

Turismo, Educação e Acolhimento de Qualidade

BIAGIO MAURICIO AVENA * [bmavena@ifba.edu.br]

Resumo | A análise da influência do contexto sócio-histórico-cultural regional; das representações sociais que se referem ao ser servil, ao estar a serviço de... e sobre o estrangeiro/turista, construídas na mentalidade dos sujeitos e da Educação em Turismo, na qualidade do Acolhimento ao Turista. O delineamento da pesquisa foi feito segundo a metodologia descritivo-explicativa. A coleta dos dados foi processada por meio de instrumentos quali-quantitativos destinados à observação direta, ao registo dos depoimentos orais e à pesquisa documental. Os dados obtidos foram organizados, tabulados, analisados e interpretados à luz da técnica de Análise de Conteúdo. Verificamos no contexto sócio-histórico-cultural representações sociais que impregnam a mentalidade local no que se refere à construção da ideia do turista como *hostis* para estabelecer a relação destas representações com a qualidade do acolhimento. Os resultados apontam para uma inadequação afetivo-cognitiva dos sujeitos na sua atividade profissional fruto da sua formação sócio-histórico-cultural e de lacunas na sua Educação Básica e Profissional. Apontamos algumas recomendações e propostas educacionais que conscientizem os sujeitos sobre esses aspectos e que, se implementadas, poderão transformar o paradigma vigente encontrado do turista tido e tratado como *hostis* devendo passar a ser considerado como *hospes*.

Palavras-chave | Turismo e Educação, Acolhimento de Qualidade, Sistema de Turismo, Educação em Turismo, Brasil.

Abstract | The analysis of the historic-social-cultural role; the social representations that refer to being servile, to be at the service of ... and about the foreigner/tourist constructed in people's mentality and the Education in Tourism influence in the hospitality quality. The outlining of this research was done following a descriptive-explicative methodology. The data assessment was processed through quali-quantitative instruments bound for the direct observation, the oral deposition record and the documents research. The data collected were organized, tabulated, analyzed and interpreted through the Content Analysis. We have verified, in the historic-social-cultural context, the social representations that imbue the local mentality in the construction of the idea of tourist as *hostis* in order to establish the relation of these representations with the quality of the Tourist's hospitality. The results point to an affective-cognitive inadequacy of people in their professional activities issued of their historic-social-cultural formation and to significative gaps in their Basic and Professional Education. We present some recommendations and educational proposals that could give consciousness to people about these aspects and that, if implemented, could transform the actual paradigm that was found of tourist being and treated as *hostis* into a tourist that must be considered as *hospes*.

Keywords | Tourism and Education, Hospitality of Quality, Tourism System, Education in Tourism, Brazil.

* **Doutorado em Educação** pela Universidade Federal da Bahia (Brasil) e **Professor** no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Bahia – IFBA (Brasil).

1. Considerações iniciais

A atividade econômica do Turismo na sociedade pós-industrial tem características peculiares do seu tempo. O homem “cibernético” do terceiro milênio tem tido, crescentemente, tempo livre e assim necessidade cada vez maior de aproveitar este tempo livre longe dos seus afazeres cotidianos que, na maioria das vezes, não lhe dão satisfação, prazer, alegria. Neste tempo livre, ele estará à procura de divertimento, de descontração e do desenvolvimento do seu bem-estar. O lazer e o turismo têm um papel profundamente importante no preenchimento desta lacuna afetivo-cognitiva que não se completa no seu dia-a-dia. Desta forma, o homem, mediante a necessidade que tem de usufruir o seu tempo livre, procura por meio do turismo um local para desfrutar momentos prazerosos, que lhe proporcionarão a realização de seus desejos e expectativas.

Esse local é, inicialmente, desconhecido/estranho/hostil para o homem e ele, por sua vez, é também desconhecido/estranho/hostil a este local. Será por intermédio do acolhimento que um “milagre” acontecerá. O acolhimento permitirá aceitar o estranho, o inimigo, o *hostis*, de “não mais combatê-lo e de dar-lhe acesso a uma comunidade à qual ele não pertence” (Gouirand, 1994). Esta comunidade pode ser tanto a população de uma cidade quanto a clientela de uma loja ou de um restaurante. O acolhimento o transformará de *hostis* em *hospes*, isto é, o estranho, o inimigo, o hostil passará a ser reconhecido, receberá hospitalidade e cuidado, tornando-se assim *hospes*, hóspede. É este processo de transformação que cremos ser possível acontecer pela via da Educação, o que procuramos apresentar ao longo deste trabalho.

Assim considerando, ressaltamos que o nosso trabalho identifica em um certo espaço de turismo as razões intrínsecas aos aspectos da construção do *hostis* e as dificuldades em fazer acontecer sua transformação necessária para *hospes*. Especificamente, este trabalho trata da atividade turística na região cacauieira do Estado da Bahia o que não

impossibilita a sua extensão e/ou o seu paralelo para outras regiões do Estado e para outros Estados do Brasil, tendo em perspectiva a formação sócio-histórico-cultural do povo brasileiro.

Verificamos desta forma que para a plena realização da atividade do turismo, ou seja, para oferecer ao sujeito turista a concretização do atendimento às necessidades e desejos que ele procura obter num pequeno espaço de tempo, necessário se faz terem por parte dos sujeitos dos serviços turísticos atitudes mentais expressas em comportamentos adequados. São esses comportamentos, nas instituições públicas e privadas, tanto no nível macro quanto micro, desenvolvidos por todos os sujeitos envolvidos no *métier*, que expressarão a importância (ou não) que se dá ao turista e ao turismo como atividade econômica relevante para o desenvolvimento humano e econômico das sociedades. Com base em vivências pessoais e profissionais ao longo das duas últimas décadas, verificamos lacunas afetivo-cognitivas num tema particular que deveria ser de conhecimento e prática de todo profissional que esteja envolvido com a realização de atividades no largo espectro daquelas relacionadas com a efetiva realização das necessidades e desejos dos turistas – o *Acolhimento*. No desenvolvimento do conceito de acolhimento trabalharemos três elementos básicos que o compõem, ou seja: o Reconhecimento do *homo turisticus*; a Hospitalidade ao turista; e o Cuidado com o turista.

2. O estudo

O nosso universo de pesquisa implicou no estudo do *Sistema de Turismo* – SISTUR – e da *Educação em Turismo* da cidade de Ilhéus localizada na Região Sul da Bahia, tendo como quadro de referências o contexto sócio-histórico-cultural e as representações sociais de *ser servil* ou de *estar a serviço de ...* e sobre o *estrangeiro* presentes na mentalidade local.

O termo *estrangeiro* é utilizado ao longo deste trabalho com o significado de sujeito “que é de outra região, de outra parte, ainda que pertencente ao mesmo país; [...], forasteiro, estranho” (Ferreira, 1998).

No que diz respeito ao *Sistema de Turismo*, focalizamos especificamente os equipamentos e serviços turísticos. Neste recorte escolhemos o setor de hospedagem dos meios de hospedagem e centramos nossa observação e análise sobre o departamento de recepção.

No que concerne à *Educação em Turismo* fizemos o levantamento dos diferentes cursos que são oferecidos, ou que foram oferecidos recentemente, e que se relacionam diretamente com o Sistema de Turismo, ou seja, cursos que formam, (re)capacitam, (re)qualificam os recursos humanos que já atuam no setor ou que pretendem nele atuar.

2.1. Problematização

Ultimamente, algumas questões nos inquietavam no que se refere à falta de qualidade no acolhimento ao turista. Estas questões nos fizeram refletir mediante dados oferecidos por autores que se preocupam com a atividade do turismo. Assim, verificamos a importância da atividade turística no âmbito da economia mundial e, sobretudo, como uma tendência promissora para a economia brasileira.

Neste contexto, verificamos que o Brasil e especialmente o Estado da Bahia apresentam um grande potencial de recursos naturais a serem transformados em produtos turísticos. O Sul da Bahia, pela sua natureza exuberante, tem uma vocação para o desenvolvimento do Turismo e consideramos que este fator possa contribuir para o seu desenvolvimento.

O que temos verificado empiricamente, visitando equipamentos turísticos em geral e especificamente os hotéis, ouvindo de usuários, lido e ouvido da imprensa especializada e geral, é que o acolhimento

aos Turistas nacionais e estrangeiros, na região Sul da Bahia, é efetuado de forma inadequada. Esta constatação ocorre tendo-se por base os parâmetros de bom acolhimento e de superação das expectativas dos clientes, objetivando conquistá-los. As referências de insatisfação recaem significativamente sobre as formas de recepção e acolhida ao turista pelos colaboradores dos equipamentos e serviços turísticos em geral que parecem considerar o turista um *hostis* e não um *hospes*.

Desta forma, após esta reflexão, elaboramos o seguinte problema para ser trabalhado: o contexto sócio-histórico-cultural, as representações de *ser servil* ou de *estar a serviço de...* e sobre o *estrangeiro* na mentalidade local e a formação profissional dos sujeitos (colaboradores e proprietários dos equipamentos e serviços turísticos) na Região Sul da Bahia (Ilhéus) têm influenciado na qualidade do processo de acolhimento ao turista nos equipamentos turísticos da região?

Em seguida, com base nas premissas/pressupostos contidos no problema acima levantado, elaboramos uma hipótese de trabalho e procuramos descrever e explicar, ao longo da nossa argumentação, a validação de cada elemento que produz/determina o fenômeno estudado (o processo de acolhimento).

Seguindo um percurso lógico, tendo por base os objetivos estabelecidos para a pesquisa, operacionalizamos a hipótese por meio da validação progressiva de cada variável independente que intervêm na variável dependente. Este processo permeia toda a estrutura da argumentação e se completa ao final das conclusões da pesquisa.

A redação da nossa hipótese é assim apresentada: as representações de *ser servil* ou de *estar a serviço de...* e sobre o *estrangeiro*, construídas na mentalidade local e elaboradas com base no contexto sócio-histórico-cultural, por prestadores de serviços (proprietários e colaboradores), dos equipamentos e serviços turísticos e as deficiências na formação destes profissionais determinam a (má) qualidade do processo de acolhimento ao turista registrada nestes equipamentos na Região Sul da

Bahia (Ilhéus), não estando os cursos de formação contribuindo para a alteração deste quadro.

Ao longo deste trabalho, procuramos desenvolver a tese central de que a (má) qualidade do processo de acolhimento nos meios de hospedagem é resultante das representações sociais sobre ser *servil* ou de estar a serviço de... e sobre o estrangeiro, produzidas pela mentalidade local; pelo contexto sócio-histórico-cultural que entram na formação dos sujeitos e influem no processo de acolhimento, impedindo-os de participarem ativamente do processo de transformação do estranho do estado de *hostis* para *hospes*.

Para nos auxiliar no processo de desenvolvimento dos diversos passos da pesquisa, traçamos alguns objetivos. Primeiramente, como objetivo geral, procuramos verificar, no contexto sócio-histórico-cultural, as representações de *ser servil* ou de *estar a serviço de...* e de *estrangeiro* que impregnam tanto a mentalidade local quanto o processo de Educação Profissional oferecida aos colaboradores e proprietários dos equipamentos e serviços turísticos da Região Sul da Bahia (Ilhéus) para, assim, estabelecer a relação desses elementos com a (má) qualidade no acolhimento ao Turista. Em seguida, elaboramos objetivos específicos, que nortearam o desenvolvimento dos diversos campos de investigação estabelecidos, a saber: a) identificar na ação profissional dos colaboradores e dos proprietários dos meios de hospedagem da região Sul da Bahia (Ilhéus), especificamente nos setores que têm contato direto com os Turistas, comportamentos que caracterizem o ato de acolher o cliente; b) identificar, no contexto sócio-histórico-cultural regional, as representações sociais de *estrangeiro* e as representações que os sujeitos que trabalham no Sistema de Turismo na região Sul da Bahia (Ilhéus) elaboram sobre o *estrangeiro/turista*; c) identificar se os sujeitos relacionam o ato de bem servir com os significados de *estar a serviço de* ou *ser servil*; d) verificar se a Educação em Turismo nas escolas e cursos da Região Sul da Bahia (Ilhéus), está sendo desenvolvida objetivando preparar os

alunos como profissionais que entendam e tenham como princípio o bem acolher, no processo de estar a serviço e ser retribuído pela qualidade do serviço prestado.

A pesquisa caracterizou-se por ser *descritivo-explicativa*, pois levantou as opiniões, comportamentos, atitudes e crenças (Representações Sociais) dos proprietários, gerentes e colaboradores que atuam nos equipamentos e serviços turísticos; identificou os fatores que contribuem para a ocorrência de um baixo índice na qualidade do acolhimento nestes equipamentos e levantou o conceito de acolhimento nos conteúdos disciplinares dos cursos específicos de Turismo e de Hotelaria da cidade de Ilhéus. Desta forma, nos aprofundamos no conhecimento da realidade, explicando a razão e o porquê do fenômeno estudado, o processo de acolhimento.

Ressaltamos aqui que a extensão do trabalho final deveu-se à complexidade dos campos pesquisados, à inexistência de pesquisas nesta área e à necessidade de serem estudados estes fenômenos como uma contribuição efetiva para a mudança de paradigma que se faz necessária para o desenvolvimento da sociedade regional.

Os sujeitos selecionados para a pesquisa de campo foram os colaboradores e proprietários dos equipamentos e serviços turísticos, especificamente dos meios de hospedagem – hotéis e pousadas. Nestes equipamentos, entre os colaboradores selecionamos os gerentes, os recepcionistas, os chefes de recepção, os auxiliares de reserva e o caixa.

Na Pesquisa de Campo fizemos a observação direta intensiva, por meio de duas técnicas: a observação e a entrevista. O nosso roteiro de entrevista foi elaborado para satisfazer a dois tipos de dados, os quantitativos e os qualitativos. Assim, para que se procedesse a sua análise, operacionalizamos a ordenação e a organização dos mesmos em dois momentos: o tratamento dos dados quantitativos e o tratamento dos dados qualitativos.

Para procedermos à análise dos dados qualitativos coletados escolhemos a técnica de análise de conteúdo por considerá-la a mais adequada para

nos auxiliar no processo de organização, inferência, análise e interpretação dos dados. Desta forma, nos apoiamos nos estudos de Bardin (1977), Henry (1968), Jodelet (1989), Moscovici (1968), Robin (1977) e Teixeira (1983).

3. Resultados obtidos

A trajetória construída nos conduziu a algumas reflexões sobre uma certa realidade que necessita de mudanças no que se refere a paradigmas locais de pensamentos e ações.

Quando abordamos o tema *Trabalho* estávamos buscando a relação entre o homem e o tempo de trabalho e de não trabalho para compreender como têm evoluído ao longo dos séculos e como o tempo destinado ao lazer tem aumentado consideravelmente. O homem de *homo faber* encontra-se e percebe-se agora como *homo ludens* e procura satisfazer as suas necessidades e desejos de evasão dos ambientes e contingências laborais de múltiplas formas utilizando bem e intencionalmente o seu tempo livre, usufruindo o seu ócio com criatividade, inclusive como forma de preparar-se para o retorno as suas atividades de trabalho. Notamos que a tendência é de integração entre o tempo de trabalho e o tempo livre fazendo o homem trabalhar descansando, repousar criando, viajar trabalhando, (re)conciliando o princípio de realidade com o princípio de prazer. No entanto, a grande maioria dos trabalhadores não usufrui ainda desta possibilidade. Muitos ainda trabalham onze meses durante o ano para desfrutar durante um mês das possibilidades do *dolce far niente*. Vimos que o homem necessita de um tempo livre para si, para a sua família e por meio da atividade turística pode usufruir do seu lazer.

Quando trabalhamos o tema *Lazer* identificamos que no seu tempo livre o homem procura desfrutar o seu lazer de diversas formas sendo uma delas por meio do lazer turístico. Segundo Dumazedier

(1962) o homem procura neste período o seu *desenvolvimento*, o seu *divertimento* e a sua *descontração*. O Turismo possibilita uma dimensão pessoal de ruptura em relação à vida rotineira. Além disso, a viagem é a procura de um certo sonho, um desejo, uma promessa de mudar, literalmente, de mundo, e representando um novo e desejado nascimento. O Turismo oferece, também, a possibilidade para que as relações consigo mesmo e com os outros passem por uma forma de (re)definição e é este lato sonho de (re)nascimento social que povoa o imaginário do turista, mesmo que não plenamente consciente.

Para que o profissional do turismo contribua para a satisfação e a superação das expectativas e o encantamento do turista, percebemos que necessita estudar uma gama variada de conteúdos tais como: a motivação humana; a motivação do turista; os seus desejos; a tipologia da clientela turística; a psicologia do consumo; a psicossociologia dos povos, conhecimentos esses indispensáveis à plena consciência das condicionantes que influem nas relações entre as sociedades emissoras e as sociedades receptoras de turismo. Juntamos ainda a estes aspectos recomendados pelos autores consultados, a nossa certeza de que estar disposto a esta prestação de serviço é saber estar à disposição do outro na sua busca de realização de um certo desejo que representa sua necessidade de atenção ao princípio de prazer, busca do sentir-se bem.

Para identificar as representações sobre o estranho/estrangeiro construídas na mentalidade local, fomos inicialmente levados a revisitar a História da formação do Brasil e especificamente do Estado da Bahia e da região estudada, objetivando verificar aspectos que contribuíram para a construção de um certo olhar sobre o estranho/estrangeiro.

Segundo Guerreiro de Freitas (1992) na região houve uma extrema exploração do trabalhador, que chegou a níveis até então desconhecidos. A cultura do cacau se construiu sobre a exploração extrema do trabalhador rural. Notamos que esta exploração do trabalhador (empregado) certamente responde pelo

olhar hostil que têm os trabalhadores e hoje os que atuam no turismo, os prestadores de serviço, para com o outro, o que tem o dinheiro para a compra do serviço, o que é sobejamente presente no conteúdo do discurso e em outros comportamentos dos sujeitos da amostra.

Hoje, os filhos dos coronéis são os donos dos equipamentos e os filhos dos trabalhadores ou dos capatazes são aqueles que recebem o nome de colaboradores (nos equipamentos). Mas são dois grupos distintos de sujeitos, construídos distintamente, em um caldo cultural presidido por uma mentalidade tal, que em nada contribui para um estado desejado de colaboração no processo de acolhimento do outro, o estrangeiro. Este estrangeiro, até então, era/é considerado *hostis*, um invasor que deve evoluir à condição de *hospes*, desejado e *a-colhido*, e com ele acolhido o seu sonho de bem-estar.

Educar para mudar é o que parece óbvio, mas aqui não é uma mudança das mais simples, estamos falando de uma mudança de mentalidade antecedida, naturalmente, pela construção de consciência crítica sobre a mentalidade vigente. Isto envolve no mínimo alterar o que se pensa e o como se pensa a respeito de: a) Turismo como atividade econômica, necessária e primordial com temporalidade maior do que apenas o aplacamento da emergência; b) Turista como *hospes*; c) Proprietários e “empregados” como parceiros, colaborando no processo de criar condições propícias e operar a serviço do turista e do seu sonho de bem-estar. Processo este que se inicia pelos primeiros sinais de acolhimento e tem como resultado final o despertar e a manutenção do desejo de voltar, a ser/estar de volta àquele oásis que responde bem ao seu desejo de estar bem consigo, com o ambiente e, principalmente, com aqueles “mágicos” que parecem conhecer suas fantasias, seus desejos, de ver/ouvir/gustar/cheirar/sentir com o tato, percebendo-se seguro, desejado, objeto de atenções e cuidados múltiplos. Alguns cuidados discretos, outros bem evidentes, mas tudo e todos colimando para uma atenção consciente

e competente de atendimento ao princípio de prazer (do cliente), parte legítima e significativa de qualquer homem.

Repetimos que este é um processo de re-educação. Elencamos a seguir alguns dos argumentos que enfatizamos na Dissertação de Mestrado:

- Estudando o perfil dos colaboradores, gerentes e proprietários dos meios de hospedagem da cidade de Ilhéus verificamos que estes sujeitos têm uma Educação de Nível Básico, incompleta ou completa, efetuada em Escolas da rede pública municipal e estadual da cidade de Ilhéus e região. A maioria dos sujeitos passou por uma Formação Geral e não teve acesso a uma Formação Profissional específica que os preparasse para acolher o estranho / estrangeiro / turista adequadamente. Alguns tiveram acesso a cursos livres de curta duração (20/40 horas) para obterem um treinamento rápido na área de turismo e hospitalidade e todos exercem funções específicas do Departamento de Hospedagem dos hotéis e pousadas pesquisados onde atuam profissionalmente;
- A análise de conteúdo do discurso dos sujeitos indicou que eles atribuem todas as mazelas hoje detectadas à crise de 1987 que se instalou nos cacauais representada pelo quadro patológico provocado pelo fungo *Crinipellis Perniciosa*, vulgo vassoura de bruxa, e que foi a vassoura de bruxa que trouxe a pobreza para a região. Estes sujeitos não demonstraram ter consciência dos fatores que durante o século XX contribuíram para construir os diferentes aspectos que conformaram a última grande crise, sendo a vassoura de bruxa um dos aspectos resultantes. A análise das relações referentes ao cacau, expressas no presente, apresentaram significados preponderantemente negativos. Quando referiam-se ao passado apontaram relações mais positivas e com conteúdo nostálgico relacionado à riqueza que “os frutos de ouro” produziram;
- Certamente estas representações negativas, construídas na mentalidade dos sujeitos, em

relação ao padrão são análogas às construídas em relação ao hóspede/cliente visto que podem estar sendo considerados como *padrões temporários*. Assim, o olhar hostil construído em relação ao padrão “fixo” pode ser o mesmo construído referente ao padrão “temporário”, o hóspede. Este é, então, considerado um *hostis*, o que obstaculiza o Acolhimento de Qualidade ao turista nos equipamentos e serviços turísticos na região/cidade como um todo;

- A prestação de serviço é uma prática social que se utiliza no desempenho de uma profissão que exige dignidade e que implica uma relação de igualdade no processo de troca entre os sujeitos envolvidos. Entendemos que no serviço, no ato de servir, está implícita a noção de ser útil, de auxiliar, de cuidar de alguém. Mas a noção de serviço e de servir que têm os sujeitos da amostra está confundida com as de servilismo e servidão, o que as remete a significados de submissão, subalternidade e inferioridade;
- Percebemos que o Acolhimento e a Prestação de Serviço são complementares e que somente habilidades técnicas não são suficientes. Uma componente afetiva de aceitação do outro como *hospes* é de fundamental importância nesta troca;
- Destacamos que o Acolhimento deve acompanhar, inspirando, todas as ações que implicam a relação com o cliente e que muito cuidadosa e conscientemente deve marcar todas as fases do processo, deixando no cliente o desejo de voltar e transformá-lo em cliente permanente, fiel;
- Para contrapor a construção do *hostis*, fomos levados a descrever o processo de Acolhimento para ter o conceito de *hospes* como parâmetro de análise das representações e comportamentos dos sujeitos. Percebemos que tanto as representações quanto os comportamentos dos sujeitos na relação com o turista conduzem à representação do *hostis*;
- Considerando que a Educação é o caminho para a transformação do *hostis* em *hospes*,

elaboramos o capítulo *Educação em Turismo*. Inicialmente estávamos buscando descobrir qual seria, segundo a legislação vigente, a organização ideal para a Educação em Turismo;

Em suma, ao chegarmos neste momento da trajetória e mediante o surgimento dos reforços às variáveis ao longo do trabalho, consideramos que podemos *validar a nossa hipótese* e assim a reafirmamos em todos os seus aspectos inicialmente elaborados, pois ficou provado que as representações de *ser servil* ou de *estar a serviço de...* e sobre o *estrangeiro*, construídas na mentalidade local e elaboradas a partir do contexto sócio-histórico-cultural por prestadores de serviços (proprietários e colaboradores) dos Equipamentos e Serviços Turísticos e as deficiências na formação destes profissionais determinam a (*má*) qualidade do processo de acolhimento ao turista registrada nestes equipamentos na Região Sul da Bahia (Ilhéus) e os Cursos de Formação não estão trabalhando para a alteração deste quadro.

4. Considerações finais

Para que essa transformação efetivamente ocorra, consideramos que é urgente que seja implementado o que já está estabelecido na legislação e que se refere à Educação em Turismo em um programa amplo de conscientização sobre o turismo na Costa do Cacau que envolva toda a sociedade: os dirigentes políticos, os dirigentes institucionais, os empresários e os cidadãos em geral.

Este programa de conscientização que é uma das propostas do PNMT – Programa Nacional de Municipalização do Turismo – necessita de vontade política para ser implementado. Paralelamente à essa conscientização, deve-se dotar a região e especificamente o pólo central, a cidade de Ilhéus, de infra-estrutura urbana adequada a sua população bem como à população flutuante, os turistas.

Salientamos que todas as categorias de prestadores de serviços, direta ou indiretamente ligadas à atividade econômica do turismo, devem prestar os seus serviços levando em conta os conceitos de qualidade no bem servir, no bem acolher. O acolhimento *lato sensu* como exposto ao longo do capítulo 9 da Dissertação de Mestrado deve estar presente tanto no Sistur quanto na Educação em Turismo.

Ao longo da pesquisa verificamos que no imaginário local ainda está fortemente presente a figura do coronel e aquilo que ela representava nos áureos tempos do cacau. A nostalgia deste período está bastante arraigada na mentalidade local e muitos estão à espera do *retorno do cacau* e então indagamos: com os coronéis? Para os sujeitos o presente é apenas uma ponte de onde eles olham para o passado e não pensam nas mudanças que podem modificar/alterar/construir o futuro.

Consideramos como necessário implementar um Programa de Educação Básica para todos, com nível de qualidade adequado para a formação de cidadãos conscientes da realidade e necessidades locais. Da mesma forma consideramos necessário implantar um Programa de Educação Profissional de qualidade que atenda paralelamente ao público do Ensino Fundamental e Ensino Médio e, principalmente, aos colaboradores dos equipamentos e serviços turísticos. Isto poderia ser feito por meio da oferta de uma Educação Profissional de Nível Básico conforme estabelecem os documentos oficiais (LDB, Diretrizes e Referenciais Curriculares para a Educação Profissional de Nível Técnico). Estes profissionais que atuam nos meios de hospedagem e que desempenham tarefas tais como: mensageiros, camareiras/arrumadeiras, faxineiros(as), pessoal da manutenção de equipamentos, pessoal da jardinagem, o setor de alimentos e bebidas (commis, garçons, auxiliares de cozinha, cozinheiros, etc...) são sujeitos semi-analfabetos e/ou analfabetos completos. Este programa de Educação Profissional de Nível Básico deve ter por missão, além dos conteúdos de formação/educação

técnico-profissional, a ampliação de consciência e a valorização do homem. Homem este que não tem tido acesso aos meios tanto para desenvolver as suas habilidades básicas quanto as habilidades específicas e de gestão para desempenhar de forma eficiente, efetiva e eficaz as tarefas inerentes à função que desempenha no mundo do trabalho.

Ressaltamos que este programa deve, da mesma forma, estimular, motivar estes sujeitos no sentido da sua inserção (reinserção) na Educação formal para iniciarem e/ou retomarem a sua Educação Básica e, assim, construir-se como cidadãos cientes e conscientes dos seus direitos e dos seus deveres.

Além disso, deve-se pensar um programa permanente de qualificação e requalificação (reconversão) profissional, para proceder à melhoria contínua do nível de qualidade na prestação de serviços nos equipamentos e serviços turísticos.

É necessário, também, a criação de cursos de Educação Profissional de Nível Técnico na área de Turismo e Hospitalidade, bem como de Cursos Superiores de Turismo e Hotelaria, conforme estabelece a legislação para, assim, compor uma estrutura coerente de Educação em Turismo para a melhoria do acolhimento ao turista.

Assim considerando, ficou cada vez mais claro que há um vácuo de iniciativas no que concerne às medidas necessárias para tornar a cidade de Ilhéus e a região no seu entorno um espaço agradável e acolhedor, tanto para a sua população quanto para a população visitante, os turistas e veranistas, que vem à cidade para passar as suas férias e desfrutar do seu tempo livre, de ócio e lazer.

Além disso, a estrutura de poder nestes meios de hospedagem parece ter um paralelo ainda forte com a estrutura das fazendas de cacau. Mesmo estando no século XXI, passado o século XIX, quando foi abolida a escravidão, e o século XX, quando na região predominou o domínio do chefe econômico e político – o coronel – ficou, e a cada entrevista, mais clara esteve para o pesquisador, uma imagem triste. A imagem da chegada dos retirantes para fazerem fortuna com o cacau, sendo

escolhidos como mercadorias pelos coronéis ou seus capatazes e não tendo outra alternativa a não ser a de se submeterem ao poder escravizante e a uma exploração lastimável daquela época não tão distante. E esta tendência à exploração permanece não só na relação com os sujeitos colaboradores, mas também na exploração do turista que está sendo expropriado, no mínimo, do seu direito a um acolhimento de qualidade.

Nesse contexto, levando em consideração essa necessidade básica do turismo e a realidade encontrada é que apresentamos o Acolhimento como tema fundamental a estar presente na formação dos sujeitos desta região em geral e na formação dos profissionais que atuam e/ou vão atuar, direta ou indiretamente, na atividade econômica do turismo.

Referências

- Amado, J., 1998, *Cacau*, Record, Rio de Janeiro, Brasil.
- Avena, B.M., 2002, *Turismo, educação e acolhimento de qualidade: transformação de hostis a hospes em Ilhéus, Bahia*, Dissertação de Mestrado, Universidade Federal da Bahia, Ilhéus, Brasil.
- Bardin, L., 1977, *Análise de Conteúdo*, Edições 70, Lisboa, Portugal.
- Couto, V. de A., O território do cacau no contexto da mundialização, *Bahia Análise & Dados*, Vol. 9(4), pp. 38-52.
- Dumazedier, J., 1974, *Sociologie empirique du loisir: critique et contre-critique de la civilisation du loisir*, Éditions du Seuil, Paris, France.
- Dumazedier, J., 1962, *Vers une civilisation du loisir?* Éditions du Seuil, Paris, France.
- Ferreira, A.B. de H., 1995, *Dicionário Aurélio básico da língua portuguesa*, Nova Fronteira, São Paulo, Brasil.
- Gouirand, P., 1994, *L'accueil hôtelier*, Editions Bpi, Paris, France.
- Guerreiro de Freitas, A.F., 1992, *Au Brésil: deux régions de Bahia*, Thèse Doctorat en Histoire, Université de Paris IV – Sorbonne, Paris, France.
- Guerreiro de Freitas, A.F., 1979, *Os Donos dos Frutos de Ouro*, Dissertação de Mestrado em Ciências Sociais, Universidade Federal da Bahia, Salvador, Bahia, Brasil.
- Hollanda, S.B. de, *Raízes do Brasil*, Companhia das Letras, São Paulo, SP, Brasil.
- Jodelet, D., 1989, *Les représentations sociale*, Puf, Paris, France.
- Moscovici, S, Henry, P., Problèmes de l'analyse de contenu, *Revue Langages/Socio-linguistique*, Sept. 1968, pp. 36-60.
- Organização Mundial do Turismo – OMT, 2002, *Informações e dados sobre o turismo mundial*, [<http://www.world-tourism.org>], (Sítio acessado em 04 mar. 2002).
- Pêcheux, M., 1975, Introduction, Analyse du discours: langue et idéologies, *Revue Langages*, V. Mars 1875, pp. 3-6.
- Robin, R., *História e lingüística*, Cultrix, São Paulo, SP, Brasil.
- Teixeira, M.G., 1983, "...Nós, os Batistas..." – *um estudo de história das mentalidades*, Tese de Doutorado em História, Universidade de São Paulo, SP, Brasil.
- Teixeira, M.G., 1999, Animai-vos, povo bahiense... As idéias de liberdade na Bahia de 1798, in Domingues, C.V. et al., (eds), *Animai-vos, Povo Bahiense! A Conspiração dos Alfaiates*, Omar G. Editora, Salvador, Bahia, Brasil.