

A educação técnica profissional e a prestação de serviços em turismo: Uma análise a partir dos cursos técnicos do Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia Farroupilha (RS, Brasil)

The **professional technical education** and **provision of services** in tourism: An analysis from the technical courses of the Farroupilha Federal Institute of Sciences and Technology (RS, Brazil)

RAQUEL LUNARDI * [raquel.lunardi@iffarroupilha.edu.br]

GRACIELE RODRIGUES RIBEIRO ** [graciele.rodrigues@iffarroupilha.edu.br]

FLÁVIA DE ARAÚJO PEDRÔN *** [flaapedron@gmail.com]

FABRÍCIO SILVA BARBOSA **** [fabricio.barbosa@iffarroupilha.edu.br]

Palavras-chave | Educação tecnológica, turismo, serviços turísticos

Objetivos | O setor do turismo tem demonstrado, em muitos países, sua capacidade de mudar a realidade econômica, social e política de uma comunidade. Segundo Organização Mundial do Turismo, o fluxo de turistas do ano de 2015 foi de cerca de 1,2 bilhões no mundo, gerando uma receita de quase 1,260 bilhões de dólares (UNWTO, 2016). No Brasil, segundo dados do Ministério do Turismo (MTur, 2016), foi gerado uma receita cambial de 5,8 bilhões de dólares no ano de 2015 e uma entrada no país de quase 6,3 milhões de turistas. Esse crescimento, especialmente em termos econômicos e de relação entre povos e lugares, tem movido pesquisadores a tentar decifrar os riscos e benefícios dessas relações. Essa relação, que até pouco tempo não era objeto científico, mas tem se tornado objeto de análise teórico que, por sua vez, vem sendo consolidado em processos formativos. Paralelamente, a evolução

* **Doutora em Desenvolvimento Rural** pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). **Docente** do Eixo Tecnológico Turismo, Hospitalidade e Lazer do Instituto Federal de Ciência e Tecnologia Farroupilha – IFFar – São Borja – RS (Brasil).

** **Especialista em Docência** na Educação Profissional Técnica e Tecnológica do Instituto Federal de Ciência e Tecnologia Farroupilha – IFFar – São Borja – RS – Brasil, **Graduada em Gestão de Turismo** (IFFar) e **Graduada em Administração** (URCAMP) e Técnica em Hospedagem (IFFar). **Docente Substituta** do Eixo Tecnológico Turismo, Hospitalidade e Lazer, Eixo Comunicação e Informação do Instituto Federal de Ciência e Tecnologia Farroupilha – IFFar – São Borja – RS (Brasil).

*** **Mestre em Extensão Rural** (UFSM); **Graduada em Gastronomia** do Instituto Federal de Ciência e Tecnologia Farroupilha – IFFar – São Borja – RS (Brasil).

**** **Doutorando em Engenharia de Produção e Sistemas** – (UNISINOS). **Docente** do Eixo Tecnológico Turismo, Hospitalidade e Lazer do Instituto Federal de Ciência e Tecnologia Farroupilha – IFFar – São Borja – RS (Brasil).

dos mercados e o caráter de prestação de serviço demandam a intensificação de cursos técnicos e de qualificação de curta duração para a chamada linha de frente e para os setores de apoio à atividade turística. Nesse sentido, buscou-se com este estudo identificar e analisar o perfil dos profissionais de turismo de nível técnico na região das Missões a partir da oferta de cursos do Eixo Tecnológico de Turismo, Hospitalidade e Lazer do Instituto Federal de Ciência e Tecnologia Farroupilha (IFFar) e o nível de satisfação dos empreendedores com a formação deste profissional.

Metodologia | Este trabalho é resultado de uma pesquisa realizada por um grupo de docentes e alunos do Instituto Federal Farroupilha, Campus São Borja com financiamento do CNPQ, chamada MCTI/CNPQ/Universal 14/2014 - Faixa A. Cabe destacar que esta pesquisa ainda está em vigência, e o que está relatado neste trabalho é a primeira análise dos dados, coletados no ano de 2016. Tem como proposta a análise qualitativa e quantitativa, considerando a análise a partir dos critérios de relevância e eficácia a oferta de cursos técnicos no Eixo de Turismo, Hospitalidade e Lazer ofertados pelo IFFar. Para atingir os objetivos propostos os atores-foco desta pesquisa foram os alunos egressos dos cursos técnicos do Eixo Tecnológico de Turismo, Hospitalidade e Lazer e empresários do setor de hotelaria e gastronomia localizados nos municípios de Santo Ângelo e São Borja. Os instrumentos para a coleta de dados foram o questionário semiestruturado com perguntas abertas e fechadas de múltipla escolha. A coleta dos dados foi realizada através de um formulário elaborado no Google Drive e enviado para o email dos alunos egressos. De um universo de 445 alunos egressos¹, obteve-se um total de 50 respostas². Com relação aos empreendimentos utilizados no estudo, foram selecionados 44³ empreendimentos de empresas pertencentes ao trade turístico, sendo que seis entrevistas formulários foram respondidos via email e o restante dos formulários foi aplicado *in loco*⁴.

Principais resultados e contributos | Neste item apresentamos e analisamos os resultados da pesquisa. Preliminarmente apresentam-se os resultados referentes à pesquisa com os alunos egressos do Instituto Federal Farroupilha. Do público total pesquisado, 78% (39) são do sexo feminino e 12% (11) do sexo masculino. Destes, 54% pertence a faixa etária dos 18 aos 25 anos (27), 8% na faixa de 51 a 60 anos (4) e os demais na faixa de 26 a 50 anos (15). Relacionado à faixa etária evidenciou-se que a maioria, 64% é solteira. Outro fator importante para nossa análise é o local de nascimento destes alunos egressos, sendo que a maioria, 72% (36) dos egressos nasceu em São Borja, confirmando, assim, a importância do campus para o atendimento da comunidade. Dos entrevistados 62% (31) trabalham, porém, destes apenas 28% (14) se considera independente financeiramente. Deste percentual 38% (19) não trabalham, sendo que a família é quem custeia seus gastos diários. Destes egressos empregados um percentual de 22% (11) tem emprego fixo, 20% é autônomo (10) e 20% (10) é funcionário público (municipal, estadual ou federal), sendo que a renda, na maioria, 32% (16), é de até 3 salários mínimos e 18% (9) de 3 a 5 salários mínimos. Quando questionados se tinham participado de algum programa de bolsa acadêmica no IFFar

¹A amostra de alunos é o universo total de alunos egressos do referido eixo tecnológico. A base de dados foi o cadastro institucional de alunos, fornecido pelo Setor de Registros Acadêmicos do IFFar campus São Borja.

²Obteve-se um percentual de 11% de respondentes. O baixo retorno dos questionários pode ter sido ocasionado por diferentes motivos, dentre eles o cadastro do aluno não estar atualizado, o desinteresse do egresso na área de atuação, entre outros.

³As empresas foram selecionadas mediante amostra intencional, que, segundo Richardson (1999), prevê a seleção de elementos que se relacionam intencionalmente com as hipóteses da pesquisa.

⁴No segundo momento da pesquisa optou-se, devido a baixa representatividade das empresas, por realizar as entrevistas *in loco*, o possibilitou um número maior de respostas.

(Assistência estudantil, Extensão, Pesquisa) 34% (17) responderam que sim, 24% (12) responderam que não e 42% (21) não responderam a este questionamento. A pesquisa apontou que 68% (34) dos alunos que finalizaram cursos pertencentes ao Eixo Tecnológico Turismo, Hospitalidade e Lazer não trabalham efetivamente em suas respectivas áreas. Do percentual de egressos atuantes em suas respectivas áreas técnicas, 60% (12) estão inseridos no mercado de eventos, com empregos formais e com receita de até cinco salários mínimos. Do total de egressos, 26% (13) buscam complementar sua formação com outros cursos, 18% (9) não fizeram nenhuma qualificação e 56% (28) não responderam a este questionamento. O segundo momento de reflexão desta pesquisa é os resultados obtidos junto aos empreendedores do setor do turismo. Das 40 entrevistas aplicadas, 18 empresas são do ramo da hotelaria e 21 do ramo da alimentação. Destes locais, 50% (20) não possuem profissionais das áreas de hotelaria, cozinha, turismo e gastronomia trabalhando, 17% (7) possuem profissionais de cozinha, 10% (4) de hotelaria e 5% (2) de turismo. Quando questionados acerca do motivo pelo qual não contratam pessoas destas áreas, 50% (12) afirmou que não contratam pelo alto custo que esse profissional gera ao estabelecimento, 25% (06) nunca considerou essa possibilidade e 25% (6) por outros motivos, dentre eles o fato de quando abrirem a seleção para profissionais formados, sendo que deste processo de seleção nos empreendimentos pesquisados, relatou-se que nenhum profissional com tal formação se inscreveu. Dos contratados, 68% (13) são do sexo feminino e 32% (7) masculino, estes distribuídos nas faixas etárias de 18 a 25 anos (16%) (4), 26% na de 26 a 35 anos (5), 42% (8) na de 36 a 45 anos e 16% (3) na de 46 a 55 anos. A maioria destes trabalha há menos de 2 anos no empreendimento, fato que corrobora com as primeiras turmas egressas do IFFar. Quando questionados sobre a formação dos profissionais desta área apenas 12 responderam. Os que responderam destacam como características importantes na formação dos alunos valores como ética, assiduidade, responsabilidade, conhecer as rotinas de trabalho, confiabilidade, empatia, ter conhecimento técnicos, de línguas estrangeiras e sobre a história e cultura do local e ser pró-ativo na resolução de problemas. Contudo, apesar da exigência do mercado por um profissional com todas as características citadas acima, esse profissional não é valorizado conforme a sua formação. Dos respondentes, 13 profissionais recebem 2 salários mínimos, 4 1 salário mínimos e 3 recebem 3 salários mínimos, sendo que destes 17 profissionais tem a carteira de trabalho assinada. Diante dos resultados apresentados pode-se concluir que a formação profissional ofertada pelo IFFar Campus São Borja atende as expectativas do mercado turístico, porém esse mercado não está absorvendo esses profissionais e quando o fazem há uma baixa remuneração, o que impacta no interesse destes profissionais em seguir atuando na área e em buscando complementar sua qualificação. Outra constatação importante é a inserção da mulher na educação profissional e consequentemente no mundo do trabalho. Contudo, cabe destacar que um porcentagem alta dos egressos não atua na área do turismo e quando atua o segmento de eventos tem destaque. A inserção neste segmento justifica-se por São Borja e Santo Ângelo serem municípios com mais de uma instituição de Ensino, por possibilitar a atuação com outras áreas do conhecimento e por ser uma atividade autônoma. Os dados apresentado neste estudo indicam um enfraquecimento da formação de profissionais no eixo tecnológico turismo, hospitalidade e lazer pois o mercado da região não tem absorvido os profissionais em seus empreendimento. Outrossim, esta pesquisa é uma das poucas no Estado do RS e em nível de Brasil que analisa a formação técnica profissional neste eixo nos Institutos Federais de Educação. Seus resultados serão aprofundados e utilizados como instrumento para a avaliação dos pontos fortes e fracos da formação dos profissionais deste Eixo. Iniciamos uma discussão necessária para a compreensão da formação de nossos estudantes e do mercado turístico, porém é necessário realizar estudos complementares.

Limitações | O estudo apresentou as seguintes limitações: a primeira refere-se a amostra. A amostra de alunos foi inferior ao que pretendíamos analisar inicialmente, que era de 30% do total da população. Esta limitação está relacionada com a atualização do cadastro dos alunos egressos. A segunda está relacionada ao acesso às informações, sobretudo as relacionadas as empresas pesquisadas, onde muitas perguntas não foram respondidas ou não respondidas em sua totalidade. A terceira limitação está relacionada com a falta de estudos com o mesmo objetivo deste estudo e com a mesma população alvo.

Conclusões | Este estudo surgiu da inquietação da relação entre formação profissional e mercado de trabalho. Para Moesch (2000), uma das hipóteses sobre a formação de competências ressalta o saber turístico como fazer-saber. A passagem do fazer-saber para o saber-fazer, no campo turístico, impõe às instituições de ensino o aprofundamento dos conhecimentos perpassados por seus currículos. Diante dessa inquietação, buscou-se analisar a formação técnica ofertada pelo IFFar e seu impacto no mercado de trabalho local e regional, onde constatou-se que: a oferta dos cursos do IFFar no Eixo tecnológico turismo, hospitalidade e lazer estão de acordo com a política nacional de ensino técnico na área do turismo e com as aptidões e competências exigidas pelo mercado, porém os alunos egressos não estão inseridos no mercado de trabalho local/regional. Tal fator deve-se a alguns motivos, dentre eles ao alto custo de mão-de-obra especializada e as empresas serem de administração familiar. Evidenciou-se que alta procura pelas mulheres por formação técnica, corroborando com outros estudos de Lunardi (2007, 2015) que constatou o envolvimento de mulheres na execução das atividades turísticas. Constatou-se ainda o baixo rendimento financeiros destes profissionais no mercado pesquisado, o que pode influenciar na procura pela oferta de qualificação profissional. Outrossim, cabe destacar que este estudo é inicial e outras pesquisas serão necessários para aprofundarmos esse debate.

Referências |

- Ministério do Turismo [MTur] (2016). *Dados e fatos*. Acedido em 25 de novembro de 2016, em <http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/estat%C3%ADsticas-e-indicadores/estat%C3%ADsticas-b%C3%A1sicas-de-turismo>.
- Moesch, M. (2000). *A produção do saber turístico*. São Paulo: Contexto.
- Lunardi, R. (2007). *Turismo rural: A contribuição da mulher*. Santa Maria: Facos (Dissertações em turismo rural nº 13).
- Lunardi, R, Souza, M. & Perurena, F. (2015). O trabalho de homens e mulheres no turismo rural em são josé dos ausentes: o "leve" e o "pesado". *Revista Turismo - Visão e Ação - Eletrônica*, 17 (1),179-209 Doi: 10.14210/rtva.
- World Tourism Organization [UNWTO] (2016). *Tourism highlights*. Acedido em 25 de novembro de 2016, em http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/images/pdf/estatisticas_indicadores/UNTWO_Tourism_Highlights_2016_Edition.pdf