Anais do VI Seminário de Pesquisa em Turismo do Mercosul
Saberes e fazeres no turismo: Interfaces
Semintur
ISSN 1806-0447
9 e 10 de julho de 2010 - Universidade de Caxias do Sul | Mestrado em Turismo | Caxias do Sul | RS | Brasil
UCS UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL

O Perfil do Bacharel em Turismo: a primeira turma de egressos do Curso de Bacharel em Turismo da Universidade Federal de São Carlos

Cíntia R. Möller de Araujo[1]
Beatriz Veroneze Stigliano[2]
Universidade Federal de São Carlos – *campus* Sorocaba

Resumo: O presente trabalho tem a intenção de identificar o perfil do egresso do curso de Bacharel em Turismo da Universidade Federal de São Carlos – UFSCar /*campus* Sorocaba. Adicionalmente, pretende-se avaliar em que medida a referida instituição alcança formar profissionais que detenham conhecimentos multidisciplinares e sejam capazes de atuar em cenários cada vez mais complexos, encontrando soluções integradoras e harmonizadoras.

Palavras-chave: Bacharel em Turismo; Competências; Multidisciplinaridade

1. Introdução

O Turismo é uma área de recente desenvolvimento como objeto de estudo acadêmico, no âmbito das ciências sociais aplicadas, enfrentando, por conta da referida juventude, obstáculos e até mesmo certos preconceitos decorrentes desta situação. Com efeito, e em razão de seu caráter juvenil, em especial no Brasil, inexiste ainda, sobretudo em alguns segmentos do turismo, um amplo repertório de estudos sistematizados/estruturados voltados para a área turística, prevalecendo, em contrapartida, certo caráter pioneiro, no que tange ao terreno das pesquisas. Assim, pode-se dizer que o Turismo é, em certa medida, uma área de estudo subteorizada, ou seja, que carece de formulações e de contribuições científicas, ainda que se identifique

[1] Graduada em Economia (USP) e Direito (PUC/S.P). Mestre e Doutora em Administração pela Fundação Getúlio Vargas. Atualmente é docente na Universidade Federal de São Carlos – campus Sorocaba. Email: cintiamolleraraujo@terra.com.br

[2] Graduada em Turismo (USP). Mestre em Leisure and Environments (WICE-WAU). Mestre em Ciências da Comunicação/Turismo (USP). Doutora em Ciencia Ambiental (USP). Atualmente é docente na Universidade Federal de São Carlos – campus Sorocaba. Email: beatrizstigliano@yahoo.com.br

uma gama de estudos de caso voltados para questões turísticas. De fato, tais estudos dotam o campo do Turismo de uma profusão de objetos de estudo empíricos, que se expandem horizontalmente, mas que, ao mesmo tempo, evidenciam a necessidade de se promover um fortalecimento vertical da produção científica, principalmente no âmbito analítico.

Do ponto de vista profissional, é igualmente notório que as profissões voltadas para o exercício de atividades turísticas constituem um novo e jovem espaço de inserção profissional, sendo óbvio, em face desta realidade, que os ofícios relacionados com o Turismo, em regra, ainda não são percebidos como profissões do senso comum, tal como: Medicina, Engenharia, Direito, Administração, dentre outras.

No Brasil, os primeiros cursos superiores de Turismo foram criados no início da década de 1970, valendo destacar que eles surgiram capitaneados pela Universidade Anhembi Morumbi (antiga Faculdade Anhembi Morumbi), pela Universidade de São Paulo (USP) e pela Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS), para responder à crescente demanda, no país, por profissionais mais qualificados para lidar com o fenômeno turístico (Ansarah, 1996).

Realmente, segundo Trigo (2000), o setor de turismo era artesanal até o início dos anos de 1970, quando estrearam no cenário os primeiros cursos superiores que viriam a se dedicar a estudar a aludida temática. Tais cursos, na sua visão, tanto quanto na de Beni (2003), disseminaram-se ao longo da referida década, em face de, nesta época, o turismo começar a ser encarado, especialmente no Brasil, como uma área que poderia contribuir para o crescimento econômico do país, gerando riquezas e ampliando as oportunidades no mercado de trabalho (sobretudo por ser atividade intensiva de mão de obra e requerer, em vários setores, profissionais com menor nível de escolaridade). Neste particular, vale a pena resgatar as reflexões de Trigo (2000; 244), o qual menciona que foi no início dos anos 70 que “o turismo começou a aparecer no Brasil, como alternativa viável e importante de desenvolvimento e geração de empregos e riquezas”, e este panorama, certamente, propiciou o surgimento de alguns dos cursos pioneiros no ensino desta disciplina, os quais já elencamos anteriormente.

Na seqüência, devido ao desenvolvimento da atividade turística - primordialmente no cenário internacional, o que por sua vez, estimulou o florescimento do setor em outros países do globo -, o Turismo passou a demandar mão de obra mais capacitada. O objetivo por detrás desta exigência era lidar melhor com as complexidades do cenário,

bem como com as necessidades de consumidores que iriam, com o passar dos tempos, tornar-se cada vez mais exigentes, no que tange à prestação de serviços..

No dizer de Ansarah e Rejowski (1996), já no início da década de 1990, mais precisamente no ano de 1994, existiam no país 41 cursos de graduação em Turismo e Hotelaria (sendo 32 de Turismo, 8 em Hotelaria e 1 em Turismo e Hotelaria). De 1994 a 1996 registrou-se novo crescimento significativo de cursos de graduação na área do Turismo, e o número total de cursos de graduação passou a ser 51. Neste período, observou-se que o incremento mais relevante se deu nos cursos de graduação voltados especificamente para o Turismo, que aumentaram de 32 para 40, o que significa dizer que o número sofreu um acréscimo de 25% em relação ao número observado em 1994, representando, assim, 78,5% do universo total de cursos de Turismo e Hotelaria. O restante dos cursos era constituído de cursos de Hotelaria, de Turismo e Hotelaria, de Turismo com concentração em outras áreas (Geografia, Administração, etc) e de Turismo com ênfase em Planejamento Turístico, Hotelaria e Turismo (estes dois juntos)

Outro trabalho dedicado à referida temática foi elaborado por Ruschmann, Rejowski e Cacciamali (1996), as quais também registraram a acentuada expansão dos Cursos de Turismo, ocorrida até 1994, acrescentando que a referida ampliação (quantitativa) não se restringia aos cursos superiores, mas abarcava, também, cursos básicos e técnico-profissionalizantes associados à area turística. Contudo, vale mencionar que as referidas autoras até agora citadas, a saber, Ruschmann, Rejowski e Cacciamali e Ansarah, faziam questão de salientar, em seus trabalhos, suas preocupações com o ritmo acelerado da disseminação de cursos na área de turismo, questionando o padrão de qualidade que permeava esta expansão.

Mais recentemente, Ansarah apresentou no “Encontro de Cooperação entre o Ministério do Turismo e a Capes”, ocorrido em 2007, números mais atualizados referentes ao consolidado dos cursos, no Brasil, na área de Turismo, em nível de graduação. Por conta disso, apurou-se que em 2002, o total de cursos de bacharelado em Turismo e Hotelaria alcançava 339.

Com base nos relatos dos autores consultados até o momento, e em entrevistas feitas com o renomado estudioso da área, Prof. Dr. Beni[3], é imperioso reconhecer que um dos obstáculos que ainda persiste em muitos dos cursos que se dedicam ao ensino de Turismo e a disciplinas correlatas, ainda tem a ver com a excelência acadêmica do

[3] Ex-professor titular da Escola de Comunicação e Artes da Universidade de São Paulo – USP.

corpo docente. Adicionalmente, e na esteira destas considerações, resta óbvio para nós que tais fragilidades no âmbito acadêmico, impactam a formação de pessoal capacitado para atuar no cenário turístico, o qual tende a se tornar cada vez mais intrincado, demandando assim, crescentemente, profissionais com capacidade crítica, habilitados a lidar com contextos que apresentem tais características. Com efeito, diante da evidência de um mercado progressivamente competitivo, em razão, dentre outros fatores: a) da globalização, a qual contribuiu para acirrar a competição intercapitalista; b) da ocorrência de fusões e associações de empresas (que tendem a reduzir os postos de trabalhos disponíveis, aumentando, conseqüentemente, a concorrência entre os postulantes a cargos e posições); c) de consumidores cada vez mais exigentes e conscientes de seus direitos e prerrogativas, é preciso desenvolver nos futuros profissionais habilidades[4] analíticas para interpretar a complexidade dos novos cenários, nos quais provavelmente, deverá se observar um aumento dos questionamentos e reivindicações nas mais variadas dimensões.

2. A importância da formação acadêmica do bacharel em turismo

Considerando o contexto acima delineado, remetemo-nos a Rodrigues (1990), o qual, já na década de 1990, salientava o papel que tocava à universidade, insistindo que, na sua opinião, cabia a esta instituição a destacada missão de auxiliar no aprimoramento da formação cultural e humanística do estudante de turismo, além de fornecer ensinamentos de ordem profissional.

Beni, ao examinar a questão da qualificação profissional no setor turístico, enfatiza a necessidade de "fazer da ação pedagógica o grande recurso da qualificação profissional em turismo" (p.168). Para tanto recomenda que se prestigie não só o desenvolvimento técnico de seus recursos humanos do setor, mas que se invista na interpretação dos valores culturais de nosso país. Ademais, o mencionado estudioso chama a atenção para a importância do domínio de certos saberes teóricos, que vão auxiliar o profissional, no entendimento da prática turística, que "se dissemina de formas diferentes, a partir de subjetividades infinitamente diversas e de vivências múltiplas dos sujeitos que as

[4] Para MIRABILE (1997), há uma diferença entre aptidão, habilidade e conhecimentos, os quais ele conceitua conforme veremos a seguir: a) Aptidão: trata-se de talento natural de uma pessoa, o qual pode ser aprimorado; b) Habilidade: refere-se à demonstração de um talento particular, na prática; c) Conhecimento: aquilo que se precisam saber para desempenhar uma tarefa a contento. Para maiores detalhes, consultar: MIRABILE, R. J. Everything you wanted to know about competency modeling. Trainning & Development, vol. 51, n.8, 1997.

praticam em um mundo que se globaliza". (p.172). O objetivo final deste esforço deve ser o de estruturar uma ação pedagógica:

Paixão e Gândara (2004), por seu turno, destacam que as habilidades demandadas pelo setor turístico "devem ser ensinadas de modo interdisciplinar" (1990, p.8), ressaltando, igualmente, que a formação profissional deve levar em conta o ambiente globalizado no qual cada vez mais estamos inseridos. Ademais, na visão de ambos, ao formar recursos humanos para o turismo deve-se focalizar não somente o treinamento *per se* (domínio de variadas técnicas), mas privilegiar um processo educativo permanente, o qual visa, ao final, no âmbito do mercado, formar profissionais com espírito crítico, capazes de fazer frente às demandas por qualidade crescente, por parte dos consumidores turistas.

Neste particular, e considerando que no entendimento de ambos os autores a temática da qualidade tem um lugar fundamental na busca pela competitividade, pensamos ser indispensável explicitar o referido conceito, com o fito de tentar tangibilizar alguns aspectos fluidos e imateriais relacionados a ele. Com efeito, lembramos que Zeithaml, Parasuraman e Berry (1990) elaboraram um modelo que identifica cinco atributos associados à qualidade de serviços (confiabilidade, empatia, segurança, tangibilidade e reatividade), os quais, no dizer de Araujo (2003) podem ser perfeitamente avaliadas no âmbito dos serviços turísticos. Além disso, aqueles pesquisadores alertaram para os riscos das promessas - feitas por fornecedores a consumidores de serviços – as quais não podiam ser cumpridas. Realmente, segundo seus estudos, a qualidade em serviços é impactada (negativamente) quando há descompasso entre as expectativas e as percepções dos consumidores. Em outras palavras, para eles, haverá deficiência na qualidade, do ponto de vista do consumidor, quando houver divergência entre as suas expectativas (a maior) e as suas percepções (a menor).

A discussão quanto à qualidade tampouco pode dispensar a análise dos argumentos de Kotler, Bowen e Makens (1996). Tais autores percebem a qualidade como resultante da conjugação de três dimensões: técnica, societal e funcional. Assim, e de modo a expor as mencionadas dimensões de maneira bastante resumida, lembramos que no âmbito técnico, a qualidade vai referir-se a tudo aquilo que "permanece" com o cliente depois de sua interface com os funcionários da organização com a qual ele está interagindo[5]. Quanto à qualidade societal, ela está relacionada com a elaboração e a disponibilização

---

[5] Estão inseridos nesta classificação os aspectos tangíveis, tais como, a comida que é servida pelo garçom ou *maître*, em um restaurante ou o quarto do hotel, no qual o cliente se hospeda.

de serviços ou produtos idôneos para a sociedade, por parte da organização. Com relação à qualidade funcional, ela tem a ver com processo de prestação do serviço disponibilizado por uma organização, o qual, por seu turno, vai depender dos contatos travados entre o consumidor e o funcionário ou funcionários da organização. No âmbito desta dimensão, e considerando, por exemplo, um hotel, a percepção da qualidade, do ponto de vista do consumidor, vai derivar da série de relacionamentos que este consumidor tiver com os funcionários do hotel, e isto inclui desde o porteiro, passando pela arrumadeira, telefonista, dentre outros tantos profissionais com os quais ele tiver que se defrontar.

Em suma, no que se relaciona à temática da qualidade e seu entrelaçamento com o setor turístico, há que se atentar para as reflexões de Araujo (2003), que chama atenção para a necessidade de se adotar uma perspectiva holística, quando estivermos abordando a qualidade, na seara do Turismo. Realmente, por esta ótica, a percepção da qualidade do serviço turístico está relacionada com cada uma das dimensões acima citadas (técnica, societal e funcional), as quais, juntas, vão construir e ser responsáveis pela qualidade do produto final a ser entregue ao consumidor

Adicionalmente, e para concluir a discussão da qualidade, é fundamental, de acordo com Kandampully (1999), destacar a importância do elemento humano na conformação do serviço, ou seja, a relevância do seu papel para a construção de uma boa impressão do serviço prestado, sendo evidente, portanto, a inegável necessidade de se investir de forma perene na formação dos recursos humanos do setor. Dito de outra forma, e analisando o serviço turístico especificamente, não se pode desconsiderar a interdependência entre a *performance* do elemento humano prestador do serviço turístico e a percepção que o consumidor constrói a respeito do referido serviço. Por conta disso, constitui-se relevante atentar para as conexões entre o desempenho dos indivíduos e os efeitos deste (desempenho) no ambiente no qual os mesmos trabalham, especialmente, no que tange a sua saúde (física e mental), motivação, dentre outros.

Com respeito à formação dos profissionais de turismo, Trigo (2000) propõe que a educação voltada para formar os estudantes que queiram atuar no setor privilegie:

> [...] uma tríplice vertente de conhecimentos: cultura geral, representada pela formação humanística, habilidades de gestão e conhecimento técnico específico. Portanto, o futuro profissional deve saber que terá um longo caminho para se aprofundar em disciplinas como contabilidade, planejamento, sociologia, agências de viagens, alimentos e bebidas, psicologia, administração, etc. (p.248)

Para Beni (2003; p.169) o setor educacional tem a responsabilidade de promover a qualificação dos recursos humanos do turismo. De fato, em seu livro "Globalização do Turismo", ele privilegia, dentre as diversas temáticas abordadas ao longo de sua exposição, a discussão referente ao grande desafio deste setor no que tange à formação de recursos humanos competentes que possam estar à altura das intricadas problemáticas que certamente irão emergir no decorrer do século XXI. Desta forma, para ele, é inegável a tendência de o setor vir a requerer, de maneira progressiva, "elevados índices de especialização, além de uma crescente modernização e de uma apurada implementação tecnológica, já que enfrenta um mercado em expansão cada vez mais exigente". Ademais, ele também sugere que, num ambiente globalizado, indivíduos que detenham conhecimentos multi e interdisciplinares e sejam capazes de integrá-los em busca de soluções para problemas empíricos, certamente terão maiores chances de se manter no mercado de trabalho.

Resgatando as diversas reflexões dos estudiosos aqui mencionados, e no que concerne às principais qualidades que devem ser reunidas pelos futuros bacharéis em turismo, com o fito de aumentar a sua competitividade no mercado profissional, resta óbvio que a empregabilidade dos mesmos irá depender do domínio de um leque de múltiplas competências, resultantes da sua capacidade de articular uma série de conhecimentos, de dominar um conjunto de técnicas e tecnologias, dentre outros. Em outras palavras, não bastará conhecer uma ampla gama de aspectos técnicos relativos ao Turismo, nem estar a par das novas tecnologias que possam impulsionar suas produtividade e eficiência, não sendo suficiente, tampouco, apenas deter conteúdos teóricos dos mais variados campos do conhecimento. Com efeito, será necessário ir além, e ser capaz de entrelaçar tópicos diversos concatenar idéias e cruzar saberes dos mais distintos naipes, em busca de soluções para cenários cada vez mais complexos. Este é, de fato, o grande desafio que se descortina para a Academia, no campo do turismo, e num mundo globalizado: formar profissionais que tenham competência[6] para buscar caminhos que descortinem soluções integradoras e harmonizadoras, que façam a diferença.

---

[6] Para Fleury & Fleury (2001), competência equivale a um saber agir responsável e reconhecido, que implica mobilizar, integrar, transferir conhecimentos, recursos e habilidade, que acrescentem valor econômico à organização e valor social ao indivíduo. Assim, para os referidos autores, competência não se resume a um estoque de conhecimentos teóricos e empíricos detidos pelo indivíduo. Tampouco se equivale à noção de competência restrita ou "encapsulada" na tarefa. De fato, com base nos argumentos apresentados por tais estudiosos, entendemos que competência tem a ver com a inteligência prática, a qual se apóia em conhecimentos (técnicos e teóricos) adquiridos e na capacidade do indivíduo concatenar idéias e saberes, para alcançar lidar e superar os desafios contidos em contextos complexos e nos quais nos defrontamos com inúmeras variáveis. Para maiores detalhes, consultar:

3. O curso de Bacharelado em Turismo da Universidade Federal de São Carlos – UFSCar / *campus* Sorocaba: o perfil do profissional que se aspira formar

Segundo a Portaria GR n. 110/05, emitida pela Universidade Federal de São Carlos (UFSCar), em 5 de maio de 2005, definiu-se o ano de 2006 para o início das atividades do Curso de Bacharel em Turismo na aludida instituição, localizado no *campus* de Sorocaba. Assim, tais orientações concretizaram-se, realmente, e a primeira turma do curso, com 40 alunos, iniciou seus estudos no ano acima estampado, i.e., 2006.

Da mesma forma, e de acordo com o Projeto Pedagógico do Curso de Bacharel em Turismo da Universidade Federal de São Carlos (UFSCar), o referido curso nasceu voltado preferencialmente para o turismo ecológico e o turismo histórico-cultural, ainda que, de fato, tenha como objetivo formar profissionais que possam atuar nos mais diversos segmentos do setor turístico.

Em linhas gerais, como perfil delineado para o profissional a ser formado pelo referido curso, consta, no Projeto Pedagógico acima mencionado, que o mesmo deve ter formação cultural ampla, capacidade de resolver problemas emergentes (baseando-se em critérios humanísticos e de rigor científico), de integrar conhecimentos, de manter-se atualizado (i.e., investir de forma continuada na sua formação), de produzir novos conhecimentos, de interpretar a complexidade da realidade, de gerenciar, de coordenar/participar de equipes constituindo grupos de trabalho, de se comunicar (oralmente e por escrito) com facilidade, de tomar decisões, além de dominar línguas estrangeiras e computação entre outras habilidades. Deve estar preparado também para se valer, de forma autônoma e crítica, de uma multiplicidade de conhecimentos existentes, indispensáveis ao seu desempenho profissional, visando a produção de conhecimentos inovadores.

Acresça-se a estes aspectos, a aspiração de que o mesmo tenha uma formação multidisciplinar por excelência, fundada não só nas disciplinas do turismo propriamente (teoria do turismo, economia do turismo, organização de eventos, agenciamento, planejamento turístico, entre outras), sendo também generalista na área de ciências humanas, sociais, políticas e econômicas, ao mesmo tempo em que se espera que reúna igualmente, conhecimentos mais aprofundados nas áreas ambiental, histórica, cultural e de gestão.

FLEURY, A.; FLEURY, M.T.L. Estratégias empresariais e formação de competências: um quebra cabeça caleidoscópico da indústria brasileira. Rio de Janeiro: Atlas, 2001.

Adicionalmente, é desejado, do ponto de vista mais específico, e de acordo com o Projeto Pedagógico do Curso de Bacharel em Turismo da Universidade Federal de São Carlos (UFSCar), que o egresso do curso reúna algumas outras características, as quais iremos listar a seguir: a) seja capaz de identificar o potencial turístico de uma região, no que concerne às suas traços ecológicos e histórico-cultural; b) planejar o uso sustentável de empreendimentos turístico, c) gerir empresas turísticas com forma de inclusão social, considerando os aspectos econômicos, políticos, culturais e sociais, tanto no plano local, como regional e nacional.

Como atitudes a serem estimuladas nos discentes no decorrer do curso, elencam-se: iniciativa, dinamismo, espírito empreendedor, sociabilidade, criatividade, autonomia, flexibilidade, adaptabilidade, dedicação, envolvimento e honestidade.

Quanto aos valores prestigiados e aos quais pretende-se incentivar, merecem menção os seguintes: responsabilidade social e ambiental, respeito à dignidade humana, direito à vida em suas múltiplas manifestações, respeito mútuo, justiça, solidariedade, participação e diálogo.

4. Procedimentos da Pesquisa

Para a realizar deste artigo procedeu-se a uma coleta de dados entre os alunos formandos do Curso de Bacharel em Turismo, da Universidade Federal de São Carlos - UFSCar (*campus* Sorocaba), no ano de 2009, os quais, além de terem sido aprovados em todas as disciplinas cursadas ao longo do curso, de período integral (cuja duração corresponde a 4 anos), tinham alcançado defender, com sucesso, o Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), obtendo, portanto, aprovação.

Deste modo, nosso universo, respeitando-se os critérios acima adotados, equivaleu a 20 alunos, sendo relevante mencionar que todos os referidos egressos (i.e, os 20 alunos que atendiam ao critério assinalado no parágrafo anterior) responderam ao questionário por nós elaborado.

Os dados foram coletados por meio de um questionário contendo 45 perguntas (discursivas e de múltipla escolha), o qual foi respondido pelos alunos formandos da turma de 2009. Aplicou-se o referido instrumento no período de novembro e dezembro de 2009. Nosso objetivo era levantar as mais variadas informações, envolvendo os diversos aspectos (sociais, econômicos, demográficos, culturais, etc), com vistas a delinear o perfil destes formandos. Adicionalmente, em fevereiro de 2010, realizamos

um levantamento para averiguar quantos egressos já estavam efetivamente inseridos no mercado de trabalho.

Na próxima seção deste trabalho, será exposta uma primeira prévia destes resultados.

5. Descrição e Análise dos Resultados

A análise dos dados coletados revelou que 70% dos egressos têm entre 22 e 25 anos, enquanto que os 30% restantes têm até 21 anos de idade. Com relação à questão de gênero, verificou-se que apenas 20% dos respondentes pertence ao sexo masculino, sendo portanto manifesta a prevalência de mulheres entre os formandos.

Tratando-se da escolaridade dos genitores dos alunos, a pesquisa revelou índices bastante elevados de escolaridade. Assim, 60% das genitoras e 70% dos genitores têm, no mínimo, grau superior completo, havendo entre elas (genitoras) 15% que apresentam curso completo de pós-graduação, enquanto que entre eles (genitores), os indíces associados a este item são um tanto superiores, i.e., 25%. Estes indices por si só revelam o caráter privilegiado da maioria dos alunos, uma vez que vários estudos apontam a forte correlacão existente entre a escolaridade materna e a trajetória educacional de sua prole[7].

Quanto às informações obtidas referentes à trajetória educacional trilhada por estes jovens, averiguou-se que 70% dos alunos formandos, cursaram o ensino fundamental em escolas privadas, ao passo que 25% estiveram vinculados a escolas públicas, valendo ressaltar que os 5% restantes estudaram tanto em instituições privadas como públicas. No que tange ao Ensino Médio, também é notório que 70% dos egressos fizeram seus estudos em escolas privadas, 15% em escolas públicas, enquanto que 15% do total de alunos freqüentaram instituições tanto públicas como privadas. Neste particular, convém destacar que 75% dos formandos concluiram o Ensino Médio entre os anos de 2004 e 2005, iniciando seus estudos universitários, logo após, em 2006, na UFSCar.

Setenta por cento (70%) dos alunos pesquisados declararam que a razão mais importante para a escolha da Universidade Federal de São Carlos (UFSCar) como instituição onde ele gostaria de realizar seus estudos universitários se deveu à reputação e à qualidade da mesma no ramo do ensino superior. Quando solicitados a elencar

---

[7] Para maiores informações, consultar:"Educação e qualidade no Espírito Santo", Vescovi, Castro & Trindade, disponível no seguinte endereço eletrônico: http://www.ijsn.es.gov.br/_databases/docstd/td-08.pdf.

outros motivos que influenciaram a sua escolha em relação à UFSCar, a opção mais citada (50% dos alunos) foi o fato da instituição ser gratuita. Adicionalmente, averiguou-se que o curso de Bacharelado em Turismo da UFSCar correspondeu à primeira opção de faculdade para 65% dos egressos. Em contrapartida, ao serem convidados a apontar, em ordem hierárquica, os pontos fracos do curso, as deficiências de infra-estrutura (relativas sobretudo ao espaço físico) receberam, no âmbito da primeira menção, 30% das indicações, seguindo-se das deficiências da biblioteca (limitações de acervo e acomodações) as quais atraíram 21% dos votos.

Relativamente à origem geográfica dos respondentes, 50% são oriundos da Região Administrativa de Campinas[8], valendo registar que a Região Administrativa de Sorocaba é a segunda colocada em termos de procedência dos alunos, uma vez que 20% residiam na referida região, antes de ingressar na UFSCar. O restante das respostas fornecidas pelo respondentes revelam ainda a pulverização das origens dos estudantes que compõem esta turma, uma vez que, além das regiões acima assinaladas, há discentes vindos das seguintes Regiões Administrativas do Estado de São Paulo: Metropolitana de S.Paulo (1 aluno), Ribeirão Preto (1 aluno), Bauru (1 aluno), São José do Rio Preto (1 aluno), Presidente Prudente (1 aluno), Central (1 aluno).

No quesito Renda familiar, as respostas indicaram que 70% dos alunos formandos em 2009 vêm de família que ganha 10 (dez) ou mais salários mínimos. Todavia, cabe mencionar que há um grupo de 15% dos discentes que revelaram que suas famílias recebem até 3 (três) salários mínimos por mês[9], sendo que 1 (um) respondente assinalou que sua família aufere um pouco mais do que 1 (um) salário mínimo.

A pesquisa também identificou que todos os pesquisados dispõem de celular e de computador em casa, indicando também que todos dominam os aplicativos báiscos (word, excel, power point e windows), havendo apenas 1 (um) estudante que não domina o recurso das planilhas eletrônicas. Ademais, 85% possuem Palmtop/Laptop.

No âmbito da realização de Viagens de Intercâmbio para outros países, percebe-se que 35% vivenciaram esta experiência, enquanto que os demais (65%) não tiveram a oportunidade de realizar a aludida atividade extra-curricular. Dentre os que alcançaram fazer uma viagem de Intercâmbio, 70% tinham como finalidade fazer um curso de

[8] A região Administrativa de Campinas é composta por 90 municípios e é a 2ª mais importante na geração do PIB paulista, ficando atrás apenas da Região Metropolitana de São Paulo.

[9] Para efeitos deste artigo, consideramos o salário mínimo vigente a partir de janeiro de 2010 (recebimento em fevereiro), relativo a R$ 510,00, o qual foi aprovado pelo Presidente Lula, em 22/12/2009.

idioma e 30% participaram de programas do tipo “Work & Travel U.S.A”.Os países visitados foram, em ordem crescente: Estados Unidos (1º colocado), Canadá (2º colocado), Argentina (2º Colocado), Austrália (3º Colocado); Itália (3º Colocado) e Alemanha (3º Colocado).

Quanto ao domínio de idiomas estrangeiros, os mais citados, com relação à dominio (leitura e fala), são, em ordem crescente de menção: Inglês, Espanhol, Italiano. Assim, no caso do Inglês, 90% dos formandos declaram ter domínio entre bom e ótimo quando se trata de leitura, enquanto que 70% afirmam que suas habilidades no campo da fala podem ser avaliadas entre boas e ótimas. A lingua espanhola também é bastante conhecida entre os egressos, sendo interessante observar que 75% declara ter domínio entre bom e ótimo, quando a avaliação se atém ao campo da leitura. Todavia, se o quesito analisado for o domínio no âmbito de “falar o idioma”, este índice decresce para 30%. Segue-se ao idioma espanhol, o italiano, cujo índice de respondentes que declara ter domínio de leitura do mesmo (entre bom e ótimo) alcança 40%, ainda que no domínio do “idioma falado”, estes números se reduzam a cifra de 10%.

No que se refere à prática de estágios, todos os egressos fizeram estágios no decorrer do curso, sendo que aproximadamente 40% participou como voluntário nos referidos programas de estágio, não recebendo, por conseguinte, qualquer remuneração. Com efeito, 70% dos egressos realizou de 2 (dois) a 5 (cinco) estágios, salientando-se também que 45% dos alunos tiveram acesso à experiência de estagiar tanto em instituições públicas quanto em privadas, podendo assim vivenciar ambas as lógicas de gestão: a do setor privado e a do setor governamental.

Uma vez que elevado número de alunos realizou, no mínimo, dois estágios (conforme revelado no parágrafo anterior), identificamos que os referidos egressos fizeram, no total, 41 (quarenta e um) estágios. Deste consolidado, distinguimos que aproximadamente 32% estava vinculada à área de agenciamento, 22% relacionava-se à área de meios de hospedagem, 19% ocorreu em unidades de conservação e 10%, no setor de eventos. O restante dos estágios dividiu-se entre os seguintes campos: idiomas, arqueologia e acervo, recreação, Secretaria de Turismo.

Relativamente ao tema das bolsas de estudo, 65% dos respondentes confirmou ter recebido algum tipo de bolsa (subsídios) da UFSCar. Dentre os que receberam bolsas, no decorrer de sua permanência na UFSCar, 30% recebeu 2 (duas) bolsas de estudos, 25% recebeu 1 (uma) bolsa de estudo, 5% recebeu 3 (três) bolsas de estudo e 5%

recebeu 4 bolsas de estudo. Das 22 bolsas de estudo recebidas pela referida turma de egressos, ao longo do curso, 18% eram de Monitoria e 18% de Treinamento.

Considerando o item “participação em eventos de natureza acadêmica”, 85% do universo de alunos consultados respondeu afirmativamente quanto à participação em eventos com este perfil, ora apresentando trabalhos (sozinhos, com colegas ou com professores), ora na parte da organização dos aludidos eventos, ora em ambas as posições.

Ao serem indagados sobre os três últimos cursos/treinamentos realizados, o maior número de indicações esteve associado aos cursos de idiomas (incluindo-se neste rol o curso de Libras). Com efeito, dentre as 44 alternativas de cursos e treinamentos citadas pelos respondentes relativas a esta pergunta, 48% delas mencionavam cursos ou treinamentos na área de idiomas.

Por fim, ao serem indagados sobre suas perspectivas profissionais, após a conclusão do curso, 75% dos alunos expressou vontade de vir a atuar profissionalmente na área de Turismo, o que pode sugerir a valorização do Turismo como área de atuação profissional.

Considerações Finais

O presente estudo inaugura uma seqüência de trabalhos que pretendemos empreender, nos anos vindouros, cujo objetivo é desvelar o perfil do bacharel em Turismo, formado pela UFSCar, tomando-se como referência, neste momento, a primeira turma de egressos, relativa ao ano de 2009.

Como primeiro ponto a abordar, destacamos o elevado índice de egressos (70%) oriundos de escolas privadas, tanto no âmbito do ensino médio como no do fundamental. Partindo-se do fato conhecido de que tais instituições são pagas, e, em regra, fornecedoras de um ensino de qualidade superior ao disponibilizado pelas instituições públicas, somos levados a inferir que grande parte dos formandos possui situação financeira privilegiada, em face da maioria da população brasileira, pois pode ter acesso a estes estabelecimentos educacionais (i.e. estabelecimentos privados). Realmente, a se considerar pela renda familiar de 70% dos respondentes (10 ou mais salários mínimos) não restam dúvidas sobre a posição diferenciada dos mesmos, se comparados com o brasileiro médio, posição esta que é reforçada pela constatação de que a maioria deles tem domínio de idiomas estrangeiros (notadamente o inglês), além

de ter acesso a recursos tecnológicos sofisticados, tais como: celular, laptop, computador,

Outro aspecto digno de nota refere-se à escolaridade familiar da maioria dos alunos. Com efeito, salta aos olhos que 60% das genitoras e 70% dos genitores destes jovens possuem nível superior. Este dado é bastante revelador, uma vez que se sabe da existência de forte correlação positiva entre a escolaridade da mãe e o desempenho e a trajetória escolar de sua prole.

Vale atentar igualmente para a informação de que a totalidade de formandos de 2009 teve oportunidade de estagiar, sendo esta uma exigência da própria faculdade, a qual nos parece alinhada com as tendências de multidisciplinaridade da sociedade contemporânea. Desta maneira, infere-se que há um empenho institucional para que o aluno aprimore não somente sua formação cultural e humanística, mas tenha acesso ao cenário profissional, de modo que possa cotejar seus conhecimentos teóricos com a realidade do mercado, e fazer as necessárias conexões entre o mundo acadêmico e a vida profissional. As áreas que mais ofereceram estágios foram, por ordem quantitativa: Agenciamento (32%), Meios de Hospedagem (22%), Unidades de Conservação (19%) e Eventos (10%).

Finalizando, destacamos que a escolha da faculdade de Turismo correspondeu à primeira opção de 65% dos egressos de faculdade, o que pode ser interpretado como um prenúncio da valorização do Turismo como área de atuação profissional.

Referências bibliográficas

ANSARAH, Marília Gomes dos Reis. Formação e capacitação do profissional em turismo e hotelaria: Reflexões e cadastro das instituições educacionais do Brasil. São Paulo: Aleph, 2002 (Série Turismo).

ARAUJO, C. R. M. *Ética e qualidade no turismo do Brasil.* São Paulo: Atlas. 2003.

BENI, Mario Carlos. *Globalização do Turismo: Megatendências do setor e a realidade brasileira.* São Paulo: Aleph. 2003.

FLEURY, A.; FLEURY, M.T.L. Estratégias empresariais e formação de competências: um quebra cabeça caleidoscópico da indústria brasileira. Rio de Janeiro: Atlas, 2001.

KANDAMPULLY, Jay. Quality service in tourism. In: FOLEY, Malcolm; LENNON, J J.; MAXWELL, G. A. (Editors). *Hospitality, tourism and leisure management*: issues in strategy and culture. Londres: Cassesl, 1999.

KOTLER, P.; BOWEN, J.; MAKENS, J. *Marketing for hospitality & tourism.* New Jersey: Prentice Hall, 1996.

MIRABILE, R.J. Everything you wanted to know about competency modelin. Trainning & Development, vol. 51, n.8, 1997.

PAIXÃO, D. L. D & GÂNDARA, J. M .G. A relação entre formação de recursos humanos e o desenvolvimento sustentável do turismo: uma análise da educação turística na cidade de Curitiba. **Ciência & Opinião.** Curitiba, v.1, n.2/4, jul 2001/dez. 2004.

RODRIGUES, G.M. Depoimentos sobre as necessidades e as limitações de recursos humanos para o turismo. In: Congresso Internacional da AMFORT. II Seminário Latinoamericano. Turismo: grandes desafios dos anos 90, p.125.

RUSCHMANN, D.; REJOWSKI, M.; CACCIAMALI, M.C. Cursos e programas de ensino em turismo – realidade de cinco cidades brasileiras. *Turismo em Análise,* v. 7, n.1, p.7-24, maio 1996.

TRIGO, Luiz Gonzaga Godói. A importância da Educação para o Turismo. In: *Turismo:Teoria e Prática.* LAGE, Beatriz H. G.; MILONE, Paulo Cesar. São Paulo: Atlas, 2000.

ZEITHAML, V. A.; PARASURAMAN, A.; BERRY, L. L.*Delivering quality service:*balancing customer percepctions and expectations. New York: Free Press. 1990.