas, ou não no setor produtivo.

Com base no livro-texto *Introdução a Educação a Distância* (1999, UFSC, p. 25), no Brasil, a EaD foi oficializada, apenas, no final do século passado com a promulgação da Lei n. 9394/96, apesar da primeira experiência nessa modalidade, datar de 1923, ocorrendo a partir de programas de literatura, radiotelegrafia e telefonia, idiomas, literatura infantil e outros temas de interesse comunitário, transmitidos pela Rádio Sociedade do Rio de Janeiro, fundada por Edgard Roquete Pinto e um grupo de amigos, e operada pelo Departamento de Correios e Telégrafos.

Ainda segundo o livro-texto sobre EaD da UFSC, ressaltam-se, ainda, outros projetos implantados tais como o Instituto Rádio-Monitor (1939), o Instituto Universal Brasileiro (1941), o Movimento de Educação de Base- MEB (década de 50), o Projeto Minerva (1970), o Sistema Avançado de Comunicações Interdisciplinares – SACI (1974), o Projeto Logos (1974), o Telecurso 2º Grau (final dos anos 70), Telecurso 1º Grau (década de 80), o Telecurso 2000 (na década de 90), os cursos profissionalizantes do “Sistema S” (Sebrae, Senac, Senat, Senar e Senai), que vêm evidenciar o fato de que o Brasil, face às suas extensões continentais e de suas diferenças sócio-econômicas-culturais apresenta-se como usuário em potencial de projetos, sobretudo educacionais, baseados na modalidade de EaD, em todas as suas manifestações (gerações).

Atualmente, escolas e empresas, no Brasil, têm procurado a modalidade de EaD com o objetivo de abranger uma grande quantidade de pessoas, sem que seja necessário o deslocamento dessas pessoas ao local de geração da aula, ou seja, professores e alunos separados pela distância física (geográfica), têm, através da modalidade de EaD, a possibilidade de interagirem de maneira quase presencial.

Nesse sentido, a EaD, além de permitir o atendimento à essa expectativa (de forma tão eficaz quanto outras modalidades de ensino), tem apresentado respostas positivas, fato evidenciado na Alemanha, por exemplo, onde, creditam-se os altos índices de produtividade do trabalho aos investimentos em treinamento e capacitação, nessa modalidade de ensino, (UFSC, 1999, p. 95).

Vale salientar, no bojo dessas discussões, que se faz necessário desenvolver uma cultura em prol do Ensino a Distância para que, através da quebra das resistências dos tecnófobos, seja possível uma otimização dos processos de ensino e aprendizagem, considerando, inclusive, o uso da videoconferência que, segundo Barcia (1996, p. 6):

“É adequada a instituições que queiram criar programas de formação de redes de ensino e pesquisa, e implantar processos de ensino a distância para atividades de formação e treinamento, com material didático estruturado para tal fim, gerando novos cursos e/ou expandindo os já existentes.”

Vale ressaltar que qualquer que seja a tecnologia utilizada na educação, a importância da figura do professor permanecerá, já que a tecnologia não é um fim em si mesma, e sim um instrumento que, se bem utilizado, irá contribuir para ampliar as possibilidades da educação. Seguindo esse caminho, a EaD pode atender a essa expectativa de forma mais eficaz do que outras modalidades de ensino, promovendo um incremento no número de alunos, sem oferecer riscos à qualidade de ensino (Nunes, 1992, p.16).

Outro fator de importante e que se faz necessário buscar, durante o planejamento de um curso baseado nessa modalidade de ensino, é a familiaridade dos participantes com a tecnologia que será adotada, seus símbolos e linguagens pertinentes e a capacidade de interação com o professor.

Com o desenvolvimento da Web, a EaD abre a possibilidade da criação de escolas sem fronteiras, ou seja, segundo Villarroel (1996, p.93), o ensino desvincula-se da limitação de espaço/tempo imposta aos instrutores e alunos pelos meios das gerações anteriores. Atualmente, torna-se possível o compartilhamento de informações e idéias, de uma forma cada vez mais interativa, com a vantagem da redução de custos e da ampliação das possibilidades de auto-instrução, além de trazer uma série de vantagens, entre elas a democratização do acesso à educação, o atendimento a alunos dispersos geograficamente e residentes em locais onde não haja instituições convencionais de ensino (de modo especial para as pessoas que não puderam iniciar ou concluir seus estudos), além da permanência dos alunos no seu meio cultural e natural, evitando êxodos que comprometem o desenvolvimento sustentável dos pólos receptores e emissores (Gutierrez, 1997 *apud* UFSC, 1999, p.29)

Dentre as possibilidades de EaD, Harassim (1998, p.50) ressalta a Educação on-line que representa um domínio novo sem igual de educação interativa, ao compartilhar os atributos do ensino presencial e da aprendizagem a distância, mas, a natureza dos ambientes necessários para sua implantação tem implicações específicas e está, ainda, distante da realidade sócio-cultural do nosso país. Os educadores mais tradicionais ainda resistem à idéia de considerar o uso do computador como uma

ferramenta nos processos educacionais ou, ainda, como uma extensão de atividades de sala de aula.

De fato, defender perspectivas tradicionais pode comprometer o grande potencial do computador que permite à educação on-line um novo e singular domínio, distinto do presencial ou da EaD (Harasim, 1989, p. 50). A natureza de grupo, na conferência por computador, pode ser o componente mais fundamental ou crítico da construção da teoria e do projeto de implementação de atividades educacionais on-line.

A instrução on-line é mais do que uma modalidade nova de educação, pois permite aos educadores e aos estudantes interagirem mais facilmente, mais freqüentemente e, talvez, mais eficazmente na aprendizagem, assim como propicia o desenvolvimento de novas e diferentes formas de interações educacionais. Ao se aproximar esse novo paradigma do sistemas de aulas presenciais necessita-se reconhecer a natureza específica dessa modalidade, no trabalho como docentes e como aprendizes, a fim de que se possa otimizar as muitas opções e oportunidades educacionais que essa modalidade permite, para Heide e Stilborne (2000, p.39), a chave desse uso não é qual tecnologia está disponível na sala de aula, mas sim como utilizá-la.

Harasim (1989, p. 62) afirma que para buscar as maiores chances de sucesso nos cursos ditos on-line, os indivíduos e/ou organizações devem:

- *Criar uma equipe para desenvolver técnicas pessoais, assuntos de matérias técnicas etc;*
- *Organizar o tempo de forma a permitir que a equipe possa explorar, experimentar e avaliar suas atividades;*
- *Criar míni-cursos nos quais os alunos possam fazer provas por equipamentos, aprender programas práticos, adquirir experiência em educação on-line, de forma a que se possa, efetivamente, verificar se estão aprendendo por meio deles;*
- *Começar com poucos cursos e expandir gradativamente. Revisão continuada e ajuste dos cursos em função das falhas. Adotar incentivos para aqueles com disposição de assumir riscos.*

Em nosso país, a área da hospitalidade vem requerendo uma capacitação profissional em grande escala, essa constatação conduz-nos a questionamentos a respeito da capacidade da EaD em responder a esse desafio, sobretudo, quando considera-se as várias nuances que envolvem o grau de aplicabilidade dessa modalidade

em uma área baseada, sobretudo, no desenvolvimento de conhecimentos procedurais e pragmáticos.

Dessa forma, empresas e/ou instituições de ensino que pretendam aceitar o desafio de desenvolver ações de capacitação profissional para a área da hospitalidade, através da modalidade de EaD, devem, primeiro, possuir um corpo técnico (docente e administrativo) específico a fim de prover a correta aplicação dessa modalidade de ensino observando suas particularidades e a realidade do quadro de profissionais dessa área (que é, em sua maioria, composto de pessoas com baixa escolaridade, baixa renda mensal, e nível sócio-cultural aquém do considerado ideal para profissionais de turismo e hospitalidade).

Nesse sentido, considera-se que o incentivo à educação permanente na área da hospitalidade, é uma condição básica para a elevação do nível da qualidade profissional no setor, e que os novos caminhos trazidos pela EaD oferecem perspectivas ao Brasil de otimização no seu posicionamento no ranking mundial do turismo, através da soma da nossa diversidade de diferenciais (evidenciados pela nossa riqueza em recursos naturais e culturais), uma infra-estrutura bem dimensionada, equipamentos específicos de alto padrão e prestação de serviços com padrões internacionais de excelência.

Por fim, as colaborações positivas dos avanços tecnológicos na educação, surgidas, na maioria das vezes, como resultado do contato com perspectivas novas ou diferentes devem ser estendidas às ações de capacitação profissional na área da hospitalidade, desde que empresas e instituições de ensino consigam adequar a tecnologia da EaD aos atuais processos utilizados no desenvolvimento das competências requeridas pelo setor, sobretudo no tocante à realização de tarefas de natureza prática.

Ou seja, para a área da hospitalidade, se faz necessário abrir profundas discussões a respeito dos fatores positivos e limitativos da EaD, levando-se em consideração processos pedagógicos e metodológicos condizentes com as especificidades do setor e agregados aos melhores recursos que a tecnologia pode oferecer.

3 PROPOSTA METODOLÓGICA

3.1 Considerações Iniciais

O presente estudo foi desenvolvido através de uma pesquisa qualitativa e quantitativa voltada para um estudo de caso com ênfase na formação profissional dos garçons, enquanto profissionais da hospitalidade.

Procede-se, inicialmente, a uma pesquisa exploratória que responda às questões básicas referentes à qualidade dos serviços prestados pelos garçons e o grau de satisfação dos patrões, relacionando com a formação profissional recebida ou não, pelos garçons, no contexto da educação.

O estudo de caso utilizado favoreceu a análise pretendida uma vez que o mesmo caracteriza-se pelo “*estudo profundo e exaustivo de um ou mais objetos, de maneira que permita o seu amplo e detalhado conhecimento*” (Neves, 1994, p.02).

Não se pode deixar de enfatizar que, em alguns momentos, a pesquisa quanto aos seus objetivos apresentou situações híbridas, pois o estudo ora caracterizou-se como exploratório, objetivando “proporcionar mais familiaridade com o problema para torná-lo mais explícito”, ora comportando-se como pesquisa descritiva, pretendendo “o estabelecimento de relações entre as variáveis” (Neves, 1994, p.01).

Neste sentido, escolheu-se a categoria profissional dos garçons, no âmbito da hospitalidade, pois entende-se ser uma das profissões que explicitam com mais clareza, nas relações com os turistas ou pessoas em geral, a questão básica do nosso objeto de estudo que é boa formação ou não do garçom.

Nessa dinâmica, mostra-se a influência da Escola de Turismo e Hotelaria Barreira Roxa, a fim de se apurar o olhar e refletir-se sobre a mesma, quanto ao seu projeto pedagógico.

3.2 Procedimentos Metodológicos

Iniciou-se o trabalho, com um apanhado histórico da educação, a conceituação e definição de categorias da educação, como Educação Tecnológica e Profissionalizante, Educação a Distância, turismo e hospitalidade, as diversas inter-relações entre esses campos de pesquisa, para situar o objeto de estudo deste trabalho no âmbito da Educação Tecnológica e Profissionalizante, considerando algumas

publicações e pesquisas que indicam experiências concretas na área, relativas à formação dos garçons no âmbito do ensino fundamental e médio.

O passo seguinte consistiu na identificação e análise do projeto pedagógico da Escola de Turismo e Hotelaria Barreira Roxa, procurando estabelecer parâmetros de análise com a pesquisa de campo.

Em seguida, elaborou-se uma pesquisa de campo com a categoria dos garçons e dos patrões, procurando identificar, o problema quanto à escolaridade, capacitação profissional específica, e grau de interesse em requalificação e, a partir daí, buscou-se estabelecer relações com a oferta de formação profissional, como também a formação oferecida pela escola.

3.3 Considerações Finais

O objetivo dessa pesquisa busca evidenciar o nosso objeto de estudo, de que é preciso otimizar a formação do garçom e ampliar as possibilidades de qualificação e requalificação dos mesmos, levando em conta a modalidade da EaD e a inserção das novas tecnologias nos seus cotidianos e nas suas formações.

A metodologia, então, nas abordagens qualitativas e quantitativas pretende assinalar e aprofundar os pontos necessários à compreensão do objeto de estudo deste trabalho, mostrando a necessidade de reflexão contínua sobre os diversos aspectos da Educação.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS OBTIDOS

4.1 Considerações Iniciais

Observando a tabela 4.1 percebe-se um acentuado grau de insatisfação dos empresários da área da hospitalidade, na região de Natal, com relação ao despreparo dos seus funcionários. Apesar da ausência de um diagnóstico similar de todo Estado do Rio Grande do Norte, é legítimo supor que um levantamento relativo a outras regiões do Estado além da Cidade do Natal poderia revelar um cenário com indicadores ainda menos favoráveis.

Classificação das Empresas	Frequência Absoluta	Frequência Relativa
Bares	18	11,5
Docerias	3	1,9
Lanchonetes/Sanduicherias	9	5,8
Restaurantes	57	36,3
Choperias	9	5,8
Bares e Restaurantes	57	36,3
Casas de Show	1	0,6
Sorveterias	1	0,6
Bares/Pubs/Restaurantes	1	0,6
Boates	1	0,6
Totais	157	100

Tabela 4.1 – Dificuldades apontadas pelos empresários nordestinos com relação aos recursos humanos do setor hoteleiro da região.

Fonte: Maria das Graças M. V. Paiva (Pesquisa direta de 1996).

Enfatizou-se, anteriormente, que tanto o Rio Grande do Norte como toda a região Nordeste têm uma vocação turística inata e que ambos contam atualmente com uma infra-estrutura física de um modo geral suficientemente preparada para colocá-los em condições de competitividade no mercado turístico nacional e estrangeiro. Contudo não se pode deixar de identificar outros dados que indicam a existência de uma acentuada carência de pessoas preparadas ao atendimento adequado a um fluxo turístico maior e mais exigente.

Com o intuito de conhecer a realidade da capacitação profissional no âmbito da hospitalidade, na Cidade do Natal, optou-se pela categoria dos garçons como objeto de pesquisa. Dessa forma, aplicou-se questionários de pesquisa com a referida categoria e seus patrões.

Tal pesquisa objetivou estabelecer a construção do perfil profissional dos garçons na área da hospitalidade, quanto ao domínio de códigos de linguagem escrita e oral, e habilidades profissionais relativas à sua área de atuação, na ótica dos patrões e dos garçons.

Para a realização da pesquisa, estabeleceu-se, como espaço amostral estatístico, os seguintes parâmetros:

a) Na categoria dos garçons foram entrevistados 100 garçons de um total estimado de 2000. Vale salientar que esse dado estimado, foi fornecido pelo Sindicato dos Empregados do Comércio Hoteleiro e Similares do Estado do Rio Grande do Norte – SCHES/RN, que informou não possuir os dados exatos do cadastro e que na ocasião estavam filiados 1000 sócios e encontravam-se em análise propostas de filiação, em torno de mais 1000 sócios.

b) No tocante à categoria patronal, e de acordo com a quantidade de restaurantes, bares e similares, pode-se afirmar que a cidade do Natal, possui cerca de 160 estabelecimentos de acordo com os dados da tabela 4.2 do SEBRAE/RN, a partir dos quais estabeleceu-se um espaço amostral de pesquisa para a categoria dos patrões na ordem de 6,25%, perfazendo um total de 10 entrevistados, do universo pesquisado.

CLASSIFICAÇÃO DAS EMPRESAS	FREQÜÊNCIA ABSOLUTA	FREQÜÊNCIA RELATIVA
Bares	18	11,5
Docerias	3	1,9
Lanchonetes/Sanduicherias	9	5,8
Restaurantes	57	36,3
Choperias	9	5,8
Bares e Restaurantes	57	36,3
Casas de Show	1	0,6
Sorveterias	1	0,6
Bares/Pubs/Restaurantes	1	0,6
Boates	1	0,6
TOTAIS	157	100

Tabela 4.2 – Classificação das empresas de restauração da área da Grande Natal.

Fonte: Maria das Graças M. V. Paiva (Pesquisa direta de 1996).

Com os espaços amostrais das categorias a serem pesquisadas definidos, estabeleceu-se dois grupos de questionários para os garçons e patrões, respectivamente. As perguntas constantes dos questionários objetivaram investigar e estabelecer a partir dos resultados obtidos uma radiografia, a mais fiel possível, da formação profissional dos garçons.

4.2 Análise dos Resultados

A análise inicial versará sobre as questões apresentadas aos empregadores. O questionário do empregador (Anexo 5) procura identificar, na visão do patrão, procedimentos da empresa para auferir grau de satisfação dos clientes: critérios utilizados na seleção dos garçons, escolaridade exigida, dificuldades, carências identificadas, treinamentos oferecidos, entre outros.

Na análise dos resultados do questionário supracitado optou-se por discutir as questões de forma individual mesclando com as análises teóricas da pesquisa do IH, do Projeto Pedagógico da Escola Barreira Roxa e da fundamentação teórica acerca da capacitação profissional para a área da hospitalidade.

Inicialmente questionou-se ao patrão a forma de administração da empresa, que apontou que, em sua maioria (tabela 4.3), as mesmas são diretamente administradas pelos proprietários cabendo apenas 20% delas à administração através de gerentes contratados para tal fim.

Descrição	Quantitativos	Percentual
diretamente pelo proprietário	8	80%
pelo gerente	2	20%
outras formas	0	0%

Tabela 4.3 – Forma de administração da empresa.

Fonte: Pesquisa de campo.

O quadro acima demonstra que os garçons têm uma relação direta com o patrão.

A segunda questão levantada buscou identificar os procedimentos de aferição do grau de satisfação dos clientes pela empresa. Os resultados mostram que as

empresas não sofisticaram suas metodologias de avaliação da satisfação do cliente, preferindo a pesquisa direta com o cliente, conforme indica a tabela 4.4.

Descrição	Quantitativos	Percentual
pesquisa direta com clientes	9	90%
mala-direta	1	10%
contratação de consultoria especializada	0	0%
outros	0	0%

Tabela 4.4 – Procedimentos da Empresa para Aferir o Grau de Satisfação dos seus Clientes

Fonte: Pesquisa de campo.

A partir da questão 3, enveredou-se efetivamente pelos caminhos da seleção dos profissionais no âmbito da hospitalidade, quanto aos critérios de seleção utilizados. Percebe-se que a partir dos itens apresentados, 100% dos empresários consideram como importante a experiência anterior, vale salientar que essa questão poderia ser respondida em mais de um item e pela ordem de frequência de resposta, verifica-se que após a experiência do profissional, vem a análise de currículo e indicação de terceiros.

O fato que chamou a atenção é que a categoria patronal não prioriza, de acordo com a tabela 4.5, os egressos de escolas especializadas.

Descrição	Quantitativos	Percentual
Análise de currículo	9	X
Experiência anterior	10	X
Indicação de terceiros	7	X
Egressos de escolas especializadas	5	X
outros	2	X

Tabela 4.5 – Critérios Utilizados para a Seleção de Garçons

Fonte: Pesquisa de campo.

Esse dado pode apontar no sentido de que as escolas que cuidam da profissionalização dos garçons, não estão conseguindo estabelecer estratégias de marketing capazes de sensibilizar os proprietários de bares, restaurantes, hotéis e similares, quanto à importância da profissionalização dos recursos humanos envolvidos nesse setor operacional da hospitalidade.

A questão seguinte procura estabelecer a escolaridade exigida pelos patrões para a contratação dos garçons. Cerca de 70% dos entrevistados apontaram uma exigência de escolaridade na faixa do ensino fundamental e médio, conforme a tabela 4.6.

Descrição	Quantitativos	Percentual
não possui requisito mínimo	2	20%
alfabetização	1	10%
ensino fundamental	3	30%
ensino médio	4	40%
ensino superior	0	0%
outros	0	0%

Tabela 4.6 – Grau de Escolaridade Exigida
Fonte: Pesquisa de campo

Os dados que chamam atenção na tabela acima é o fato de que nenhum dos entrevistados exige escolaridade em nível superior, embora haja desemprego em massa e uma tendência dos profissionais das diversas áreas, em nível superior, buscarem laboralidade no Setor de Serviços. Isto talvez aponte para um traço cultural inerente aos egressos do nível superior de que a profissão não desperta interesse, nem do ponto de vista de realização profissional e principalmente do financeiro.

Por outro lado, nessa questão da escolaridade, um outro dado que chamou a atenção foi o fato de 20% do entrevistados terem declarado que contratavam profissionais isentos dos requisitos mínimos de escolaridade e 10% o faziam em nível de alfabetização.

realizam pelo menos as quatro operações básicas. Isto se configura num contra-senso quanto à natureza das atividades desses profissionais.

Essas constatações se coadunam com a questão 5 no tocante às dificuldades encontradas na contratação desses profissionais, conforme mostra a tabela 4.7, pois os patrões revelaram que os aspectos comportamentais e os conhecimentos específicos, não constam do perfil dos garçons que se apresentam para o trabalho.

Descrição	Quantitativos	Percentual
conhecimentos específicos	9	X
escolaridade	4	X
aspectos comportamentais	10	X
outros	2	X

Tabela 4.7 – Maiores Dificuldades Encontradas na Contratação de Garçons

Fonte: Pesquisa de campo

A questão 6 da pesquisa revela a primeira discrepância quanto à tendência das questões anteriores, conforme mostra a tabela 8.

Descrição	Quantitativos	Percentual
alto (mudança significativa do Quadro a cada 3 meses)	2	20%
baixo (mudança anual)	5	50%
não há rotatividade	2	20%
não respondeu	1	10%

Tabela 4.8 – Classificação do Grau de Rotatividade desses Profissionais

Fonte: Pesquisa de campo

No tocante à alta rotatividade, escolheu-se analisar as respostas relacionadas à alta rotatividade por entender-se que essa constatação pudesse ter relação com a formação profissional dos garçons. Embora a tabela 4.8 aponte para um baixo percentual de rotatividade, acredita-se que esse resultado seja conflitante com a realidade observável. Alguns empresários destacaram os seguintes fatores:

- jornada de trabalho extensa aliada a baixos salários;
- falta de profissionais competentes e qualificados;
- falta de ética e postura profissional, pois, segundo os empresários, os garçons, após um ano de trabalho, pedem demissão por entenderem que estão ganhando pouco e requerem o seguro-desemprego;
- no período da alta estação (sazonal), há a contratação de garçons temporários (3 meses), caracterizando o período da mais alta rotatividade.

No período de alta estação a pesquisa apontou que não há grandes preocupações por parte dos empresários quanto à formação dos garçons.

Pode-se observar que, dentre as quatro respostas mais frequentes dos padrões para essa questão, três delas relacionam-se diretamente com a escolaridade, mas, apesar do baixo nível de escolaridade e das dificuldades encontradas quanto à contratação, a pesquisa revelou que cerca de 50% da rotatividade se dá anualmente e 10% não apresenta rotatividade. Esse fato chama a atenção, pois, via de regra, a maioria das investigações consultadas não explicitaram essa tendência, por omissão ou por falta de dados mais consistentes.

Portanto, as respostas a essas duas questões revelam a necessidade dos garçons terem uma formação profissional adequada para diminuir a rotatividade nos estabelecimentos.

Partiu-se, então, para a identificação das principais carências quanto à competência dos garçons nas empresas investigadas, por ordem de prioridade. Os resultados obtidos reforçam as tendências demonstradas nas tabelas 4.6 e 4.7, ou seja, as carências apontadas, estão intimamente relacionadas ao baixo nível de escolaridade do garçom. Os padrões revelaram, como principais carências, a falta de habilidades práticas para a execução de tarefas específicas; a não-iniciativa para a realização de tarefas; a baixa criatividade na solução de problemas; a inabilidade na oferta de serviços adicionais; baixos conhecimentos teóricos para a execução das tarefas específicas, aliados à impontualidade; baixa assiduidade e poucos cuidados com a higiene e aparência pessoal, e ainda, baixa capacidade para o trabalho em equipe.

A partir dessas constatações percebeu-se uma estreita ligação entre a formação profissional inadequada, ou, na maioria dos casos a não-formação, e as competências exigidas aos profissionais da área.

Esse aspecto mostra a importância da formação adequada que deve ser promovida pelas escolas que trabalham nesse contexto, para que desenvolvam competências e habilidades necessárias ao exercício da profissão.

Ressalta-se que essa questão (tabela 4.9 relativa à questão 8) poderia ser preenchida com mais de um item, estabelecendo uma ordem de prioridade.

Descrição	Quantitativos	Percentual
Nenhuma, todos são competentes	4	X
Conhecimentos teóricos necessários à execução das tarefas específicas	9	X
habilidades práticas para execução das tarefas específicas	10	X
iniciativa para realizar as tarefas	10	X
criatividade para resolver problemas	10	X
habilidade para oferecer serviços adicionais	10	X
domínio de línguas estrangeiras	10	X
capacidade de comunicação	7	X
pontualidade, assiduidade e cuidados com higiene e aparência pessoal	9	X
habilidade para manusear alimentos e bebidas dentro dos padrões de segurança alimentar	5	X
habilidade nas relações interpessoais	2	X
capacidade para trabalhar em equipe	10	X
conhecimentos das normas de segurança no trabalho	3	X
domínio de equipamentos informatizados	6	X
outros	1	X

Tabela 4.9 - Principais Carências nas Empresas em Termos de Competência dos Garçons

Fonte: Pesquisa de campo

As questões 5 e 6 aplicadas à categoria patronal, apresentam uma ligação quanto às respostas acima, merecendo, portanto, uma análise conjunta, pois, as respostas da tabela 4.10 (relativa à questão 9), por si só, indicam uma contradição com a tendência de respostas das questões anteriores da pesquisa, no entanto, pode-se compreendê-las, com mais profundidade, ao analisar-se as justificativas mais freqüentes reveladas na questão 10.

Descrição	Quantitativos	Percentual
Sim	6	60%
Não	4	40%

Tabela 4.10 – Existe Percepção da Empresa quanto à Diferença entre os Garçons Contratados que são Egressos de Escolas Especializadas e os Autodidatas

Fonte: Pesquisa de campo.

As respostas a essa questão aberta para o caso da afirmativa apresentaram alguma dispersão, no entanto, a maior frequência de justificativas para a percepção de diferenças entre egressos de escolas especializadas e autodidatas aponta para algumas categorias curiosas, a saber:

a) Respostas que não dão respaldo às escolas especializadas

- No caso de espaços tipo Shopping Centers, em que as mesas são coletivas para um conjunto de estabelecimentos, os profissionais oriundos de escolas especializadas apresentam dificuldades em função da grande concorrência e do fato deles terem que se portar como vendedores;
- As escolas não propiciam um conjunto de atividades práticas capazes de dar ao alunos a experiência necessária para um desempenho favorável em sua ocupação, no tocante à habilidade interpessoal, e à iniciativa;
- Geralmente há falta de experiência por parte dos garçons oriundos dessas escolas;
- Os profissionais egressos das escolas especializadas são teóricos; na prática, prefere-se os autodidatas.

b) Respostas que respaldam as escolas especializadas

- Os profissionais vindos de escolas especializadas são melhores, por possuírem um embasamento teórico, um “pouco” de experiência e não apresentarem vícios de outra empresa anterior;
- Os profissionais egressos de escolas especializadas têm domínio de movimentos, além da habilidade em contornar problemas, serem mais educados e adaptarem-se com mais facilidade ao estabelecimento;
- No que se refere à responsabilidade, esses garçons têm “uma cabeça melhor”, melhor formação de caráter e têm a capacidade de identificar a hierarquia da empresa. Além disso, estão abertos a novas idéias; têm melhor apresentação pessoal, trabalham com mais higiene, são mais autônomos na resolução de problemas e oferecem um bom serviço aos clientes.

A colocação das respostas mais frequentes teve a intenção de mostrar a divisão nítida, entre a aceitação e a não aceitação por parte dos empresários desses egressos. Tal divisão mostra que a não aceitação, justificada pelos empresários do setor

associada aos 40% das respostas negativas, permite-nos inferir que pode haver desconhecimentos dos padrões quanto a esse tipo de especialização, como também, pode apontar para uma resistência patronal em contratar profissionais oriundos dessas escolas especializadas por não concordarem com a forma de preparação dos mesmos. A partir dessa segunda inferência pode-se então supor que essas escolas estão em descompasso com as expectativas de mercado.

O segundo momento da análise da nossa pesquisa, versa sobre o questionário aplicado aos garçons constituindo-se como um evento – o mais importante da nossa pesquisa. Essa pesquisa também constou de um questionário composto de 10 perguntas (Anexo 6), que objetivaram traçar um perfil do garçom quanto à adequação da sua formação profissional face às exigências do setor da hospitalidade.

Inicialmente, questionou-se o sexo dos profissionais alocados nessa ocupação, o que demonstrou uma predominância masculina, conforme a tabela 4.11 relativa à questão 1.

Descrição	Quantitativos	Percentual
Masculino	79	79%
Feminino	21	21%

Tabela 4.11 – Sexo
Fonte: Pesquisa de campo

Esse dado aponta para o comportamento histórico da profissão inicialmente reservada para os homens. Esse, então é o universo a ser analisado.

A questão seguinte aborda acerca das faixas etárias absorvidas pelo setor produtivo. Os resultados revelaram que há uma grande concentração de trabalhadores na faixa etária de 18 a 35 anos, perfazendo um total de 78%, conforme mostra a tabela 4.12, relativa à questão 2.

Descrição	Quantitativos	Percentual
menor de 18 anos	1	1%
18 – 25 anos	38	38%
25 – 35 anos	40	40%
35 – 50 anos	20	20%
Mais que 50 anos	1	1%

Tabela 4.12 – Idade
Fonte: Pesquisa de campo

Outro dado relevante é quanto à contratação de trabalhadores menores de 18 anos, que mostrou um mercado retraído para essa faixa etária, assim como, surpreendentemente, o mercado mostrou-se também retraído para uma faixa etária mais madura de 35 a 50 anos e, completamente retraído para maiores de 50 anos.

Acredita-se que a grande concentração de garçons, na faixa etária de 18 a 35 anos, deve-se ao fato da abertura desses ao aprendizado das tarefas específicas relativas à profissão e ao fato de que nessa faixa etária existe uma grande predisposição física, muito exigida pela profissão.

A questão 3, relativa à escolaridade, nos revela que o nível de escolaridade das pessoas alocadas nessa profissão concentra-se no ensino fundamental e médio, em percentuais quase iguais. A pesquisa mostra, ainda, que os analfabetos não aparecem, e os analfabetos funcionais, ou seja, os que apenas sabem ler e escrever algumas palavras da língua, o nome e dominam as quatro operações, perfazem um total de 2%. Por outro lado, a pesquisa aponta para um percentual de 4% na faixa da escolaridade superior (tabela 4.13).

Descrição	Quantitativos	Percentual
não possui requisito mínimo	0	0%
alfabetização	2	2%
ensino fundamental	46	46%
ensino médio	45	45%
ensino superior	4	4%
outros (especificar)	3	3%

Tabela 4.13 – Escolaridade
Fonte: Pesquisa de campo

Esses dados indicam uma forte tendência do mercado de trabalho em absorver profissionais com escolaridade do ensino médio e fundamental, o que está em consonância com os resultados advindos da pesquisa com o setor patronal, banalizando a necessidade de um investimento, nos espaços de formação profissional de garçons, por parte das autoridades ligadas à educação e à área do turismo e da hospitalidade.

A esse respeito, o Projeto Pedagógico da Escola de Turismo e Hotelaria Barreira Roxa chama a nossa atenção (Wetch, 1998) ao ressaltar que:

“...o corpo discente do CET é formado por alunos de duas faixas etárias, ou seja, jovens e adultos. De acordo com as suas origens, podem ser estudantes ou outras pessoas que aspiram a trabalhar como empregados ou empreendedores, bem como trabalhadores que necessitam estudar para ampliar as suas possibilidades de inserção no mercado de trabalho. Toda essa clientela, portanto, procede de segmentos sócio-econômicos diferenciados, estendendo-se desde aqueles mais favorecidos, cujo percurso educacional, mais longo, os leva a enfrentar o desafio da sobrevivência material apenas após a conclusão do ensino superior, até aqueles menos favorecidos, obrigados ao ingresso precoce no mercado de trabalho. Neste caso, o percurso educacional ou excluiu a continuidade dos estudos, para agora ser retomados, ou se fez com relativa dificuldade.”

(Maria do Livramento. Projeto Pedagógico da ETHBR. 1998)

Ou seja, com a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional e o Decreto 2.208/97, a Educação Profissional parece recuperar, de acordo com Mehedeff (1997), *“antes de tudo, sua posição necessariamente complementar – jamais substitutiva – à educação básica, com orientação acadêmica”*. É o reconhecimento oficial de que o mundo mudou. Nos dias de hoje, o processo produtivo não comporta mais trabalhadores preparados exclusivamente para executar determinadas tarefas, mas para pensar criticamente sobre o processo produtivo e propor, para as suas falhas, soluções criativas.

A questão 4, que versa sobre a motivação da escolha da profissão, mostrou uma frequência de resposta quanto à adoção da profissão por causa do aspecto financeiro tendo em vista que *a priori* esta categoria possibilita ganhos adicionais ao salário como gorjetas, taxas de 10%, produtividade, entre outras.

Por outro lado houve uma ocorrência de respostas curiosas relacionadas à essa questão, como, por exemplo, muitos dos entrevistados afirmarem que o motivo da escolha dessa profissão deveu-se à questões familiares, já que, os parentes (pais, irmãos) já haviam trabalhado na área, influenciando-lhes na escolha dessa ocupação. Uma outra resposta, que apresentou muita frequência, diz respeito à escolha dessa profissão pela baixa exigência de escolaridade. Esse fato constata uma perfeita sintonia das respostas da categoria patronal que se mostrou pouco exigente quanto à escolaridade, conforme tabela 4.6 da enquete patronal, que apontou 60% de exigência de escolaridade até a faixa do ensino fundamental.

Esse comportamento patronal, provavelmente, deve ter contribuído para o desenvolvimento da consciência coletiva de que para ser garçom não há exigência maiores quanto à escolaridade.

Ainda a respeito dessa questão percebe-se uma frequência mínima de respostas em que a decisão pelo exercício da profissão deveu-se à vocação para a atividade aliada ao desenvolvimento da atividade turística no Estado.

Na seqüência da pesquisa, a questão 5 procura estreitar a relação com as questões anteriores quando verifica se houve uma preparação prévia para o exercício da ocupação. Conforme a tabela 14, abaixo, a frequência de resposta mostrou que 73% dos empregados nessa ocupação não são egressos de escolas especializadas ou nunca passaram por escolas, mostrando que esse percentual de respostas está perfeitamente coerente com o resultado da questão aberta anterior.

Descrição	Quantitativos	Percentual
Sim	27	27%
Não	73	73%

Tabela 4.14 – Preparo Prévio para Exercer a Profissão

Fonte: Pesquisa de campo

Observando a tabela 4.14 pode-se concluir que é muito baixo o percentual de trabalhadores, previamente preparados para o exercício dessa profissão, apontando para um nível significativo de amadorismo.

A questão seguinte está relacionada com a resposta negativa associada à busca de melhoria no exercício da profissão pelos trabalhadores não-qualificados. A questão visou levantar os tipos de capacitação procurados pelos garçons (conforme a tabela 4.15 relativa à questão 6).

Descrição	Quantitativos	Percentual
No dia-a-dia	90	90%
Treinamento promovido pela empresa	8	8%
Não respondeu	2	2%

Tabela 4.15 – Em Caso Negativo, que Tipo de Treinamento foi Buscado

Fonte: Pesquisa de campo

A grande maioria apontou para um aprendizado no cotidiano do trabalho, enquanto que o treinamento promovido pela empresa apresentou um baixo percentual nas respostas dos entrevistados. Esse percentual, relativo à capacitação em serviço, aponta para um certo desinteresse por parte dos patrões quanto à qualidade dos serviços

prestados. Essa atitude pode estar ligada a questões de cunho financeiro, ou seja, a capacitação em serviço, para alguns empresários, pode representar um custo desnecessário. Esse fato relacionado com os interesses dos trabalhadores revelados nessa pesquisa mostra que ambas as categorias acreditam que a capacitação advém da experiência cotidiana.

Nessa mesma linha, a questão seguinte buscou aprofundar a análise, quando procura relacionar as principais dificuldades enfrentadas para exercer as tarefas inerentes à ocupação.

As respostas revelaram que dificuldades de comunicação interpessoal, sobretudo em outros idiomas, aliado a conhecimentos específicos da profissão aparecem com maior frequência. Mais uma vez pode-se constatar uma sintonia entre as respostas dos garçons e de seus empregadores, quando revelam que um dos grandes nós a serem desatados, no âmbito dessa prestação de serviços, está diretamente ligado à comunicação de uma maneira geral.

A questão 8 da pesquisa relaciona-se diretamente com a resposta afirmativa da tabela 4.14, no entanto permanece na mesma temática da capacitação, nesse caso, em escola especializada, relacionando-se com as dificuldades apresentadas nas questões anteriores.

Apurou-se que o curso contribuiu em parte na formação profissional dos garçons, no entanto, do ponto de vista dos conhecimentos específicos, deixou lacunas. Um outro fator mencionado foi, mais uma vez, o domínio do idioma inglês que, na ótica dos entrevistados, não foi bem trabalhado pelas escolas. Um terceiro e significativo ponto mostrou que há um descompasso entre o conteúdo dos cursos e as exigências do mercado de trabalho, ou seja, as respostas mostraram que as escolas priorizam a preparação de garçons para restaurantes sofisticados em detrimento de estabelecimento com um perfil mais popular.

Algumas respostas apontaram, ainda, para o fato de que os cursos que os mesmos fizeram em nada contribuíram para o exercício da ocupação em virtude de terem sido fundamentalmente teóricos e com pouca ou quase nenhuma prática.

Essa resposta comunga perfeitamente com a pesquisa realizada pelo IH cuja análise afirma:

“Há uma tendência dos cursos oferecidos pelas instituições concentrarem-se mais na teoria que nas atividades práticas: 57,5% possuem concentração entre 60% a 80% em teoria e de forma complementar, 20% a 40%, em prática.”

As respostas a essa questão da pesquisa revelam uma crítica à forma como as escolas especializadas têm promovido as suas qualificações, ou seja, em segunda análise, há um anseio velado pela melhoria na abordagem dos cursos de qualificação profissional aliados a uma sintonia com as exigências do mercado de trabalho.

A partir dessa constatação, percebe-se que, embora a Escola de Turismo e Hotelaria Barreira Roxa, o Senac e outras instituições desenvolvam ações de capacitação nessa área e tenham projetos pedagógicos distintos, todas elas têm deixado lacunas quanto ao atendimento das expectativas daqueles que as procuram.

No caso específico da Escola de Turismo e Hotelaria Barreira Roxa,

“...a concepção do projeto pedagógico, considerado como instrumento de organização do trabalho educativo do Centro de Ensino e Treinamento, está alicerçada nos princípios que deverão nortear a educação profissional de jovens e adultos, conforme os dados situacionais descritos e o referencial teórico adotado, destacando-se a Lei nº 9.394/96, Art. 30, Inciso II, IV, IX, X:

- *conciliação do humanismo e da tecnologia no processo de formação profissional;*
- *liberdade de aprender, ensinar, pesquisar e divulgar a cultura, o pensamento, a arte e o saber;*
- *respeito à liberdade e apreço à tolerância;*
- *formação ética e autonomia intelectual;*
- *acolhimento da diversidade e estímulo à solidariedade;*
- *organização curricular flexível;*
- *permanente sintonia da educação profissional com o mercado de trabalho e as práticas sociais;*
- *promoção de alternativas variáveis de educação profissional e de educação continuada;*
- *valorização da experiência extra-escolar;*
- *articulação teoria-prática;*
- *assunção de atitudes interdisciplinares na produção e divulgação do conhecimento;*
- *garantia do padrão de qualidade;*
- *gestão escolar democrática e participativa.*

Contudo, apesar do privilégio de contar com um arrojado e inovador Projeto Pedagógico alicerçado sob a égide de seus princípios norteadores, na prática, de acordo com as respostas obtidas na pesquisa, até então, a Escola de Turismo e Hotelaria Barreira Roxa não tem otimizado seu posicionamento no tocante ao encontro dos seus egressos (dos cursos básicos de formação para garçons) com o setor produtivo, evidenciando algumas falhas no processo de ensino profissionalizante.

A questão seguinte da pesquisa preocupou-se em saber quais as estratégias de superação das dificuldades, no exercício cotidiano da profissão, dos garçons, que não passaram por escolas especializadas.

As respostas revelaram que, através da observação, os garçons buscam adquirir as habilidades necessárias na prestação desses serviços. No caso da comunicação em outro idioma, os garçons lançam mão das dicas dos colegas mais experientes quanto ao uso de gestos e mímicas, via de regra a forma mais usual para a comunicação. Ainda quanto a esse item, no caso dos códigos escritos nos cardápios aliados à dificuldade das escritas de tais códigos, a melhor forma de registro encontrada por esses profissionais é a utilização de códigos numéricos que vêm ao lado do nome dos pratos no menu.

A tabela 4.16, referente à última questão, visa identificar o interesse desses profissionais pela educação continuada.

A maioria dos profissionais (71%) demonstrou interesse em reingressar em uma escola especializada e de se capacitar, sobretudo em línguas estrangeiras - 100% do total das respostas - (notadamente o inglês), seguido da informática, procedimentos de segurança no trabalho, procedimentos de segurança alimentar e habilidades práticas para execução de tarefas específicas da profissão, conforme mostra a tabela 4.16.

Descrição	Quantitativos	Percentual
1. sim	71	71%
conhecimentos teóricos necessários à execução das tarefas específicas	12	16,9%
habilidades práticas para execução das tarefas específicas	13	18,3%
habilidade para oferecer serviços adicionais	5	7%
domínio de línguas estrangeiras	71	100%
capacidade de comunicação	13	18,3%
domínio da linguagem escrita	11	15,49%
habilidade para manusear alimentos e bebidas dentro dos padrões de segurança alimentar	14	19,71%
habilidade nas relações interpessoais	6	8,45%
conhecimentos das normas de segurança no trabalho	31	43,63%
domínio de equipamentos informatizados	35	42,29%
outros	11	15,49%
2. não	29	29%

Tabela 4.16 – Interesse em Realizar Capacitação Profissional com o Objetivo de Melhorar seu Desempenho Profissional

Fonte: Pesquisa de campo

Essa questão permitiu para o item “sim”, a alocação de mais de uma resposta cujos quantitativos e percentuais são relativos aos 71 que responderam “sim”.

As justificativas fornecidas pelos profissionais que não demonstraram interesse em reingressar em escolas especializadas são interessantes ao revelarem que muitos deles encaram a profissão de garçom como “momentânea”, ou seja, desejam uma reprofissionalização em outra ocupação de melhor rentabilidade financeira. Há ainda aqueles que justificam seu desinteresse alegando que “os cursos oferecidos não coadunam com as necessidades do mercado de trabalho” e que por isso não vêem a necessidade de ingressar em muitos dos cursos oferecidos pelas instituições de ensino, e há, ainda, os que se consideram “suficientemente capacitados” para o exercício da profissão e que, por isso, não visualizam no que os cursos oferecidos lhes poderia agregar.

A partir dos dados advindos dessa pesquisa, pode-se inferir que o atual panorama da formação profissional do garçom, promovido pelas diversas instituições de

ensino, apresenta-se em descompasso com as exigências do setor produtivo, sobretudo, no que se refere às demandas de competências requeridas no âmbito da área da hospitalidade.

Portanto, pode-se considerar que, sobretudo no âmbito profissional, os conhecimentos (declarativos, procedurais e pragmáticos) são fatores de suma importância no desenvolvimento de todas as dimensões da personalidade humana e da sociedade, ou seja, os conhecimentos, atualmente, são variáveis significativas na explicação das novas formas de organização social e econômica.

A afirmação de que os recursos fundamentais para as pessoas e a sociedade seriam a informação, o conhecimento e a capacidade para produzi-los e manejá-los já se tornou corrente e inegável. Nesse contexto, a Educação, como atividade através da qual o conhecimento é produzido e divulgado, assume uma importância histórica tanto do ponto de vista cultural quanto do ponto de vista dos seus próprios conteúdos.

No capítulo seguinte, propõem-se alternativas de melhoria do modelo de capacitação profissional para a ocupação dos garçons e sua ampliação para outras ocupações.

5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES PARA FUTUROS TRABALHOS

5.1 Conclusões

Este trabalho se propôs a verificar as condições de escolaridade e exercício da profissão, dos garçons a partir da sua passagem por escolas especializadas ou não e relacionar tais resultados com a pesquisa de campo e as publicadas por outras instituições, a exemplo do Instituto de Hospitalidade.

Consideram-se, também, como variável relevante, as condições oferecidas pelo mercado de trabalho e as perspectivas dos trabalhadores.

Constatou-se que as grandes reivindicações dos garçons egressos de escolas especializadas e os garçons “autodidatas”, estão relacionadas com as dificuldades de comunicação em idiomas estrangeiros (especialmente na língua inglesa), uso de equipamentos informatizados, conhecimentos específicos e relações interpessoais. Da mesma forma, a classe patronal, nas mesmas pesquisas, revelou as mesmas reivindicações dos garçons.

Essa constatação está em completo acordo com a pesquisa da “Oferta de Capacitação Profissional no Setor de Turismo no Brasil”, realizada pelo Instituto de Hospitalidade. A pesquisa do IH teve um caráter muito generalizado não se preocupando em categorizar por profissões. Neste trabalho partiu-se da premissa de que a formação profissional dos garçons na Cidade de Natal está em descompasso com as perspectivas do setor produtivo e dos próprios profissionais. Esses resultados apontam para deficiências na aplicação dos projetos pedagógicos das escolas especializadas que, embora priorizem pelo menos 70% da formação em teoria, não têm trabalhado de forma eficaz, eficiente e efetiva as principais reivindicações mencionadas no parágrafo anterior pelos garçons e patrões. Não obstante a Cidade de Natal apresenta uma estrutura de escolas profissionalizantes do setor relativamente boa, especialmente a Escola de Turismo e Hotelaria Barreira Roxa, que dispõe de laboratórios bem equipados e voltados especialmente para o desenvolvimento das habilidades práticas, não apenas desses profissionais, mas também de outros ligados ao setor da hospitalidade, em vários níveis. Vale ressaltar que essa Escola é a única da região Nordeste no seu modelo.

A Organização Mundial de Turismo – OMT em recente publicação mostra que os dados desta pesquisa são consistentes quanto à necessidade de se formular

políticas educacionais para o setor do turismo, a partir de projetos pedagógicos harmônicos com o modelo econômico e por consequência com as expectativas dos trabalhadores e do mercado de trabalho. É preciso levar em consideração que todos esses fatores devem concordar com uma política de turismo capaz de promover o desenvolvimento sustentável da região Nordeste associado a um despertar de uma consciência ambiental.

Na análise do modelo de projeto pedagógico da Escola de Turismo e Hotelaria Barreira Roxa percebeu-se que em nível teórico essa Escola preparou-se para formar profissionais capazes de garantir qualidade no setor da hospitalidade, no entanto, esta pesquisa mostra que as respostas dos patrões e dos garçons revelam, nas entrelinhas, deficiências na execução desse projeto pedagógico. Diante dessas constatações e da importância do setor de turismo para o Rio Grande do Norte, especialmente da Cidade de Natal, foco desta pesquisa, e também do grande número de profissionais que a pesquisa revelou, necessário de requalificação, reprofissionalização ou mesmo de uma profissionalização, entende-se que a curto prazo essa meta só poderá ser atingida se houver o propósito de fazer uma avaliação criteriosa a respeito dos resultados das ações atualmente desenvolvidas no setor da Educação profissional para a hospitalidade. Acredita-se que o cenário atual apresentado para a classe dos garçons seja repetido em outras ocupações em nível operacional, administrativo e até gerencial.

O projeto de Educação virtual dessa escola (citado na fundamentação teórica) necessita de ações de planejamento e desenvolvimento de grande amplitude, ou seja, pensar em lançar mão da EaD como modalidade de ensino redentora das mazelas da capacitação profissional desse setor é não compreender o papel da Educação. A EaD, por suas possibilidades de diminuição de custos, atingimento de muitos em menos tempo e em tempo real, porém, não alicerçada em recursos humanos (plúrimos em suas especializações) especialmente capacitados para o atendimento de uma demanda cada vez mais crescente, sem matrizes curriculares sintonizadas com os indicadores do setor produtivo, sem projetos pedagógicos bem implantados, sem uma análise profunda sobre o público alvo (no tocante às suas características de escolaridade, expectativas e motivações), e sem recursos materiais em condições de viabilizar tal modelo, é ir de encontro à própria legislação que normatiza essa modalidade.

No caso específico das ocupações relacionadas à área da hospitalidade, na qual os conhecimentos procedurais (saber-fazer) assumem uma importância estratégica ante os declarativos (saber) e pragmáticos (saber-ser), é fundamental que se reconheça

que a opção pela modalidade de EAD requererá um estudo mais aprofundado no tocante à sua execução, sobretudo, quando se considera o grau de escolaridade que permeia.

A EaD permite ampliar as capacidades de atingimento, no entanto não se configura com capacidade de, sozinha, realizar eventos que versem sobre as habilidades práticas das ocupações da hospitalidade, especialmente a ocupação de garçom, objeto deste trabalho.

5.2 Recomendações para Futuros Trabalhos

Sugere-se, como proposta para trabalhos futuros, a ampliação dessa pesquisa para outras ocupações (em nível operacional, administrativo e gerencial) da área do turismo e da hospitalidade, objetivando identificar, discriminar, analisar e compreender as lacunas existentes nos processos de capacitação profissional na modalidade de EP e desenvolver um processo educacional que contemple um *mix* de mídias, com vista ao desencadeamento de ações mais efetivas e consistentes para a formação profissional nessa área, considerando a modalidade de EaD.

Esta proposta constitui-se num objeto de pesquisa futura em nível de doutoramento.

6 REFERENCIAL BIBLIOGRÁFICO

ANDRADE, José Vicente. **Turismo: fundamentos e dimensões**. São Paulo: Ática, 1997

BARCIA, Ricardo, CRUZ, Dulce et al. **Universidade Virtual: A experiência da UFSC**. 1996, 6pg. Disponível na Internet. URL: <http://www.intelecto.net/ead/ivonio1.html>. 27 maio 1999.

BARRETO, Margarita. **Manual de iniciação ao estudo do turismo**. 5.ed. São Paulo: Papirus, Editora, 1997 (col. Turismo)

CARNEIRO, Moaci Alves. **LDB fácil: leitura crítico-compreensiva artigo a artigo**. Petrópolis: Vozes, 1998.

CASTANHO, Maria Eugenia. **Universidade à noite: fim ou começo de jornada**. São Paulo, 1960

CASTELLI, Geraldo. **Excelência em hotelaria – uma abordagem prática**. Rio de Janeiro: Quality Mark, 1998

_____, Geraldo. **Administração Hoteleira** Caxias do Sul: Ed. EDUCS, 1992

DUNNINGHAM, Andréa e FRAGA, Érica. **Procura-se empregado qualificado**. Jornal O Globo. São Paulo, 10 jan., 1998. C. Economia

HARASIM, Linda. **On-Line Education: A New Domain**. In: Mason, Robin and Kaye, Anthony (eds.) *Mindweave: Communication, Computers and Distance instruction*. In P. Brna & D. Dicheva (Eds.), *Proceedings of the Eighth International PEG*. 1989.

HEIDE, Ann, STILBORNE, Linda. **Guia do Professor para a Internet: Completo e fácil**. Tradução de Edson Furmankiewz. Porto Alegre: Artmed Editora, 1994.

INSTITUTO DE HOSPITALIDADE. **Demanda por capacitação profissional no setor de turismo na Bahia**. Salvador : Contexto e Arte Editorial, 2000

_____, **Oferta de capacitação profissional no setor de turismo no Brasil**. Salvador : Contexto e Arte Editorial, 2000

LÉVY, Pierre. **As tecnologias da inteligência: o futuro do pensamento na era da Informática**. Rio de Janeiro: Editora 34, 1993.

- KOTLER, Phillip. **Administração de marketing**. São Paulo:Atlas, 1994.p.539
- MEHEDEFF, Nassim **Gabriel. Educação profissional no Brasil: uma questão de políticas**. Revista Ibero Americana de Juventude, São Paulo, n. 3, p.102-108, jul. 1997.
- NUNES, Ivônio Barros. **Noções de Educação a Distância** ([199-]). UFSC – Convênio UFSC/CEFET-RN. Mestrado em Engenharia de Produção – Mídia e Conhecimento com ênfase em Tecnologia Educacional. Natal/RN, 1999. Texto apresentado para estudo na disciplina de Introdução à Mídia e Conhecimento. 18 f. Fotocopiado.
- SARAIVA, Terezinha. **Educação a Distância no Brasil: Lições da História**. Em Aberto, Brasília, ano 16, n. 70, abr/jun, p. 17, 1996.
- SEBRAE/RN, **Projeto Pedagógico da Escola de Turismo e Hotelaria Barreira Roxa: Versão Preliminar**. Natal/RN, 1998.
- UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA - UFSC. Laboratório de Ensino a Distância (PPGEP/FEESC). Programa de Capacitação a Distância. **Introdução à Educação a Distância (Livro-Texto)**. Florianópolis/SC, [1999], p. 95.
- VILLARROEL, Armando. *Reflexiones Acerca del uso Reciente de la Educación a Distancia en la LatinoAmerica*. Em Aberto, Brasília, ano 16, n. 70, abr/jun, p. 93, 1996.
- WETCH, Maria do Livramento. **Projeto Pedagógico**. Escola de Turismo e Hotelaria Barreira Roxa. Natal/Rn, 1998.

ANEXOS