

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
FACULDADE DE EDUCAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO – CONHECIMENTO E
INCLUSÃO SOCIAL
DOUTORADO EM EDUCAÇÃO

JONILSON COSTA CORREIA

**EDUCAÇÃO, TURISMO E HOTELARIA: PERCEPÇÕES DOS EGRESSOS DO
CURSO DE HOTELARIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO SOBRE
SUA FORMAÇÃO E O MERCADO DE TRABALHO**

Belo Horizonte

2018

JONILSON COSTA CORREIA

**EDUCAÇÃO, TURISMO E HOTELARIA: PERCEPÇÕES DOS EGRESSOS DO
CURSO DE HOTELARIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO SOBRE
SUA FORMAÇÃO E O MERCADO DE TRABALHO**

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Educação – FaE da Universidade Federal de Minas Gerais, como exigência parcial para obtenção do título de Doutor em Educação.

Orientadora: Prof.^a Dra. Antonia Vitória Soares Aranha.

Belo Horizonte

2018

C824t

Correia, Jonilson Costa

Educação, turismo e hotelaria: percepções dos egressos do curso de Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão sobre sua formação e o mercado de trabalho / Jonilson Costa Correia. – 2018.

191 f.

Orientador (a): Antonia Vitória Soares Aranha.

Tese (Doutorado) – Faculdade de Educação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2018.

1. Educação. 2. Mercado de Trabalho. 3. Hotelaria. 4. Maranhão.
5. UFMA. I. Aranha, Antonia Vitoria Soares. II. Título.

CDD – 378

CDU – 378

JONILSON COSTA CORREIA

**EDUCAÇÃO, TURISMO E HOTELARIA: PERCEPÇÕES DOS EGRESSOS DO
CURSO DE HOTELARIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO SOBRE
SUA FORMAÇÃO E O MERCADO DE TRABALHO**

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Educação – FaE da Universidade Federal de Minas Gerais, como exigência parcial para obtenção do título de Doutor em Educação.

Orientadora: Prof.^a Dra. Antonia Vitória Soares Aranha.

Aprovado em: ____/____/____. Nota ____.

COMISSÃO EXAMINADORA

Profa. Dra. Antonia Vitória Soares Aranha – FaE/UFMG
Orientadora

Profa. Dra. Conceição de Maria Belfort de Carvalho – UFMA
Examinadora

Prof. Dr. Hormindo Pereira de Souza Junior – UFMG
Examinador

Profa. Dra. Diomira Maria Cicci Pinto – UFMG
Examinadora

Prof. Dr. João Cesar de Freitas Fonseca – PUC/MG
Examinador

AGRADECIMENTOS

Ao Divino Mestre pelos dons da Fortaleza e da Perseverança.

Aos meus pais e irmãos pelo apoio sincero e constante. A minha Mãe Maria da Graça Costa saudades eternas, minha conselheira, amiga de sempre.

Ao meu filho e amigo Marcelo Barros pela torcida em todos os momentos da jornada profissional.

A minha amiga/ irmã Venância Rêgo pelo incentivo em todos os momentos do Doutorado.

A minha orientadora Prof^a Dra. Antonia Vitória Soares Aranha pela confiança, dedicação, paciência, e por ter acreditado no meu projeto.

Aos professores do Doutorado em Educação Conhecimento e Inclusão Social da UFMG pelo incentivo e arte de ensinar, em especial a Professora Dra. Daisy Moreira Cunha pelo carinho e amizade sempre presentes em Belo Horizonte.

Aos professores e alunos do Curso de Hotelaria da UFMA pela atenção e colaboração na construção da pesquisa.

A professora Dra. Conceição Belfort (DETUH – UFMA) que se disponibilizou a participar das bancas de qualificação e defesa pública da tese.

Aos professores Iolete Pessoa e José Bastos pela colaboração e apoio.

A amiga de Tattyane Marques, companheira do nosso Doutorado pelas conversas e incentivo durante as leituras, aulas e eventos.

A todos que de alguma forma estiveram comigo nesta caminhada e contribuíram para que o estudo se tornasse realidade.

RESUMO

Este trabalho teve por objetivo analisar as percepções que os egressos do Curso de Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão têm sobre a sua formação e o mercado de trabalho. Por se tratar de uma pesquisa voltada aos egressos de uma única Instituição se fez necessária a abordagem histórica da mesma, possibilitando uma visão contextual do curso pesquisado a partir da Educação, do Turismo e teorias do Trabalho. Tomei como referencial teórico na construção deste objeto de pesquisa os estudos de Frigotto (2003; 2004), Mészáros (2016), Morin (2010; 2016), Bourdieu (1983), Kuenzer (1997; 2001), Pochmann (2012) entre outros, que permitiram compreender e interpretar este fenômeno. Para a concretização da pesquisa optei pela abordagem qualitativa utilizando a entrevista semiestruturada como técnica de coleta de dados. A análise dos dados foi feita a partir do modelo qualitativo e das narrativas orais dos sujeitos afim de capturar as suas experiências, subjetividades, as emoções, os sonhos e as expectativas, e também as contradições do contexto no qual estão inseridos. Resgatar as trajetórias dos egressos desde a sua formação até a inserção no mercado de trabalho a partir das suas narrativas significa falar de diferentes tempos, fontes e lugares do curso, dos desafios e perspectivas da formação nesta área, significa também avaliar sua história, os componentes curriculares do curso e o trabalho docente. Os sujeitos envolvidos na pesquisa foram os egressos do Curso de Hotelaria da UFMA (bacharelado) graduados em anos diferentes. Para a seleção dos sujeitos investigados utilizei os seguintes critérios: os egressos do curso que atuam em diversos setores da hotelaria: meios de hospedagem, hotelaria hospitalar, restaurantes, no ensino de hotelaria e turismo, em enologia e gestão de empreendimento hoteleiro. Ao longo das categorias de análise e narrativas dos entrevistados percebi fragilidades, contradições e principalmente lacunas que precisam ser preenchidas, espaços que necessitam ser revisitados pelos professores, pelos alunos e pela escola de hotelaria e turismo da UFMA nos seus diversos projetos de extensão, pesquisa e durante as atividades de sala de aula. Penso que somente assim, pode haver um diálogo permanente entre academia e mercado de trabalho. É preciso ir além dos muros da escola e conhecer ou reconhecer que os saberes são plurais e, portanto, são advindos de várias fontes.

Palavras - Chave: Educação. Mercado de Trabalho. Hotelaria. Maranhão. UFMA.

ABSTRACT

This study had the objective of analyzing the perceptions that graduates of the Hotel Course of the Federal University of Maranhão on their training and the labor market. Because it is a research aimed at the graduates of a single institution, it was necessary to approach it historically, enabling a contextual view of the course researched from Education, Tourism and Work theories. I have taken as a theoretical reference in the construction of this research object the studies of Frigotto (2003, 2004), Mészáros (2016), Morin (2010, 2016), Bourdieu (1983), Kuenzer (1997; 2001) Pochmann (2012) among others, which allowed to understand and interpret this phenomenon. For the accomplishment of the research, I opted for the qualitative approach using semi-structured interview as data collection technique. The analysis of the data was made from the qualitative model through the analysis of oral narratives from where I was able to capture from the subjects' speeches of their experiences, subjectivities, emotions, dreams and expectations, as well as the contradictions interconnected to the context in the trajectories of the graduates from their formation to the insertion in the labor market from their narratives means talking about different times, sources and places of the course, the challenges and perspectives of the training in this area, it also means evaluating their history, the curricular components of the course and the teaching work. The subjects involved in the survey were the graduates of the UFMA (Bachelor's Degree) in Hospitality, graduated in different years. In order to select the subjects investigated, I used the following criteria: the graduates of the course that work in several hotel sectors, hospital, restaurants, hotel and tourism teaching, enology and hotel management. Along the categories of analysis and narratives of the interviewees, I have perceived fragilities, contradictions and mainly gaps that need to be filled, spaces that need to be revisited by teachers, students and the hotel and tourism school of UFMA in its various extension and research projects and during the classroom activities. I think that only in this way can there be a permanent dialogue between academia and the labor market. It is necessary to go beyond the walls of the school and to know or recognize that the knowledges are plural and therefore come from various sources.

Keywords: Education. Labor market. Hospitality. Maranhão. UFMA.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Sistema hoteleiro	63
------------------------------------	----

LISTA DE IMAGENS

Imagem 1- Rua Portugal, Bairro da Praia Grande – São Luís-MA.....	81
Imagem 2 - Escadaria da Rua do Giz, Bairro da Praia Grande – São Luís - MA	83
Imagem 3 - Imagem da Ponte do São Francisco ligando o Centro Histórico e Bairros de São Luís	87
Imagem 4 - Vista do Bairro da Ponta D'Areia – São Luís - MA	88
Imagem 5 - Fachada do Complexo da Fábrica Santa Amélia	99
Imagem 6 - Hotel Central, Construção de 1943 – São Luís- MA.....	110
Imagem 7 - Fachada do Lord Hotel, inaugurado em 1962 – São Luís-MA	111
Imagem 8 - Hotel Vila Rica – São Luís - MA	112

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Exemplos de hotéis por categorias de classificação hoteleira	64
Quadro 2 - Categorias de análise relacionadas aos objetivos específicos.....	116
Quadro 3 - Síntese do Perfil dos egressos do Curso de Hotelaria/Entrevistados ...	124
Quadro 4 - Competências exigidas aos profissionais de hospitalidade.....	139
Quadro 5 - Síntese das competências mais frequentes nas narrativas dos egressos	145

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Evolução do número de Instituições de Educação Superior, por categoria administrativa – Brasil – 2010-2013.	53
Tabela 2 - Evolução do Número de Matrículas de Graduação, segundo a Organização. Acadêmica – Brasil – 2010-2013.	53
Tabela 3 - Evolução do Número de Concluintes de Cursos de Graduação, segundo a Categoria Administrativa – Brasil – 2010-2013.	54
Tabela 4 - Número de instituições de educação superior, por organização acadêmica e categoria administrativa no Brasil - 2016	55
Tabela 5 - Número de Instituições de educação superior e número de matrículas em cursos de graduação, por organização acadêmica – Brasil - 2016.....	55
Tabela 6 - Número de cursos de Turismo e Hotelaria em 1998.....	70
Tabela 7 - Número de cursos de Turismo e Hotelaria em 2000.....	70
Tabela 8 - Número de cursos de Turismo e Hotelaria em 2001.....	70
Tabela 9 - Cursos de Hotelaria por instituição e região.....	72
Tabela 10 - Cursos de Hotelaria por instituição e região.....	72
Tabela 11 - Cursos relacionados com Hotelaria por Região	73
Tabela 12 - Trabalhadores/as formais em hotéis e outros tipos de alojamento, sexo, 2008-2011.	76
Tabela 13 - Participação das ocupações no emprego formal do setor hoteleiro	77
Tabela 14 – Currículo Pleno do Curso de Tecnólogo em Hotelaria – UFMA (1987).....	92
Tabela 15 - Análise do Currículo Pleno do Curso de Hotelaria - Tecnólogo - UFMA.....	93
Tabela 16 - Ingresso no Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria - UFMA	94
Tabela 17 - Egressos do Curso de Hotelaria da UFMA, por gênero e modalidade (1991-2001).....	107
Tabela 18 - Egressos do Curso de Hotelaria da UFMA, por gênero e modalidade (2002-2012).....	108
Tabela 19 - Egressos do Curso de Hotelaria da UFMA, por gênero (2013-2018)	108

Tabela 20 - Número de Meios de Hospedagem em São Luís – MA113

Tabela 21 - Número de Meios de Hospedagem em São Luís – MA114

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	15
2	ASPECTOS METODOLÓGICOS	22
2.1	Objetivos e Hipóteses do Estudo	22
2.1.1	Objetivo Geral	22
2.1.2	Objetivos Específicos	22
2.2	O Percorso Metodológico	23
2.3	Sobre os Sujeitos Participantes da Pesquisa.....	26
2.4	Estratégia de Coleta de Dados: a entrevista.....	27
3	A TRANSIÇÃO: da universidade ao mercado de trabalho.....	31
3.1	Da Relação entre Trabalho e Educação na Sociedade Contemporânea....	35
4	O MERCADO HOTELEIRO E EDUCAÇÃO	59
4.1	Considerações sobre Hotelaria e Turismo	59
4.2	Ensino Superior em Hotelaria no Brasil	68
4.3	O Mercado de Trabalho no Setor Hoteleiro.....	75
5	ESPAÇOS, TEMPOS, SUJEITOS E HOTELARIA NO MARANHÃO	81
5.1	Uma Cidade: São Luís do Maranhão	81
5.2	Uma Instituição de Ensino Superior: a UFMA	88
5.3	Um Curso: bacharelado em Hotelaria da UFMA.....	91
5.4	O Perfil dos Alunos Ingressantes e Egressos no Ensino Superior de Hotelaria.....	99
5.5	Os Egressos do Curso de Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão.....	106
5.6	A Hotelaria em São Luís do Maranhão: “de lá pra cá”	109
6	OS ACHADOS DA PESQUISA	116
6.1	Quem São os Egressos?.....	117

6.2	Tecendo as Narrativas dos Participantes da Pesquisa	125
6.3	O Que Dizem os Sujeitos da Pesquisa	126
6.3.1	Percepção sobre o Curso de Hotelaria da UFMA	127
6.3.2	Saberes Adquiridos no Processo de Formação em Hotelaria: competências e habilidades	137
6.3.3	A Inserção no Mercado de Trabalho	145
7	CONSIDERAÇÕES FINAIS	157
	REFERÊNCIAS.....	161
	ANEXO A – Resolução do Curso de Hotelaria	172
	ANEXO B – Parecer de reconhecimento do Curso de Hotelaria.....	178
	APÊNDICE A – Roteiro de entrevista.....	189
	APÊNDICE B – Termo de consentimento livre e esclarecido.....	191

1 INTRODUÇÃO

As mudanças econômicas, sociais e políticas provocam debates em torno da educação, nesse contexto estão presentes os estudos que se preocupam em discutir sobre a relação entre educação e trabalho. Shigunov e Maciel (2002) explica que esse aspecto fica evidenciado nas propostas das diretrizes curriculares dos cursos de graduação e que afetam diretamente a formação profissional em nível superior.

Também os estudos que investigam o fenômeno das atividades características do turismo têm crescido desde a primeira década do século XXI, talvez isso seja pelo crescimento do setor no mundo e no Brasil. No entanto, é importante salientar que embora haja uma literatura considerável sobre este campo do conhecimento, há ainda um número limitado de estudos realizados sobre o mercado de trabalho turístico, a relação entre turismo, educação e trabalho e mais recentemente a respeito da inserção dos egressos no mercado de trabalho. A partir destes pressupostos proponho o estudo de acompanhamento de egressos do Curso de Hotelaria a fim de trazer pistas para iluminar a compreensão da relação entre a universidade e o mercado de trabalho.

Nessa perspectiva, Andriola (2014) destaca que raros são os estudos de acompanhamento dos egressos dos cursos de graduação, realizados pelas IES brasileiras. Este autor salienta que se houvessem mais pesquisas sobre os egressos, estas ajudariam a compreender o impacto das ações institucionais na formação dos alunos, as fragilidades da formação oferecida em comparação às exigências do mercado e também as competências desenvolvidas com a formação ou mesmo as que deveriam ser desenvolvidas.

Realizar uma pesquisa com egressos significa acompanhar os caminhos percorridos por eles e, além disso, é uma possibilidade de analisar a educação e permite conhecer questões relevantes, como as mudanças do mundo do trabalho, a continuidade na formação e o desenvolvimento profissional do egresso. Essas informações possibilitam à instituição formadora adaptar os currículos e oferecer cursos apropriados às necessidades da sociedade e dos alunos. Portanto, possibilita aos profissionais estabelecer um elo entre a formação teórica e a prática, ao avaliarem o currículo que praticaram e o exercício da profissão (SAKAI, CORSONI JUNIOR, 2008).

Neste cenário, é importante conhecer a realidade vivenciada pelos egressos após a graduação, os caminhos escolhidos e as condições defrontadas na constituição deste egresso. É fato que muitos, ao iniciarem sua trajetória profissional, encontram situações adversas que fazem parte de um sistema mais amplo que envolve aspectos que não foram contemplados durante a formação acadêmica.

O meu trabalho como docente no Curso de Hotelaria da UFMA foi fator decisivo para o surgimento das primeiras indagações sobre o que de fato representa para os egressos a sua formação e o mercado de trabalho hoteleiro na cidade de São Luís - MA. Escolhi o ensino de hotelaria para meu objeto de estudo no doutorado, através do olhar dos egressos do curso a fim de inserir a contribuição daqueles que já foram alunos, nas discussões sobre o currículo e seus componentes, o corpo docente e outras dimensões que compõem o Curso de Hotelaria da UFMA.

É importante destacar que desde 2006 quando iniciei os estudos de pós-graduação na UFMA - Especialização em Metodologia do Ensino Superior e depois o Mestrado em Educação em 2009 - despertei para a possibilidade de uma pesquisa sobre a formação do profissional de hotelaria. Por isso, sempre pensei em compreender melhor como ele se forma como articula teoria e prática durante as disciplinas do curso, e qual a relação dos conteúdos apreendidos na universidade com o mercado de trabalho.

A partir de então surgiram essas questões: qual a percepção que os egressos do Curso de Hotelaria têm a respeito da sua formação? A formação no Curso de Hotelaria atende as exigências do mercado de trabalho? Quais foram as expectativas dos egressos ao ingressarem no mundo do trabalho? Quais são os saberes necessários para a inserção no mercado hoteleiro? Quais são os desafios e perspectivas da formação em hotelaria na UFMA?

Estas indagações norteadoras da pesquisa não foram elaboradas aleatoriamente, foram construídas a partir das observações e reflexões deste objeto, pois, “para o espírito científico todo conhecimento é a resposta a uma pergunta” (Bachelard, 1996, p. 18). Tais questionamentos também implicam na descoberta de um referencial que contribui para a análise, fundamentação e esclarecimentos sobre o ensino de hotelaria. Além dessas perguntas mencionadas acima, várias outras podem surgir durante a pesquisa, principalmente porque o caminho da formação em

hotelaria ainda é constituído por muitas dúvidas e inquietações, principalmente por se tratar de um campo relativamente recente na academia.

Abrir perguntas para esta discussão sobre o ensino superior em hotelaria impõe pensar por um lado, sobre educação e sua articulação com as dimensões laborais, a visão de uma educação voltada às necessidades de produção, atenta aos reclamos do mercado de trabalho. Este enfoque transparece em vários estudos dentre os quais destaco: Frigotto (1993), Gentili e Silva (1996), Kuenzer (1997), Jacinto (1998), Mészáros (2008), entre outros. Este debate também se expressa em vários documentos publicados por organismos mundiais como a UNESCO e o Banco Mundial desde a segunda metade do século XX e na Constituição Federal do Brasil, na Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional de 1996 e ainda no Plano Nacional de Educação (PNE), Programa de Desenvolvimento Educacional (PDE), e outros.

A educação na sociedade contemporânea, vista pela ótica destes autores e organismos, está voltada para a formação de mão de obra para participar do processo de produção. Em acréscimo, a educação é tida como uma atividade de investimento realizado para o fim de aquisição de capacitações e habilidades que garanta satisfações futuras à pessoa enquanto agente produtivo.

Para Frigotto (1993) a educação não apenas passa conhecimentos para o mercado, mas também articula outros conhecimentos para os interesses dominantes prevalecerem. Assim, acrescenta ele, “a educação dos diferentes grupos sociais de trabalhadores deve dar-se a fim de habilitá-los técnica, social e ideologicamente para o trabalho” (p.26).

Complementando essa citação de Frigotto (1993), Kuenzer (1997) vai dizer que educação, do sistema regular de ensino, tem uma finalidade clara, que é a de preparar os pobres para atuarem no sistema de produção [...] e que a educação aparece com um caráter messiânico que é vista como aquela que solucionará os problemas sociais.

Portanto, hoje o ensino superior tem uma função de profissionalizar o estudante, e está subordinado às demandas de mercado. A educação tornou-se instrumento dos estigmas da sociedade capitalista, ou seja,

Fornecer os conhecimentos e o pessoal necessário à maquinaria produtiva em expansão do sistema capitalista [...]. Em outras palavras, tornou-se uma peça do processo de acumulação de capital [...] em lugar de instrumento da emancipação humana, agora é mecanismo de perpetuação e reprodução desse sistema (MÉSZÁROS, 2008, p. 15).

No entanto, há pensamentos discordantes deste ponto de vista economicista, próprio da ideia de capacitação de capital humano para o mercado de trabalho. Neles a educação é basicamente cultural e não econômica em seus objetivos, porquanto a educação serve para desenvolver os indivíduos e ajudá-los a se tornarem competentes e responsáveis cidadãos, ao dar aos homens e mulheres a oportunidade de adquirir uma compreensão dos valores que sustentam e uma apreciação do que significam para a vida.

Mészáros (2008) afirma que a educação não é negócio, é criação, que educação não deve qualificar para o mercado, mas para a vida. Mészáros ensina que pensar a sociedade tendo como parâmetro o ser humano exige a superação da lógica desumanizadora do capital, que tem no individualismo, no lucro e na competição seus fundamentos. Que educar é colocar o sentido estruturante da educação e de sua relação com o trabalho, as suas possibilidades criativas e emancipatórias.

Seria interessante que a educação dos indivíduos para o trabalho não fosse desvinculada destes objetivos culturais, à medida que estes também fossem carregados pelo indivíduo no momento de sua inserção no mundo trabalho, a fim de auxiliar na vida produtiva.

Porém a universidade do século XXI é pressionada para transformar o conhecimento e os recursos humanos em produtos que devem ser explorados comercialmente. Desse modo a natureza da educação na sociedade contemporânea está vinculada ao mercado de trabalho, que requer a sua disposição uma enorme massa de força de trabalho com qualificação técnica que lhe garanta maior produtividade.

Apesar disso, segundo Jacinto (1998), nas atuais condições do mercado de trabalho, a educação pode não garantir um emprego seguro, mas aumenta as condições de empregabilidade e melhora da situação relativa dos egressos, diante dos mecanismos de seleção do mercado de empregos. Isto significa que todo o processo de ensino e aprendizagem no mundo escolar tem como objetivo maior garantir aos egressos um lugar no mercado de trabalho.

No entendimento de Mészáros (2008, p. 45) uma das funções principais da educação formal nas nossas sociedades é produzir tanta conformidade ou consenso quanto for capaz, a partir de dentro e por meio de seus próprios limites institucionalizados e legalmente sancionados.

A partir das formulações acima nota-se que os autores concordam em vários pontos sobre a visão reducionista e instrumental da educação e como esta é pensada na sociedade atual, ou seja, a educação está, como eles dizem, voltada para o ensino e aprendizagem das competências e habilidades que garantam aos indivíduos melhor desempenho no mercado de trabalho e ainda como único modelo para o desenvolvimento econômico. Portanto, é uma visão que corrobora com a Teoria do Capital Humano. Uma educação que se preocupa tão somente com a formação da força de trabalho é contraditória, aos objetivos finais da educação e passa a atender aos pressupostos do mercado. Essa condição desloca a função primeira da educação, de formar um indivíduo crítico participativo e atuante político e socialmente, para a esfera de interesse do mercado e de projeção de realização material futura das pessoas pelo conhecimento funcional adquirido pelo processo formal de educação.

Segundo Saviani (2000) a educação já esteve situada no âmbito do não-trabalho e foi entendida como um bem de consumo, objeto de fruição. Contudo essa concepção tendeu a se alterar, com o surgimento da teoria do capital humano, passando a ser entendida como algo não meramente ornamental, mas decisivo para o desenvolvimento econômico. Aparece aí uma estreita ligação entre educação, escola e trabalho.

Assim, penso que estas discussões acerca da relação entre educação e trabalho não se desvinculam da realidade dos cursos de turismo e hotelaria, posto que são habilitações que surgem com o intuito de servir aos propósitos do mercado, com ênfase no saber-fazer. Segundo Lahr (2004), a educação na área de hospitalidade começou da necessidade de treinar pessoas para o trabalho, capacitando os aprendizes nas tarefas que lhes seriam delegadas, sem maiores preocupações em relação à crítica ou reflexão.

Os cursos superiores em Hotelaria no Brasil surgiram com a intenção de formar e qualificar recursos humanos para atender às exigências laborais do setor (CAMPOS, 2000).

Em 1978, o economista Geraldo Castelli, formado na Suíça, trouxe para o Brasil o modelo suíço de educação profissional em hotelaria e criou na Universidade de Caxias do Sul – RS o primeiro curso de Tecnologia em Hotelaria do país, com forte foco operacional, sobretudo em alimentos e bebidas (CAMPOS, 2000).

Na década de 80 foram criados mais três cursos, todos de Tecnologia em Hotelaria, sendo dois no estado de São Paulo (Faculdades Renascença – 1981 e SENAC 1989) e um no Maranhão (Universidade Federal do Maranhão – 1987).

Entendo que estes primeiros cursos tinham o interesse em oferecer uma formação especializada e pragmática, que segundo Purin (2010) possibilitaria desenvolver apenas o necessário para o educando ser uma força de trabalho explorada.

Neste início do estudo faço um levantamento teórico-metodológico da pesquisa, nos capítulos a seguir estruturei a tese da seguinte forma: primeiramente as considerações iniciais onde estabeleço as premissas que motivaram a pesquisa, a definição do objeto e o problema da pesquisa.

Em seguida no Capítulo I, destaco os aspectos metodológicos do trabalho no qual estão presentes os objetivos, as hipóteses, bem como o percurso metodológico, caracterização dos sujeitos da pesquisa e a estratégia de coleta de dados.

No Capítulo II, abordo primeiramente sobre a transição da universidade para o mercado de trabalho onde trago as contribuições da psicologia a fim de compreender os traços dessa transição da universidade para o mercado de trabalho. Em seguida, nesse capítulo, apresento conceitos de mercado de trabalho e na última parte deste segundo capítulo abro um debate sobre a relação entre Trabalho e Educação na sociedade contemporânea onde aspectos abrangentes da educação superior são apresentados, como as políticas de expansão, o papel da universidade na atualidade e como o mercado e os organismos internacionais têm especulado através de documentos uma formação que seja voltada para as necessidades e exigências do mercado de trabalho em detrimento de uma formação humana e emancipadora.

No Capítulo III, procuro dar uma sequência sobre a relação mercado de trabalho e ensino superior estreitando o tema para o ensino de hotelaria, a partir daí exploro aspectos gerais sobre o turismo e a hotelaria, de modo mais específico o ensino superior de hotelaria no Brasil e por fim o mercado de trabalho hoteleiro.

No Capítulo IV cujo título é “Espaços, tempos, sujeitos e Hotelaria no Maranhão faço um panorama da história de São Luís do Maranhão com foco para a preservação do seu patrimônio arquitetônico e cultural, suas paisagens que são atrativos turísticos da cidade. Em torno desse capítulo também apresento a trajetória da UFMA desde a sua fundação até os dias atuais. Tomando esse viés histórico como eixo condutor do capítulo remonto a história do curso de hotelaria da UFMA, seus avanços, desafios e perspectivas e o perfil dos egressos do curso alongo de 30 anos, finalizo com a hotelaria de São Luís “de lá pra cá” com aspectos da sua história e dados atuais dos meios de hospedagem da capital maranhense.

No Capítulo V abordo os achados da pesquisa com as respectivas categorias e subcategorias de análise, bem como as interpretações das falas ou narrativas dos sujeitos entrevistados, os egressos do curso de hotelaria.

Por fim as considerações finais onde retomo objetivos, e faço comentários sobre os aspectos teórico-metodológicos da pesquisa, além disso, apresento algumas sugestões e críticas a respeito do Curso de Hotelaria da UFMA.

Com este trabalho não pretendi finalizar todas as discussões sobre o ensino de hotelaria no Maranhão, pois como foi explicitado antes esta é uma área recente e ainda necessita ser explorada, pois há ainda outros campos de pesquisa além da UFMA, há outros sujeitos que precisam ser ouvidos, há outros componentes do curso que precisam ser pesquisados para que haja avanços na educação hoteleira.

2 ASPECTOS METODOLÓGICOS

2.1 Objetivos e Hipóteses do Estudo

2.1.1 Objetivo Geral

O objetivo geral desta pesquisa é analisar as percepções que os egressos do Curso de Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão têm sobre a sua formação e o mercado de trabalho.

2.1.2 Objetivos Específicos

A fim de operacionalizar o objetivo geral, faz-se necessário atingir os seguintes objetivos específicos:

- a) Identificar o conjunto de saberes que os trabalhadores devem ter para se inserir no mercado de trabalho;
- b) Conhecer os espaços de atuação do egresso do curso de hotelaria;
- c) Identificar as percepções dos egressos sobre o conteúdo recebido durante o curso e sua abrangência para o exercício da profissão.
- d) Avaliar as perspectivas dos egressos no momento atual, trabalhando ou não no ramo de hotelaria;
- e) Compreender as expectativas que os egressos tinham da profissão quando eram estudantes.
- f) Verificar se a formação em hotelaria produziu efeitos em sua vida profissional e pessoal.

As hipóteses desta pesquisa se configuram como mostra abaixo. Uma Hipótese que se apresenta como uma resposta provisória a uma pergunta (QUIVY; CAMPENHOUDT, 2008, p.121). Portanto, é a partir do que considero um problema central da minha pesquisa 'A percepção dos egressos do Curso de Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão sobre sua formação e o mercado de trabalho' que surge a questão: **A formação oferecida durante o Curso de Hotelaria atende às exigências do mercado e às expectativas dos alunos (egressos)?** As hipóteses formuladas para responder a essa questão podem ser explicitadas nos seguintes termos:

1. O mercado de trabalho exige dos hoteleiros (egressos da UFMA) habilidades que vão além daquelas adquiridas no curso de graduação;

2. Os egressos do Curso de Hotelaria da UFMA percebem na sua formação um processo de transformação pessoal, e que este é contínuo à medida que se intensifica no exercício da profissão;

3. Os egressos valorizam a formação adquirida no curso, levando em conta o conteúdo ministrado, pois este é relevante e significativo para sua inserção, atuação e permanência no mercado hoteleiro;

4. O curso permite aos alunos desenvolver conhecimentos que lhes permitam compreender as relações sociais e processos de trabalho;

2.2 O Percorso Metodológico

A metodologia é um fator importante na construção do estudo, mas não se deve entendê-la apenas como o conjunto de procedimentos técnicos na realização da pesquisa, a sistematização dos dados e a forma de análise dos resultados, mas também como diz Morin (2010) ela ajuda a questionar, criticar e só então submeter a análise dos dados.

A pesquisa que desenvolvi neste estudo foi de natureza qualitativa, cuja abordagem “verifica uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, significa compreender o mundo dos seres humanos, o que pensam, desejam, o que sabem e o que pretendem fazer. Suas crenças e suas convicções não podem ser excluídas, não podem ser estimadas como algo externo ao assunto abordado (MORIN e DIAZ, 2016).

Neste caso optei pela pesquisa qualitativa, a fim de analisar como os egressos do curso de hotelaria percebem a sua formação e o mercado de trabalho. Esta abordagem qualitativa fará emergir elementos que ajudarão a captar a essência deste fenômeno e a dinâmica do seu acontecimento.

Para Godoy (1995) a pesquisa qualitativa parte de questões ou focos de interesses amplos, que vão se definindo à medida que a desenvolve. Esta envolve a obtenção de dados descritivos sobre pessoas, lugares e processos interativos pelo contato direto do pesquisador com a situação estudada, procurando compreender os fenômenos segundo a perspectiva dos sujeitos, ou seja, dos participantes da situação em estudo.

A partir da emergência de variáveis (dados gerais: sexo, idade, tempo de serviço), e dados estatísticos sobre o mercado hoteleiro e Educação coletados junto a ABIH-MA, SETUR – São Luís, Inep, entre outros que caracterizam o campo de

pesquisa e os participantes da pesquisa, foi fundamental um tratamento de dados a partir da abordagem quantitativa.

Segundo Richardson (1989), este método caracteriza-se pelo emprego da quantificação, tanto nas modalidades de coleta de informações, quanto no tratamento dessas através de técnicas estatísticas, desde as mais simples até as mais complexas.

Lefèvre e Lefèvre (2000) alerta para o fato de que existem motivações que facilitam opções ou rejeições por parte do pesquisador ou pela pesquisa qualitativa ou pela pesquisa quantitativa.

Em relação à pesquisa quantitativa fala-se em uma dificuldade em trabalhar com a estatística, com os números ou com a matemática, sedimentando uma crença de que é mais fácil a utilização da pesquisa qualitativa. Quanto a pesquisa qualitativa enfatiza-se o gosto pelo subjetivo, pelos significados entre outros argumentos (LEFÈVRE, 2000, p. 11).

A oposição pesquisa qualitativa/pesquisa quantitativa é equivocada e decorre de uma tradição científica, herdada dos fundamentos clássicos do positivismo e das pesquisas experimentais que reconhecem como válidos os conhecimentos considerados objetivos e generalizáveis. Romper com esta tradição requer articular os níveis qualitativos e quantitativos em um mesmo processo de pesquisa.

A “[...] relação entre pesquisa qualitativa e quantitativa, que está muito longe de ser uma relação de opostos, mas uma relação caracterizada pela complementaridade e até de articulação entre ambas.” (BATISTA; OLIVEIRA; RODRIGUES, 2002, p.10). Ou seja, em certos momentos pode-se utilizar um tipo de abordagem na pesquisa enquanto em outro está já não será a mais recomendada, e, além disso, ainda existe a possibilidade de ambas serem utilizadas de forma associada, contribuindo para uma visão de extensão, e ainda de profundidade em aspectos onde isso se fizer necessário. Porém, é claro que a diferença entre ambas não é simplesmente de técnicas utilizadas. São abordagens de naturezas diferentes, mas o que não dá supremacia de uma delas.

A abordagem quantitativa, quando não exclusiva, serve de fundamento ao conhecimento produzido pela pesquisa qualitativa. Para muitos autores a pesquisa quantitativa não deve ser oposta à pesquisa qualitativa, mas ambas devem sinergicamente convergir na complementaridade mútua, sem confinar os processos e questões metodológicas a limites que atribuam os métodos quantitativos exclusivamente ao positivismo ou os métodos qualitativos ao pensamento interpretativo [...] (BAPTISTA, 1994, p. 21).

Não se pode esquecer que a complexidade dos fenômenos sociais pode requerer tratamentos quantitativos e qualitativos e que se deve “... perceber com

clareza e afirmar com convicção que a relação entre pesquisa quantitativa e qualitativa não é de oposição, mas de complementaridade e de articulação.” (MARTINELLI, 1994, p. 17).

Ao trabalhar em pesquisas com abordagem qualitativa prioriza-se, segundo Araújo (2015), a investigação voltada à produção de dados descritivos, onde são valorizadas “as próprias palavras das pessoas, faladas ou escritas e conduta observável”. Neste sentido são considerados como “dados” as:

Descrições detalhadas de situações, eventos, pessoas, interações e comportamentos observáveis; citações diretas das pessoas sobre suas experiências, atitudes, crenças e pensamentos; resumos ou trechos inteiros de documentos, correspondências, gravações e histórias de vida (Cury, 1994, p.101).

Diante do problema desse estudo, 'as percepções dos egressos do curso de hotelaria da Universidade Federal do Maranhão sobre sua formação e o mercado de trabalho', foi feita também uma pesquisa descritiva. Segundo Duarte & Furtado (2002, p. 29) a pesquisa descritiva caracteriza-se por ser um método de investigação que “descreve um fenômeno ou situação mediante um estudo realizado em determinado contexto espacial e temporal”. Além disso, porque visa a compreensão ampla do fenômeno que está sendo estudado, considera que todos os dados da realidade são importantes e devem ser examinados. O ambiente e as pessoas nele inseridas devem ser olhados holisticamente: não são reduzidos a variáveis, mas observados como um todo.

Este trabalho, metodologicamente, está compreendido em duas fases. No primeiro momento ocorreu o levantamento teórico-bibliográfico sobre a temática, da qual delinheio o objeto a ser analisado. A pesquisa bibliográfica foi realizada através de consulta a livros, teses de doutorado, dissertações de mestrado, revistas, artigos, materiais digitalizados, dito em outros termos, uma técnica de documentação indireta que abrange material existente já publicado que versa sobre o assunto.

A leitura da bibliografia deve ser um exercício de crítica, na qual serão destacadas as categorias usadas pelos diferentes autores. Este é, segundo Goldenberg (2007, p. 79), “um exercício de compreensão fundamental para a definição da posição que o pesquisador irá adotar”. Também é um momento de buscar e fazer descobertas teóricas como forma de enriquecimento teórico-metodológico do trabalho.

Na segunda fase realizei a coleta de dados na qual utilizei como estratégia a entrevista, como uma forma dos entrevistados apresentarem as suas percepções sobre o tema da pesquisa.

Nesse sentido, as valiosas contribuições conceituais de autores a citar: Frigotto (1993), Gentili e Silva (1996), Kuenzer (1997), Jacinto (1998), Mészáros (2008), entre outros, certamente foram imprescindíveis para nas análises das falas dos sujeitos pesquisados, isso possibilitou não se correr o risco de “apreender tão somente uma pseudoconcreticidade do fenômeno em estudo”.

A segunda fase compreendeu a pesquisa empírica foi dividida em duas etapas: na primeira a coleta de dados quando entrevistei os egressos. A entrevista foi bem apropriada para a coleta de dados, pois foi possível extrair, das atitudes e respostas dos participantes do grupo, sentimentos, opiniões e reações acerca do tema a ser analisado.

Para incluir evidências empíricas tomei como campo de pesquisa a Coordenação do Curso de Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão considerando a viabilidade concedida institucionalmente para o acesso a documentos que favorecessem o desenvolvimento da pesquisa, bem como dados sobre os egressos disponibilizados pela UFMA.

2.3 Sobre os Sujeitos Participantes da Pesquisa

Torna-se necessário esclarecer de qual sujeito estou tratando. Trata-se do sujeito que antes de ser participante da pesquisa, é usuário, beneficiário e/ou destinatário das políticas públicas e da educação. É um sujeito que tem uma natureza objetiva e subjetiva.

Assim entendo o “... termo sujeito, como aquele que faz a ação ou a dirige, ou, num sentido mais filosófico, o homem como sujeito livre e igual, dono de si mesmo e da natureza, construtor do seu mundo, defensor de direitos e da subjetividade...” (WANDERLEY, 1992, p. 142).

As pesquisas em turismo têm como possibilidade a valorização dos sujeitos, a riqueza de suas histórias, de suas experiências coletivas mobilizadoras de novas formas de sociabilidade. Aprender estes elementos contribuirá para o desenvolvimento de uma prática capaz de possibilitar a experiência de “Assumir-se como ser social e histórico...”, ou seja, assumir-se como “... ser pensante, comunicante, transformador, criador, realizador de sonhos, capaz de ter raiva

porque capaz de amar. Assumir - se como sujeito porque capaz de reconhecer - se como objeto..." (FREIRE, 1996, p. 41). Bourguignon (2005, p. 51) destaca que "a pesquisa deve localizar o sujeito como protagonista de sua história pessoal e social, resgatando sua condição de sujeito, muitas vezes subtraída no processo de investigação, que acaba por enfatizar a sua condição no mesmo patamar do objeto de estudo".

Para incluir evidências empíricas tomei dois campos de pesquisa: primeiramente o Curso de Bacharelado em Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão considerando a viabilidade concedida institucionalmente para o acesso aos dados e para os contatos com os egressos. Em uma segunda fase a pesquisa de campo/ entrevistas com os egressos da UFMA, que atuam em hotelaria hospitalar, restaurante, universidade e meios de hospedagem.

Portanto, os sujeitos envolvidos na pesquisa foram os egressos do Curso de Hotelaria da UFMA que colaram grau no bacharelado. A partir de algumas informações contidas na Coordenação do Curso de Hotelaria, tais como endereço de e-mail e número do telefone foi possível contatar de imediato alguns dos egressos, outros contatos foram feitos através de redes sociais quando se localizou o egresso pelo nome completo destacado em seu dossiê na coordenação do curso.

2.4 Estratégia de Coleta de Dados: a entrevista

Vários podem ser caminhos a percorrer quando se está construindo um trabalho científico. A primeira dúvida nessa construção é: que caminho é o mais adequado? Quais os instrumentos que melhor conduziram a apropriação do objeto ou a percepção dos sujeitos envolvidos no estudo?

Para responder a tais questões é necessário antes de tudo saber que o trabalho científico se caracteriza como tal quando possui um objeto de pesquisa, uma metodologia e um corpo conceitual (PEREIRA, 2008).

Era a intenção inicial, desde o projeto da pesquisa do doutorado em educação, realizar um grupo focal com um determinado número de egressos do Curso de Hotelaria da UFMA. No entanto, quando defini os participantes e os localizei por telefone, e-mail ou redes sociais; percebi que durante o agendamento era impossível conciliar os horários. Estes egressos contatados trabalham em turnos e empresas diferentes o que impossibilitou a reunião em um mesmo dia, local e horário. Por isso houve um desvio na condução do instrumento de coleta de dados,

ou seja, nesse caso optei em aplicar entrevistas individualmente. A estratégia de coleta de dados não pode ser arbitrariamente escolhida, mas sim, é determinada, primeiro, por questões que dirigirão a investigação e, segundo (Oliveira, 2002), nesse caso cabe ao pesquisador adaptar a técnica às especificidades do contexto abordado.

Kvale (1996) explica que, a “Entre Vista” é uma maneira de reunir as diversas opiniões das pessoas. Entrevistar é um modo de sacudir as evidências, sacudir aquilo que é familiar, sacudir aquilo que se está acostumado a ver e assim problematizar o óbvio.

A entrevista com os egressos do curso de hotelaria teve esse propósito, de ver o que há por trás das experiências dos alunos. Significou atingir as partes mais escondidas dessas experiências e suas fronteiras como sentimentos, esperanças, ambições, frustrações, temores e coisas que não podem ser ditas em público, por exemplo. Nesse sentido, Cardano (2017) aponta que:

Além disso, a entrevista configura uma singular violação da esfera privada dos participantes, chamados a contar, para um estranho, aspectos por vezes muito delicados das suas vidas. Em outros casos a entrevista coloca defronte, não estranhos, mas duas pessoas que já tiveram outras oportunidades de interação. Verificando esses dois momentos apreende-se que a recíproca estranheza pode favorecer a abertura, a narração de si, mesmo diante de alguém que provavelmente não se encontrará nunca mais; enquanto a familiaridade permite uma maior compreensão dos conteúdos dos discursos que são fornecidos, assim como o surgimento de uma relação de confiança (p. 170).

A entrevista deu uma ideia de como os entrevistados organizam suas opiniões através de conhecimentos, redes de contatos, e seu cotidiano laboral. Nessa esteira, foi elaborado um roteiro de entrevista (APÊNDICE A) cuja proposta foi dar forma aos conteúdos da interação entre o pesquisador e os participantes da pesquisa. Desse modo o roteiro foi organizado em torno de três categorias e para cada uma foram previstas perguntas-estímulo para o desenvolvimento da entrevista. Isso de certa maneira possibilitou aos egressos não apenas fornecer informações, mas compor narrações orais¹, argumentar, instituir relações de sentidos entre eventos dispostos em uma sequência temporal.

As categorias as quais me refiro dialogam com os objetivos específicos desta pesquisa, pois estes foram a base para a formulação do roteiro de entrevista e das

¹ A narração pode ser definida de modo sintético como uma forma específica de discurso, que a partir de um ponto de vista pessoal e usando um repertório cultural coloca os eventos em relação temporal (PARRELO e PAGGIO, 2008, p. 127).

categorias de análise (VIDE APÊNDICE): a) **Percepção sobre o Curso de Hotelaria da UFMA**; b) **Saberes adquiridos no processo de formação** e c) **Inserção no mercado de trabalho**.

Na primeira categoria abordo a percepção sobre o curso de hotelaria e pretendi primeiramente verificar o porquê da escolha em estudar no curso de hotelaria, bem como avaliar aspectos relevantes a respeito do curso de forma que os egressos levantassem críticas e sugestões e, além disso, verificar se a formação em hotelaria produziu efeitos em sua vida profissional e pessoal.

Quanto aos saberes adquiridos no processo de formação a finalidade era identificar o conjunto de saberes que os trabalhadores devem ter para se inserir no mercado de trabalho. E pontuar quais são as competências e habilidades exigidas pelo mercado no momento de ingressar na área de hotelaria.

A respeito da inserção dos egressos no mercado de trabalho era fundamental saber se a formação em hotelaria garante a inserção do egresso no mercado hoteleiro de São Luís e como eles se inseriram no mercado de trabalho. Além disso, desvelar os desafios no exercício da profissão e ainda avaliar as perspectivas dos egressos atuais, e por fim como eles percebem o mercado hoteleiro de São Luís-MA.

A entrevista individual, nesse caso, contribuiu muito nas respostas que os egressos deram às questões do roteiro, ainda possibilitou que os egressos acrescentassem outros elementos à proposta metodológica desta pesquisa, como exemplo pedaços da sua vida pessoal que influenciou na escolha do curso. Um exemplo disso, é, quando em suas falas, buscam justificar a influência da família e dos amigos na escolha da profissão, a partir disso percebeu-se que cada um tem uma trajetória única no curso e fora da universidade, mesmo que se encontrem elementos em comum nas falas.

Para análise dos dados coletados com a finalidade de ser o mais fiel possível às falas e percepções dos egressos do Curso de Hotelaria, assim como aos objetivos propostos para o desenvolvimento da pesquisa busquei a análise narrativa na perspectiva oral como base para interpretação.

A partir de 1970, verifica-se o espaço que os estudos envolvendo as narrativas vêm adquirindo no campo educacional. Conforme Passegi (2009, p. 1) nesse mesmo ano o “paradigma interpretavista, nas ciências sociais e humanas, reintroduz o sujeito no centro da investigação científica”. Segundo a autora, este

paradigma se consolida na década de 1980 do século XX, preocupando-se com o sujeito, com a realidade que este constrói, apreciando também seus “esforços cognitivos e estratégia para analisar uma situação e agir em consequência, com o outro e sobre o outro” (Passey, 2009).

Trabalhar com narrativas na pesquisa é partir para a desconstrução/construção das próprias experiências, tanto do pesquisador como do sujeito da pesquisa. Exige que a relação dialógica se instale criando em cumplicidade de dupla descoberta. Outro aspecto importante destacado por Cunha (1998) é de que o trabalho com as narrativas é profundamente formativo e nesta direção afirma que:

Esta compreensão, provavelmente, é que tem feito a pesquisa qualitativa tornar-se, mesmo sem intenção precípua de fazer uma intervenção, em uma alternativa de formação. Ao mesmo tempo em que o sujeito organiza suas ideias para o relato – quer escrito, quer oral – ele reconstrói sua experiência de forma reflexiva e, portanto, acaba fazendo uma auto-análise que lhe cria novas bases de compreensão de sua prática (CUNHA, 1998, p. 39).

A opção feita pela utilização das narrativas aponta, portanto, para uma concepção de pesquisa em que os objetivos desta e da formação estão imbricados. A narrativa é a expressão da experiência humana. E para Costa (1997) “narrar é (re) construir verbalmente o presente, as lembranças, os desejos, é (re) elaborar a experiência invisual no passado comum” (p.8), a narrativa como método está longe de certezas. Reconheço desse modo, a parcialidade das informações coletadas e afirmo que isso faz parte da metodologia adotada. Não se pretende aqui uma única verdade nesta pesquisa, busco desvelar os possíveis espaços-tempos em que se revelam. Analisar narrativas envolve analisar de perto os discursos, organizar, dar significado ao que é falado e ao que não é dito (Fontoura, 1992).

Portanto, a escolha deste método surge como uma alternativa aos procedimentos teórico-metodológicos desta pesquisa capaz de contribuir para a compreensão das falas dos sujeitos participantes sobre sua trajetória, suas práticas, e refletir, remirar e inter-relacionar ideias e sentimentos.

Diante deste contexto, saber por meio das narrativas o que pensam os alunos do curso de hotelaria a respeito da sua profissão me parece fundamental para contribuir para o desenvolvimento de uma pesquisa com egressos.

3 A TRANSIÇÃO: da universidade ao mercado de trabalho

A relação entre Educação Superior e mercado de trabalho tem sido objeto de vários estudos, em particular sobre o papel da universidade na formação de recursos humanos, e ainda sobre o ingresso destes no mundo do trabalho. A universidade é uma instituição formadora de capital humano e produtora de conhecimentos que podem ou não corresponder a uma determinada demanda social.

A partir da Revolução Industrial se evidenciaram os vínculos da educação com a produção da vida material, carecendo, assim, a vida produtiva de formação, passando o mercado a ser elemento indissociável e princípio ordenador do sistema de ensino, do currículo e das práticas pedagógicas, reproduzindo as relações sociais de produção e conformando os sujeitos à ordem da sociedade capitalista. (SILVA *et al.*, 2013).

Nessa perspectiva, desde então, a formação do trabalhador se desvincula dos objetivos culturais e sociais da educação, ou seja, não há preocupação com a dimensão subjetiva do sujeito, e nem com a transição do aluno da universidade para o mercado de trabalho. Hoje, a sociologia, a economia e a psicologia do trabalho são as ciências que mais coletam informações acerca da transição de estudantes do ensino superior para o mercado de trabalho, se bem que elas não estão preocupadas primariamente com aspectos educacionais, mas sim com aqueles que dizem respeito ao seu objeto de pesquisa.

As análises das transições pelas quais passam os estudantes de ensino superior – feitas pela psicologia do trabalho - consideram este fenômeno como um processo de mudanças que acompanham o estudante durante todo o curso. No entanto estas mudanças se intensificam em dois momentos do curso: logo no momento do ingresso na Educação Superior e posteriormente no final da graduação, ou seja, na ocasião da transição da universidade para a vida profissional. A transição é entendida como “qualquer acontecimento ou não acontecimento que produza mudanças no nível dos relacionamentos, das rotinas, dos papéis do indivíduo ou possa afetar a ideia ou o conceito acerca de si e do mundo que o rodeia” (SCHLOSSBERG; WATERS; GOODMAN, 1995).

A transição que acontece na entrada para o Ensino Superior é marcada principalmente pelos seguintes desafios: assumir novas funções e responsabilidades

e atender às exigências do novo grau de ensino. Assim é necessário que o estudante se familiarize com uma nova situação.

A transição que ocorre no final do ensino superior é marcada como uma nova etapa da vida do indivíduo, na qual tem de assumir novas responsabilidades, passando a ser o condutor da sua vida pessoal e profissional. Esse período é marcado pela iminência da formatura e inserção no mercado de trabalho, gerando grandes expectativas, ansiedade e insegurança (DEL PRETTE; DEL PRETTE, 2003). Este momento significa a saída de um ambiente que o estudante passou a conhecer e conviver - o ambiente do Ensino Superior - e o coloca frente aos desafios de um novo cenário, o mundo do trabalho, que é composto por novos tipos de relações e informações, principalmente exigindo habilidades sociais diferentes das desenvolvidas no âmbito da universidade (ALMEIDA; SOARES, 2003).

Na compreensão de Melo e Borges (2007, p. 378), o período de transição da universidade para o mercado de trabalho é um momento de caminhada, de passagem e de construção da vida adulta. Afirmam as autoras: “[...] no período de transição de uma condição de estudantes para profissionais, estes devem ser investigados como um grupo distinto dos demais, identificando-se as particularidades de sua inserção no mercado de trabalho e os obstáculos que vivenciam para manter-se nesse mercado”.

Bardagi *et al.* (2004) aponta que algumas características do mercado e das instituições formadoras (escola, universidade) propiciam o estado de ansiedade e insegurança, especialmente a partir dos impasses gerados entre as competências acadêmicas desenvolvidas e as competências requeridas no mundo do trabalho contemporâneo. Por sua vez, para Teixeira (2002) a conclusão de um curso superior marca o fim de uma etapa na educação individual e carrega consigo uma série de expectativas que podem se tornar realidade ou não nos anos que se seguem.

Blanch (1990) entende que esse momento de transição, envolve os seguintes conceitos: ocupabilidade, contratabilidade e empregabilidade. A ocupabilidade é o grau de probabilidade de que uma pessoa ascenda ao mercado de trabalho em dado contexto. A contratabilidade é entendida por Blanch como o grau de adequação às características bio-demográficas e curriculares do demandante aos postos de trabalho ofertados. E a empregabilidade é o grau de adequação das características psicossociais do demandante ao perfil típico das pessoas empregadas. O autor propõe que é preciso uma conexão entre os aspectos sócio-

econômicos (demanda de postos de trabalho) e as características pessoais (características da demanda), para que ocorra a inserção profissional do egresso de um curso superior.

Diante da complexidade das mudanças ocorridas durante o processo de transição entre a universidade e o mercado de trabalho é que se busca neste estudo conhecer as percepções² que o egresso do Curso de Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão tem sobre a sua formação e o mercado hoteleiro de São Luís – MA.

E ao tratar desse fenômeno surge a seguinte questão: o que significa ser egresso de um curso? Em resposta à esta pergunta parte-se do conceito da palavra egresso que é utilizada para designar os indivíduos que concluíram cursos e/ou qualquer capacitação profissional em qualquer tipo de instituição ou entidade, por exemplo, escolas públicas ou particulares, universidades etc. É uma indicação de que frequentou o curso e se afastou após a conclusão.

No âmbito educacional, existe divergência quanto à definição do termo egresso, pois alguns estudiosos referem-se exclusivamente aos alunos formados; outros abrangem a denominação a todos os indivíduos que saíram do sistema escolar, sejam eles ex-alunos: diplomados, por desistência, por transferência ou jubilados. Ferreira (2004) o considera, no âmbito educacional, como sendo o indivíduo que cumpriu o currículo de um curso de graduação ou pós-graduação e obteve uma titulação em determinada área do conhecimento. Analisando o termo egresso contido na legislação da área educacional, entende-se como sendo a pessoa que efetivamente concluiu os estudos, recebeu o diploma e está apto a ingressar no mercado de trabalho (BRASIL, 1996).

No entanto, a legislação específica, como a LDB 9.394/96 e o Decreto nº 2.208/97 revogado pela Lei 5.134/2004, Art. 2º, Inciso III, fazem referência a egressos de uma forma ampla; são todos os indivíduos que saíram do sistema escolar de diferentes formas: diplomados, desistentes, transferidos ou jubilados. A partir dos conceitos e critérios utilizados na definição do termo egresso, importa expor o que a legislação fala sobre egressos, bem como as políticas institucionais aplicadas para o acompanhamento e gestão de egressos.

² Penna (1993) conceitua a percepção ou perceber como conhecer através dos sentidos, objetos e situações, mas perceber não é perceber, apenas os objetos concretos, como o são vulgarmente designados por essa palavra, percebem-se além dos objetos concretos, objetos ideais.

Segundo Machado (2001, p.45), os egressos são que realimentam com informações a escola e a sociedade sobre as tendências do mercado, e o acompanhamento de egressos é “um mecanismo que proporciona um quadro fiel do processo de inserção do ex-aluno no mundo do trabalho” além de permitir uma avaliação de como o profissional vem desempenhando suas atividades.

A inserção laboral de egressos envolve diversos aspectos que devem ser avaliados, tais como: o projeto do curso de graduação, o perfil dos professores, métodos de ensino e avaliação, autoavaliação dos estudantes, serviços de suporte, habilitação e infraestrutura. Tais fatores impactam na qualidade dos cursos, e conseqüentemente, na qualidade da mão de obra que entra no mercado de trabalho (BOTELLO, *et al.*, 2015).

Além destes aspectos Aparicio *et al.* (2016) afirmam que um dos principais critérios que definem a qualidade do ensino na universidade consiste em sua articulação com o mercado de trabalho, ou seja, com o sistema de produção. Essa articulação é muito importante, sendo a resposta do ensino universitário às necessidades contextuais.

Dentre as formas de articular a relação entre a universidade e o mercado está o acompanhamento de egressos. Este acompanhamento se constitui, pois, uma forma de avaliar o desempenho da aplicação de um conteúdo acadêmico na inserção e na vivência do mercado de trabalho, possibilitando uma análise dos sucessos e das dificuldades enfrentadas na carreira profissional.

Diante disso, as Instituições de Ensino Superior (IES) precisam repensar a formação dos profissionais, com intuito de adequar os Projetos Pedagógicos (PP), conforme preconizado nas Diretrizes Curriculares Nacionais dos Cursos de Graduação (2003), em que é estabelecido como perfil do profissional/egresso. No caso do egresso do curso de Hotelaria as Diretrizes dizem o seguinte: “um hoteleiro deve estar apto a atuar em um mercado altamente competitivo e em constante transformação, com impactos periódicos ou sazonais, segundo as mudanças na vida social, econômica, política, empresarial e organizacional, com ênfase na Gestão e Administração de Hotéis com os mais diversos e importantes aspectos estruturais, infraestruturais e o seu eficaz e qualitativo funcionamento, de acordo com os diversos segmentos culturais da demanda hoteleira”. Além disso, no Projeto político pedagógico devem-se contemplar entre outros: a caracterização do estágio, as atividades complementares no âmbito do ensino, pesquisa e extensão, a produção

científica dos docentes e discentes. E a partir disso pensar a formação para o mercado de trabalho, bem como superar suas fragilidades no que tange ao reconhecimento da contribuição da formação de sujeitos críticos-reflexivos e a inserção no mercado de trabalho.

O grande desafio nesse momento consiste em formar profissionais aptos a responderem às demandas de uma sociedade complexa e inserirem-se em um mercado de trabalho competitivo e enfatizar uma educação humanista, que promova a formação de sujeitos críticos, autônomos e com capacidade de transformação.

É necessário, desse modo, ampliar o conhecimento acerca da trajetória dos egressos do curso de graduação em Hotelaria no mercado de trabalho, para que seja possível reconhecer as dificuldades e as facilidades, os mecanismos de enfrentamento e como a formação tem contribuído durante esse processo.

Nessa descoberta da trajetória dos egressos aparecem duas dimensões que analiso a seguir: o mercado de trabalho e a relação entre educação e trabalho. Essas duas dimensões são permeadas por desafios e aberturas ao profissional da sociedade contemporânea, pois como se pode ver o mercado de trabalho é dinâmico, fragmentado e multifacetado. A educação que hoje se relaciona com este mercado de trabalho encontra desafios constantemente na busca de meios para se adequar ao seu dinamismo, e pluralidade.

3.1 Da Relação entre Trabalho e Educação na Sociedade Contemporânea

As sociedades ocidentais passaram ao longo da história por transformações importantes definindo diferentes modos de produção. Evidentemente, cada uma ao seu ritmo. Ou seja, as sociedades passaram da produção rural para a industrial e da industrial para a pós-industrial (economia de serviços).

Na sociedade agrária, somente a elite tinha acesso ao ensino. Na sociedade industrial, como requisito ao mundo do trabalho industrial, a educação formal foi democratizada, passando a atender diferentes classes sociais e faixas etárias. Neste período, a educação teve uma perspectiva disciplinar e, além de docilizar o corpo, ensinar ritmo e organização para o trabalho, visava ao controle dos desejos. Evidentemente, o capitalismo industrial exigia um comportamento técnico-burocrático voltado à indústria e à lógica do mercado. Com isso, produziu uma subjetividade padrão, inibindo a capacidade criativa dos indivíduos. De fato, o

objetivo era fazer o maior número de coisas no menor tempo possível (POCHMANN, 2012).

Nas sociedades agrárias o processo de formação para o trabalho ocorria simultaneamente ao exercício do próprio trabalho. Não havia inatividade para a aprendizagem, sem separação nítida entre tempo de trabalho e de não trabalho para formação. Exemplo disso eram os processos de transição formativa para o trabalho durante a Idade Média por meio das antigas guildas³ ou da aprendizagem de longa duração no interior das corporações de ofício.

A partir do século XIX, com a transição para a sociedade urbana e industrial, surgem novas modalidades emancipatórias para a condição de trabalho fundado quase que na exclusiva luta pela sobrevivência. Em função disso, o processo de formação para o trabalho se tornou organizado em grandes estruturas institucionais que passaram a atuar sob a inatividade que atingiu a fase precoce do ciclo de vida. Ou seja, o ingresso no mundo do trabalho postergado para após a finalização do processo educacional e formativo de crianças, adolescentes e jovens, geralmente financiado com recursos públicos e familiares (POCHMANN, 2012).

Assim, o processo de formação tendia a focar, sobretudo, o ingresso no mercado de trabalho, ainda que não desconsiderasse as possíveis interrupções na trajetória laboral imposta pela condição do desemprego.

A partir do século XX, nota-se que a emergência da sociedade pós-industrial torna-se compatível com o surgimento de novas formas de valorização do trabalho humano para além da obrigação estrita pela sobrevivência. A crescente postergação do ingresso dos jovens no mercado de trabalho e a maior redução no tempo do trabalho dos adultos, em combinação com a ênfase no ciclo educacional ao longo da vida, representam novas possibilidades para o trabalho no mundo, especialmente quando a expectativa de vida pode se aproximar dos 100 anos de idade (POCHMANN, 2012, p.494).

Desde o último quartel do século 20 se encontra em curso inéditos requisitos da formação de um novo trabalhador, mais condizente com as alterações no conteúdo e nas condições de produção e gestão em rede por empresas cada vez mais internacionalizadas. Por conta de possível inadequação entre demanda de

³ As guildas eram associações de profissionais surgidas na Baixa Idade Média (Séculos XIII ao XV), o surgimento das guildas estava relacionado ao processo de renascimento comercial e urbano que ocorreu neste período.

trabalho mais exigente e oferta de trabalhadores com menor preparação, os requisitos de qualificação profissional e elevação das habilidades para o exercício laboral tornaram-se crescentes, cada vez mais distantes dos tradicionais sistemas de educação e formação profissionais herdados da sociedade urbano-industrial (POCHMANN, 2012, p. 498).

Desde a Revolução Industrial as mudanças são constantes e isto se dá em decorrência do aprofundamento da divisão social do trabalho, do emprego de equipamentos de comunicação e armazenamento de informações particularmente poderosas, entre tantos outros fatores. Devido a isso, na atualidade o espaço ocupado pelo trabalho imaterial no conjunto das atividades humanas expandiu-se muito. As atividades, hoje, segundo Catani (2008), passam a incorporar cada vez mais tecnologias de informática, de comunicação e de automação, que por sua vez ocupam muito mais a dimensão de conhecimento, da inteligência prática e da emoção do trabalhador do que em épocas anteriores.

Muito do trabalho contemporâneo, apresenta características distintas de outras épocas. Entre elas, sobressaem os fatos de que o emprego está cada vez mais concentrado no setor de serviços. Desse modo, neste cenário da sociedade pós-industrial, era da informação e do conhecimento, na qual o trabalho é realizado por máquinas e computadores, a educação deve influenciar a produção de subjetividades inventivas, isto é, subjetividades *pensantes* com ideias criativas. Ela expressa uma forte tendência em acompanhar todo o curso da vida das pessoas, não apenas como elemento de ingresso e continuidade no exercício do trabalho heterônomo, mas também como condição de cidadania ampliada (Pochmann, 2006).

Essas mudanças ocorridas ao longo da história não somente transformam a política organizacional, como também, requerem a formação de um novo trabalhador. Isto envolve, por sua vez, mais escolaridade, qualificação, melhores salários e condições de emprego, o envolvimento de outras instituições, ou seja, apostar no trabalho inteligente como forma de avançar em qualidade e, principalmente, produtividade.

Diante disso Dourado e Catani (1999, p. 12) ao refletirem sobre estes aspectos levantam uma série de questões: como a universidade está reagindo aos problemas atuais? Como se encontram seus currículos, sua organização acadêmica, o processo de avaliação, o exercício de sua liberdade, sua mobilidade e agilidade em relação aos problemas atuais, sua integração e compromissos com a sociedade

e com o país? A universidade está formando o homem à altura da época atual e da sociedade futura? Como formar profissionais à altura dessas novas exigências e dos grandes desafios contemporâneos? Que tipo de profissional é preciso formar para dar conta das especificidades dos diferentes campos profissionais? Quais habilidades cognitivas, competências sociais e conhecimentos devem ser desenvolvidos na formação do cidadão profissional? Enfim quais são as funções da universidade neste novo contexto?

Segundo estes dois autores a educação superior parece ser chamada a contribuir em duas tarefas que historicamente constituem funções básicas da universidade: conhecimento e formação, ou melhor, produção do conhecimento e formação profissional. Essas duas áreas são consideradas, atualmente, fundamentais para a inserção de qualquer país no processo competitivo no mundo globalizado. Segundo eles, afirma-se que o bem econômico mais importante de qualquer país será, cada vez mais, o capital intelectual que ele produz (DOURADO e CATANI, 1999).

Em acréscimo a este pensamento, Curbucci (2007, p. 7) entende que,

Caberá à educação superior ampliar e qualificar a formação de quadros técnicos demandados pelos setores de ciência e tecnologia (C&T), educacional, governamental e produtivo, de modo a oferecer ao país os recursos humanos demandados por um modelo de crescimento econômico que promova a renda de natureza redistributiva.

Nesse sentido Lyotard (2013) acrescenta que a competição econômico-política entre as nações na pós-modernidade não se dará mais em função da tonelagem anual de matéria-prima ou de manufaturados que possam eventualmente produzir. Dar-se-á, sim, em função da quantidade de informação que as universidades e centros de pesquisa forem capazes de produzir, estocar e fazer circular como mercadoria tecnológica ou recursos humanos.

Assim, o investimento em cérebros, ou melhor, na criação de capital intelectual e na formação de competências básicas permitirá tornar a economia competitiva, uma vez que se vive em uma sociedade marcada crescentemente, pela internacionalização produtiva, pelo aumento dos conhecimentos técnico-científicos e pela necessidade de elevação da qualidade profissional. Essa lógica interfere nas políticas de educação superior, particularmente, nos novos padrões de gestão, financiamento e organização do trabalho acadêmico (DOURADO e CATANI, 1999).

Segundo Aranha (1996) discute-se desde os anos 90 no Brasil, o impacto das novas tecnologias e dos novos processos organizacionais na educação, particularmente na formação do trabalhador. “E que nesses tempos de Neoliberalismo e Estado Mínimo, para o governo, a educação deveria seguir uma rota precisa – ou seja, adequar-se às exigências do mercado, tomá-lo como referência de eficiência e qualidade” (ARANHA, 1996, p.112). Nesse sentido é importante destacar como as políticas educativas de ajuste para o ensino superior, no Brasil vêm sendo implementadas, como parte dessas exigências. Estas políticas de modernização e adequação da educação são suportadas principalmente por instituições multilaterais como Banco Mundial, Fundo Monetário Internacional, UNESCO e outras corporações internacionais.

As ideias básicas das reformas educativas em consonância com estes organismos internacionais, segundo Dourado e Catani (1999), é que o sistema de ensino superior deve se tornar mais diversificado e flexível, objetivando maior produtividade, empregabilidade e competitividade.

Organismos internacionais, particularmente o Banco Mundial e UNESCO e nacionais (MEC, Ministério de Ciência e Tecnologia) difundem, em seus documentos de orientação das políticas de educação, “a nova linguagem” de articulação da educação e produção do conhecimento com o novo paradigma produtivo. A expansão da educação e do conhecimento, tida como fundamental, vem se expressando, através de palavras como: diversificação, diferenciação, flexibilidade, competitividade, modernização, desempenho, eficiência, integração, parceria, autonomia, adaptabilidade e qualidade. Esses conceitos e valores encontram fundamentação, sobretudo, na ótica privada, tendo a ver com a lógica empresarial e mercadológica na constituição da nova ordem econômica mundial (DOURADO e CATANI, 1999).

As últimas décadas do século XX e nas primeiras do século XXI protagonizaram um campo fértil para os acordos internacionais, nos quais a educação transformou-se em uma fonte de investimentos. As inúmeras conferências internacionais articularam de maneira decisiva a nova agenda educacional através de documentos norteadores e reguladores das políticas educacionais (PUZIOL e MOREIRA, 2008). Como consequência a educação superior ganhou enfoque especial nas políticas de governo e nas recomendações dos organismos internacionais para os países em desenvolvimento, dentre eles o Brasil.

Assim compreende-se que ao longo da década de 1990, a educação foi fortemente marcada pelas diretrizes da Conferência Mundial de Educação para todos (UNESCO, 1990), realizada em Jomtien, na Tailândia entre os dias 05 e 09 de março de 1990, tendo sido convocada pela UNESCO, pelo UNICEF, pelo PNUD e pelo Banco Mundial.

As principais motivações para a realização da conferência, tanto econômicas e educacionais, são apresentadas no preâmbulo do documento. Ressalta que apesar de passados mais de quarenta anos da Declaração Universal dos Direitos Humanos, documento esse que afirma que “toda pessoa tem direito à educação”, na realidade a educação ainda não é de acesso para todos (DIAS; LARA, 2008).

Isso se acrescenta ao analfabetismo funcional, presente principalmente nos países industrializados ou em desenvolvimento e a falta de acesso ao conhecimento impresso, às novas habilidades e tecnologias. Associados a esses dados, soma-se o aumento da dívida de muitos países, ao aumento da população, à discrepância econômica entre as nações e dentro delas, bem como as guerras, ocupações, lutas civis e violência. Durante a década de 1980 essas dificuldades impediram o avanço da educação em países pouco desenvolvidos.

A Declaração de Jomtien está em consonância com as diretrizes e objetivos traçados pelos organismos internacionais como o Banco Mundial (BM), Fundo Monetário Internacional (FMI), Banco Internacional de Reconstrução e Desenvolvimento (BIRD), Organismo Multilateral de Garantia de Investimento (MIGA) e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD).

Para essas organizações a educação é concebida como uma solução para o combate à pobreza. Os aspectos mais relevantes expressos nos documentos dessas organizações mencionadas, que tem relações entre si, são as seguintes: necessidade da reforma do estado e posteriormente da Educação, a focalização, a equidade, a descentralização, a privatização e a solidariedade (DIAS; LARA, 2008).

Outro evento ocorrido neste período da década de 90 e organizado pela UNESCO foi a Conferência Mundial sobre Educação Superior, ocorrido em Paris e que teve como resultado a “Declaração Mundial Sobre Educação Superior no Século XXI”. Este documento propõe mudanças na educação superior mundial que vão ao encontro das transformações sociais, culturais e econômicas do século XXI. Neste documento, a educação superior é definida como:

[...] todo tipo de estudos, treinamento ou formação para pesquisa em nível pós-secundário, oferecido por universidades ou outros estabelecimentos educacionais aprovados como instituições de educação superior pelas autoridades competentes do Estado (UNESCO, p. 11, 1999).

Naquele momento a UNESCO destacou a importância da educação superior para o século XXI no que diz respeito ao desenvolvimento sócio-cultural e econômico e para isso, reforçou as questões voltadas para o acesso e expansão da educação superior. Isto porque, segundo o documento, “o número de matrículas de estudantes em escala mundial multiplicou-se mais de seis vezes, de 13 milhões em 1960 a 82 milhões em 1995” (UNESCO, 1999, p. 11).

A nova sociedade do século XXI é, segundo o documento, a sociedade do conhecimento. Com base nesta premissa, passou-se a atribuir à educação superior e a pesquisa a responsabilidade pelas mudanças e transformações que visam o desenvolvimento e produtividade desta sociedade. São, portanto, “componentes essenciais do desenvolvimento cultural e socioeconômico de indivíduos, comunidade e nações” (UNESCO, 1999, p. 12).

O documento apresenta dezessete artigos que tratam desde a missão e função da Educação Superior, até as ações que devem ser proferidas para atingir os objetivos propostos na Declaração. Devido à importância de tal documento, apresentam-se abaixo alguns artigos que são relevantes neste debate sobre a educação superior e sua relação com o mercado de trabalho.

Artigo 1º - “A missão de educar, formar e realizar pesquisas”. Neste primeiro artigo, fica claro a função da educação superior como responsável pela formação” e “capacitação” dos “cidadãos” e “cidadãs” do século XXI. O documento também expressa os anseios de uma nova sociedade, a sociedade da informação e conhecimento, na qual os valores devem ser preservados e a consolidação dos direitos humanos bem como o desenvolvimento sustentável, a democracia e a paz devem ser garantidos.

Artigo 3º - “Igualdade de acesso”, no artigo terceiro, a declaração enfatiza que é necessária uma “reorientação do seu vínculo com os demais níveis de educação, particularmente com a educação secundária” e que qualquer pessoa que tenha concluído o ensino secundário satisfatoriamente, possa ingressar nesta modalidade de ensino (IDEM, p. 16). O documento também defende o acesso a determinados grupos sociais específicos como povos indígenas, pessoas com deficiência, grupos sociais menos favorecidos, etc. alegando que estes grupos “podem possuir

experiências e talentos, tanto individualmente como coletivamente, que são de grande valor para o desenvolvimento das sociedades e nações” (IDEM, p. 16 e 17).

Artigo 7º - “Reforçar a cooperação com o mundo do trabalho, analisar e prevenir as necessidades da sociedade”. A educação superior aparece como responsável pela formação contínua dos profissionais das diversas áreas, devendo garantir a qualidade e os resultados das pesquisas para a sociedade. Fica evidente a intenção de aproximar a educação superior, a formação e a grade curricular com as práticas de trabalho.

Artigo 16º - “Da perda de quadros” ao “ganho de talentos”. No artigo décimo sexto, a Declaração apresenta o problema dos profissionais altamente qualificados que acabam deixando seus países de origem em busca de melhores condições de trabalho. Estes profissionais aparecem como fundamentais para o progresso econômico e social. Sendo assim, o documento mostra a necessidade de “criar um ambiente que atraia e mantenha o capital humano qualificado, por meio de políticas nacionais ou acordos internacionais que facilitem o retorno, permanente ou temporário, de especialistas altamente treinados e de investigadores muito competentes aos seus países de origem” (UNESCO, 1999, p. 26).

Como foi dito, é notório que a UNESCO, conferia a educação uma condição economicista. Considerava nesse sentido que o desenvolvimento econômico é o alicerce que norteia todas as políticas difundidas por esse organismo internacional. A educação é vista tão somente como formadora de capital humano.

Novamente, a função da universidade é apresentada no documento como responsável pelo desenvolvimento econômico, manutenção e progresso da sociedade capitalista. Segundo a UNESCO,

[...] a educação superior é essencial não somente para que qualquer país ou região alcance o nível necessário de desenvolvimento econômico e social sustentável e saudável com relação ao meio ambiente, mas essencial também para o cultivo da criatividade cultural baseada no conhecimento e compreensão da própria tradição cultural, para o aumento do padrão de vida, assim como para a promoção da paz e da harmonia interna e internacional, com base nos direitos humanos, na democracia, na tolerância e no respeito mútuo (UNESCO, 1999, p. 32).

Outros organismos multilaterais, como o Banco Mundial, também demonstram enorme consideração pela teoria do capital humano. Toma-se como exemplar o que está escrito no Documento Estratégico do Banco Mundial: a Educação na América Latina e Caribe, em cujo conteúdo constam avaliações da instituição quanto à

educação na região durante a década de 1990 e as diretrizes a serem implementadas a partir do século XXI.

O documento parte da perspectiva do desenvolvimento econômico e social para a região, considerando:

- a) a globalização econômica e os avanços tecnológicos;
- b) a necessidade de aumento dos salários para os indivíduos mais educados e capacitados;
- c) a necessidade de investimento na coesão social;
- d) o fortalecimento das parcerias entre os Estados e os setores privados para financiamento e prestação da educação, especialmente a universitária, apontando estratégias de investimento no desenvolvimento do “capital humano”; e,
- e) a restrição dos objetivos da educação nos seguintes tópicos: capacitação da força de trabalho para a garantia do crescimento econômico, garantia da coesão social e redução da pobreza.

O BM, assim como a UNESCO, reforça o papel da educação como estratégia de alívio à pobreza, e exerce o papel de difundir uma nova orientação para a articulação entre educação e produção do conhecimento, por meio do binômio privatização e mercantilização da educação (DOURADO, 2002).

O centro desta política é a segurança do capital para atravessar, conquistar e submeter mercados através da estabilidade econômica, no sentido de adequação ao processo de mundialização financeira, da atualização da força de trabalho para responder às novas demandas da divisão internacional do trabalho e, ao fim, do aprofundamento do processo de privatização de setores estratégicos dos países periféricos.

Segundo Sguissardi (2002, p. 05) alguns traços da concepção “tradicional” do BM sobre educação superior para os países em desenvolvimento podem ser encontrados no conhecido documento *La Enseñanza Superior - Las lecciones derivadas de la experiência* (BM, 1994), bem como no documento *The Financing and Management of Higher Education: A Status Report on Worldwide Reforms* (BM, 1998).

Sguissardi (2002) comenta que no primeiro documento, ressalta-se, antes de tudo, a importância da educação superior para o desenvolvimento econômico e social, argumentando-se, inclusive, com base nas supostas taxas de rentabilidade social, estimadas em 10% “ou mais”, que indicariam “que os investimentos neste

nível da educação contribuem para aumentar a produtividade do trabalho e a produzir um maior crescimento econômico no longo prazo...” (1994: 1).

A partir do documento *Financing and Management of the Higher Education* (Financiamento e Gestão da Educação Superior) (1998) constata-se que na década de 90 ocorreu um “movimento surpreendentemente homogêneo de reforma do financiamento e gestão das universidades e outras instituições de ensino superior” em países muito díspares quanto a riqueza e sistemas políticos e econômicos, entre outras diferenças (BM,1998: 2). Nesse sentido, Sguissardi (2002) argumenta que este documento deixa de dizer, por exemplo, que estas reformas avançaram muito mais na direção proposta pelo Banco Mundial em países onde o Estado do Bem-Estar não teve nenhum ou diminuto avanço no campo da educação como bem público e dever do Estado. Neste documento, ressaltam-se:

1) a diferenciação institucional, em que pesem todas as críticas possíveis, é vista como “o método mais eficaz” para regular a demanda social por ensino superior, pois permitiria a criação de “uma série de instituições de baixo custo, com distintas missões, funções e modalidades de desempenho de seu projeto...”;

2) a orientação para o mercado dever-se-ia à “crescente importância que em quase todo o mundo têm adquirido o capitalismo de mercado e os princípios da economia neoliberal. Mais adiante: “O ensino superior responde a muitas das condições identificadas por Barr (1993) como características de um bem privado, que se pode subsumir às forças do mercado” (BANCO MUNDIAL, 1998, grifo nosso).

A simples leitura dos principais documentos publicados pelo BM seria suficiente para verificar-se a profunda influência de seus diagnósticos e orientações sobre a educação superior junto às políticas públicas da maioria dos países. E isto se dá em áreas como as da legislação, do processo de privatização e diferenciação institucional, do financiamento público e diversificação de fontes de recursos, e da natureza das instituições, entre outras. As razões decorrem da ordem econômico-política hegemônica em termos globais, em que ocorrem a mundialização do capital, a reestruturação produtiva e a crise e reforma minimalista dos Estados nacionais. A conformidade com as orientações de organismos multilaterais de crédito e financiamento por países imersos na crise fiscal ou do déficit público são razões decorrentes.

No Brasil estas diretrizes dos organismos mundiais vão se refletindo de várias maneiras principalmente com o fim do regime militar. Nesse interim, pode-se citar os artigos da Constituição Federal de 1988 que tratam sobre a educação, em seguida a Lei de Diretrizes e Bases da Educação 9.394 de 1996, além do Plano Nacional de Educação (PNE – 2001-2010) elaborado no Governo FHC e o Plano de Desenvolvimento da Educação (PDE) no governo Lula e PNE – 2014-2024 no governo de Dilma Rousseff.

Com relação ao ensino superior, a Constituição de 1988 dedica poucos artigos dentre estes o artigo 207 que lhe assegura “autonomia didático-científica, administrativa e de gestão financeira e patrimonial, e obedecerão ao princípio de indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão”. No parágrafo 2º do inciso II do artigo 213, afirma-se que “as atividades universitárias de pesquisa e extensão poderão receber apoio do Poder Público”. Evidentemente, ficam implícitos no texto constitucional os demais determinantes relacionados ao ensino superior nos princípios referentes à educação em geral.

Moreira e Puziol (2008, p. 09) destacam que neste viés, a Constituição Federal de 1988 propõe ainda:

Art. 205. A educação, direito de todos e dever do Estado e da família, será promovido e incentivada com a colaboração da sociedade, visando ao pleno desenvolvimento da pessoa, **seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho**. (Constituição Federal, 1988, grifo nosso)

Percebe-se que a Constituição Federal do Brasil também faz em seu bojo menções sobre os princípios neoliberais nos quais toda a educação objetiva o desenvolvimento da pessoa, exercício da cidadania e qualificação para o trabalho. Desse modo a teoria do capital humano está presente em todo o aparelho legislativo brasileiro, e estes mesmos princípios também são vistos na atual Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional nº 9394/96:

Art. 2º. **A educação**, dever da família e do Estado, inspirada nos princípios de liberdade e nos ideais de solidariedade humana, **tem por finalidade o pleno desenvolvimento do educando, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho**. (LDB nº. 9.394/96, grifo nosso).

É nesse sentido que se baseia a teoria do capital humano, onde os recursos humanos qualificados – capital humano – se constituem no elemento fundamental. “Mascara-se, portanto, o caráter despótico das relações imperialistas e o verdadeiro movimento do grande capital internacional em sua lógica de acumulação e centralização” (Spósito, 1989, p. 13).

Este pensamento é transplantado de forma idêntica e linear do âmbito internacional para âmbito nacional e o caso brasileiro, é um exemplo particularmente fecundo dessa operação: a teoria do capital humano é evidenciada internamente a partir da radicalização do modelo de desenvolvimento amplamente concentrador, associado de forma acentuada ao movimento do capital globalizado (SPÓSITO, 1989).

A Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, aprovada em 1996, vai regulamentar os princípios constitucionais relacionados ao ensino superior. Ao proceder desse modo, a Lei 9394/96 não faz apenas uma operação jurídico-legislativa formal, mas consolida igualmente as opções políticas do Estado brasileiro como também suas opções ideológicas.

Seguindo as determinações tanto da Constituição de 1988 quanto da LDB (1996), o governo federal elaborou (em debate com a sociedade e com o Congresso Nacional) o Plano Nacional de Educação, aprovado e sancionado em 2001. A respeito da educação superior no Brasil a partir do PNE 2001-2010 se realizou um diagnóstico da educação superior, e se estabeleceram diretrizes de ação, bem como objetivos e metas. Sua constatação inicial é a de que haveria, nos anos subsequentes, uma demanda crescente de alunos carentes por educação superior, em especial como decorrência da universalização da educação básica no Brasil.

Como diretrizes de ação o PNE 2001-2010 estabeleceu como papel das IES: a formação dos profissionais do magistério; a formação de quadros profissionais, científicos e culturais de nível superior; a produção da pesquisa e da inovação; a busca de solução para os problemas visando a reduzir as desigualdades. Para tal, o sistema de educação superior deveria ter um conjunto diversificado de instituições para atender a diferentes demandas e funções. De acordo com esse PNE, o núcleo estratégico do sistema seriam as universidades, que teriam como missão “contribuir para o desenvolvimento do país e a redução dos desequilíbrios regionais, nos marcos de um projeto nacional” (DIDONET, 2000, p. 93, apud Ferreira *et al.*, 2016, p. 72).

Pode-se observar também um crescimento muito maior das matrículas nas IES privadas e estas verificaram um acréscimo de 36,1%, enquanto nas IES públicas federais, estaduais e municipais este foi, respectivamente, de 12,4%, 18,5% e 27,6% (SILVA, 2013).

Ainda que o PNE ressalte a importância da expansão do sistema privado de educação superior, para Silva (2013) há também a constatação de sua insuficiência, tanto quanto à necessidade de acolhimento dos alunos carentes, quanto em relação à capacidade de construção de uma comunidade produtora de conhecimentos sistematizada:

A manutenção das atividades típicas das universidades – ensino pesquisa e extensão – que constituem o suporte necessário para o desenvolvimento científico, tecnológico e cultural do país, não será possível sem o fortalecimento do setor público. (PNE, 2001, p.78).

Embora o PNE - 2001 tenha sido fundamental para a organização de todas as políticas educacionais subsequentes no Brasil, é necessário compreender o contexto socioeconômico em que o país se encontrava no período da construção deste plano. Em especial com a eleição de Fernando Henrique Cardoso em 1994, a “reforma profunda do aparato estatal, e integração competitiva na ordem econômica internacional globalizada passam a ser as palavras de ordem” (KUGELMAS, SOLA, 1999), de modo que o enxugamento da máquina estatal vai ter profundas consequências na elaboração das políticas públicas educacionais. Os vetos presidenciais ao PNE no que tange: o aumento do número de vagas no ensino público superior; a ampliação do programa de crédito educativo; e a triplicação, em dez anos, do financiamento público à pesquisa científica e tecnológica vão comprometer significativamente o êxito do referido plano, bem como o alcance estrutural e transformador das suas propostas e metas.

Com o PNE ainda em curso, o governo federal, no período do presidente Luis Inácio Lula da Silva, vai lançar em abril de 2007 o Plano de Desenvolvimento da Educação (PDE), sob a justificativa de que o Plano Nacional de Educação de 2001 faz um bom diagnóstico dos problemas educacionais no Brasil, mas carece, todavia, de um prognóstico estruturado (SILVA, 2013).

Segundo o documento, a concepção de educação que inspira o PDE reconhece na educação uma face do processo dialético que se estabelece entre socialização e individualização da pessoa, rumo à construção de um indivíduo crítico e criativo. O objetivo da política nacional de educação deve harmonizar com os princípios fundamentais da própria República, firmados na Constituição de 1988: *a construção de uma sociedade livre, justa e igualitária; a garantia do desenvolvimento nacional; e a erradicação da pobreza e da marginalização* (PDE, 2007).

O PDE é composto por seis pilares: visão sistêmica da educação (concepção de um sistema integrado dos vários níveis da estrutura educacional brasileira); territorialidade (foco às questões regionais e locais); desenvolvimento (associação teórica e programática entre o tema do desenvolvimento e as políticas de educação); regime de colaboração (entre os entes federativos); responsabilização (institucionalização de um amplo sistema de avaliação das instituições de ensino do país); e mobilização social (concepção da universidade enquanto instrumento de diminuição de desigualdades socioeconômicas e de empoderamento simbólico). Ele retoma a necessidade de enfrentamento estrutural da desigualdade regional de oportunidades educacionais, bem como o enfoque às questões locais (referente à multiplicidade cultural e social) e o papel da expansão da graduação no período noturno. O entrelaçamento entre as políticas nacionais de educação e o problema do desenvolvimento (previamente apontado no PNE – 2001) fica muito mais nítido e concreto no Plano de Desenvolvimento da Educação:

Não há como construir uma sociedade livre, justa e solidária sem uma educação republicana, pautada pela construção da autonomia, pela inclusão e pelo respeito à diversidade. Só é possível garantir o desenvolvimento nacional se a educação for alçada à condição de eixo estruturante da ação do Estado de forma a potencializar seus efeitos. Reduzir desigualdades sociais e regionais se traduz na equalização das oportunidades de acesso à educação de qualidade (PDE, 2007, p.5).

Em relação à educação superior, as propostas do PDE podem ser organizadas em cinco eixos: expansão da oferta de vagas; garantia de qualidade (ampliar a oferta mantendo e/ou aprimorando a qualidade); promoção de inclusão social pela educação; ordenação territorial (ensino de qualidade levado a lugares remotos); e desenvolvimento econômico e social, “fazendo da educação superior, seja enquanto formadora de recursos humanos altamente qualificados, seja como peça imprescindível na produção científico-tecnológica, elemento-chave da integração e da formação da Nação” (PDE, 2007, p.25).

Dentre as principais propostas do PDE se encontram, o Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (Reuni), cujos objetivos principais são o aumento das vagas de ingresso, a redução das taxas de evasão nos cursos presenciais de graduação e melhorar os índices e indicadores das IFES (projetando alcançar um milhão de matrículas na graduação); e o Plano Nacional de Assistência Estudantil (PNAES), que garante um apoio logístico (alimentação, transporte e moradia) aos alunos de baixa renda, que tem como

objetivo complementar o REUNI (PDE – 2007). A concepção da rede de educação no Brasil enquanto um sistema integrado também é nítido nessa seção do projeto:

A ampliação do acesso ao ensino superior, bem como a possibilidade de reestruturar o sistema universitário federal, como ações do PDE, só adquirem plenamente sentido quando vislumbradas como elos adicionais de um conjunto de projetos no âmbito da educação superior que articulam, com um olho na educação básica e outro na pós-graduação, ampliação de acesso e permanência, reestruturação acadêmica, recuperação orçamentária, avaliação e regulação, concorrendo para que a universidade, para além da formação profissional e técnica, cumpra a função de criar, difundir e popularizar as ciências e as artes (PDE, 2007, p.31).

É claro que, se podem tecer inúmeras críticas ao Plano de Desenvolvimento da Educação, seja pelo fato de não fornecer mecanismos suficientemente satisfatórios de acompanhamento e fiscalização desse processo de expansão das instituições federais de ensino superior, por manter os investimentos públicos num patamar que ainda é insuficiente (SAVIANI, 2007), ou ainda pelo fato de que o presidente Lula não tenha mobilizado sua base para a derrubada dos vetos ao PNE de 2001 (BRANDÃO, 2006), o que manteve grandes entraves e gargalos às políticas educacionais no Brasil. Entretanto, o Plano apresenta uma nova abordagem em relação ao problema da educação superior no Brasil, que começou a ser delineada ainda no processo constituinte (ganhando força nos governos FHC e Lula): a associação estratégica e programática entre políticas de educação, questão regional e desenvolvimento (tanto econômico quanto social) desloca as políticas de expansão do ensino público superior de políticas meramente setoriais para políticas de alcance estrutural de transformação econômica e social, e as coloca como eixo estruturante de um novo projeto desenvolvimentista.

O atual PNE (2014-2020) foi aprovado no governo de Dilma Rousseff (2014-2016) por meio da Lei n. 13.005/2014, e visa aprofundar a compreensão do PNE anterior em relação aos papéis que deverão ser cumpridos nos próximos anos pelas IES, foram estabelecidas três metas específicas (12, 13 e 14) e várias estratégias. As metas almejam forte expansão da educação superior, tanto na graduação como na pós-graduação. A meta 12, por exemplo, estabelece que o país vise a “elevar a taxa bruta de matrícula na educação superior para 50% [...] e a taxa líquida para 33% [...] da população de 18 (dezoito) a 24 (vinte e quatro) anos” e ainda assegurar “a qualidade da oferta e expansão para, pelo menos, 40% (quarenta por cento) das novas matrículas, no segmento público” (BRASIL, 2014, p.11).

No tocante às estratégias, mais articuladas com as políticas de crescimento econômico e competitividade do país, mediante as perspectivas do desenvolvimento regional e da inovação, bem como da inclusão social, destacam-se:

12.2 – ampliar a oferta de vagas, por meio da expansão e interiorização da rede federal de educação superior, da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica e do Sistema Universidade Aberta do Brasil, considerando a densidade populacional, a oferta de vagas públicas em relação à população na idade de referência e observadas as características regionais das micro e mesorregiões definidas pela Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, uniformizando a expansão no território nacional [...].

12.7 – assegurar, no mínimo, 10% (dez por cento) do total de créditos curriculares exigidos para a graduação em programas e projetos de extensão universitária, orientando sua ação, prioritariamente, para as áreas de grande pertinência social.

[...] 12.9 – ampliar a participação proporcional de grupos historicamente desfavorecidos na educação superior, inclusive mediante a adoção de políticas afirmativas, na forma da lei [...].

12.12 – consolidar e ampliar programas e ações de incentivo à mobilidade estudantil e docente em cursos de graduação e pós-graduação, em âmbito nacional e internacional, tendo em vista o enriquecimento da formação de nível superior [...].

12.14 – mapear a demanda e fomentar a oferta de formação de pessoal de nível superior, destacadamente a que se refere à formação nas ciências e matemática, considerando as necessidades do desenvolvimento do país, a inovação tecnológica e a melhoria da qualidade da educação básica [...].

13.7 – fomentar a formação de consórcios entre instituições públicas de educação superior, com vistas a potencializar a atuação regional, inclusive por meio de plano de desenvolvimento institucional integrado, assegurando maior visibilidade nacional e internacional às atividades de ensino, pesquisa e extensão.

14.6 – ampliar a oferta de programas de pós-graduação *stricto sensu*, especialmente os de doutorado, nos campi novos abertos em decorrência dos programas de expansão e interiorização das instituições superiores públicas [...].

14.9 – consolidar programas, projetos e ações que objetivem a internacionalização da pesquisa e da pós-graduação brasileiras, incentivando a atuação em rede e o fortalecimento de grupos de pesquisa [...].

14.11 – ampliar o investimento em pesquisas com foco em desenvolvimento e estímulo à inovação, bem como incrementar a formação de recursos humanos para a inovação, de modo a buscar o aumento da competitividade das empresas de base tecnológica.

14.13 – aumentar qualitativa e quantitativamente o desempenho científico e tecnológico do país e a competitividade internacional da pesquisa brasileira, ampliando a cooperação científica com empresas, Instituições de Ensino Superior – IES e demais Instituições Científicas e Tecnológicas – ICTs.

14.14 – estimular a pesquisa científica e de inovação e promover a formação de recursos humanos que valorize a diversidade regional e a biodiversidade da região amazônica e do cerrado, bem como a gestão de recursos hídricos no semiárido para mitigação dos efeitos da seca e geração de emprego e renda (BRASIL, 2014, p. 12).

As metas e as estratégias estabelecidas no PNE (2014-2024) enfatizam, pois, a articulação das atividades acadêmicas com o projeto de desenvolvimento defendido pelos governos Lula da Silva e Dilma Rousseff que, em tese buscaram conciliar o crescimento econômico com a redução das desigualdades e inclusão social.

Todas essas mudanças, resultantes da nova legislação, de planos gerais e programas específicos, desde os anos noventa do século findo, estão desempenhando um ambíguo papel na vida social do país. Sempre embalado num discurso retórico em defesa da qualidade do ensino e da excelência da educação, e dos decorrentes corolários, a democratização da sociedade, a realização da cidadania, a melhoria de vida para seus destinatários diretos e indiretos, incluindo aí a inclusão no mercado de trabalho, o governo toma iniciativas alegadamente fundadas em argumentos técnicos e vai implementando ações nem sempre articuladas em torno de um projeto político-educacional orgânico. Tem sido característico dos governos neoliberais contemporâneos o apropriar-se “com eficiência de ideias defendidas por setores progressistas, em recontextuá-las, em distorcê-las e em fazê-las funcionar a favor de outros interesses” (MOREIRA, 2001, p.11).

Nesse contexto de transformações necessárias, mas sob direcionamento forçado, as universidades públicas “lutam, portanto, entre ajustar-se às políticas de educação superior e às demandas do mercado e desenvolver um projeto político-

pedagógico próprio, coerente com a construção de sua autonomia” (OLIVEIRA, 2007, p. 18). O risco que ela corre é o de tornar-se, por força desse processo induzido de ajuste e regulação do sistema, uma universidade muito dependente das imposições políticas e das metas do poder executivo do país, mercantilizando sua produção acadêmica.

Enquanto as instituições universitárias privadas seguem, convictas, a lógica do mercado na oferta de seus serviços educacionais, as universidades públicas, assim como a educação pública em geral, se debatem num confronto de múltiplas frentes. Enfrentam a necessidade de inovar para atender às justas necessidades surgidas no seio da sociedade por força de sua complexificação, modernização e desenvolvimento, ao mesmo tempo em que se vêem constringidas a resistir às induções e determinações que lhe são feitas pela política neoliberal imperante, o que, muitas vezes, leva seus defensores a ter de assumir uma posição vista como conservadora. E, como conclui Oliveira, ao analisar o processo de metamorfose das universidades públicas federais, a partir da década de 1990,

[...] nesse processo de ajustamento, de sobrevivência e de desenvolvimento institucional, há indícios de que muitas universidades federais estejam assumindo perfil mais funcional e pragmático, o que pode distanciá-las paulatinamente do ideal de universidade como instituição social que se pauta, sobretudo, pela natureza das suas atividades, pela cultura e história institucional e pelo papel que desempenha no processo de emancipação da sociedade. (OLIVEIRA, 2007, p. 15)

Estas e outras discussões sobre a Educação Superior no Brasil têm revelado a necessidade de gerar mudanças no sentido de construir sistemas e Instituições de Ensino Superior que promovam a equidade e o crescimento dos mecanismos de inclusão social, e também mantenha a qualidade da formação. Nessa perspectiva, a alternativa é a ampliação das redes acadêmicas, bem como a construção de novas modalidades de cursos superiores como é proposto no PNE.

A expansão da educação superior, principalmente quantitativa, ocorrida nas últimas décadas possibilitou importante ampliação do acesso da população ao ensino superior. A taxa de escolarização bruta nesse nível de ensino, porém encontrava-se ainda em 30,5% no ano de 2013. Outra constatação é a de que a ampliação ocorreu, sobretudo, por meio das instituições de ensino superior (IES) privadas/mercantis como demonstra a tabela 01. Pois, a oferta da educação superior encontrava-se majoritariamente na rede privada, que em 2013, concentrou 73,5% das matrículas, enquanto a rede pública reuniu somente 26,5%.

Nesse ano as matrículas nas universidades públicas federais atingiram 13,9% do total. Tais dados remetem ao debate sobre a expansão por meio da democratização do acesso e da permanência do estudante, sobre a qualidade do ensino superior ofertado e sobre a ampliação das instituições públicas (CARVALHO; FERREIRA, 2016). Desse modo, apesar de ter havido um crescimento significativo do acesso à Educação Superior, o Brasil não atingiu as metas propostas pelo PNE (2001-2010).

Tabela 1 - Evolução do número de Instituições de Educação Superior, por categoria administrativa – Brasil – 2010-2013.

Ano	Total	Categoria Administrativa			
		Federal	Estadual	Municipal	Privada
2010	2.378	99	108	71	2.100
2011	2.365	103	110	71	2.081
2012	2.416	103	116	85	2.112
2013	2.391	106	119	76	2.090

Fonte: Censo da Educação Superior – Inep/Deed, 2013.

As diferenças de acesso ao ensino superior se mantêm no final da primeira década do século XXI, e início da segunda década. Conforme o Censo da Educação Superior divulgados pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep) no ano de 2013 o Brasil registrou 7.305.977 estudantes matriculados em cursos de graduação no ensino superior, são 268.289 matrículas a mais que em 2012, um crescimento de 3,8%, sendo 1,9% na rede pública e 4,5% na rede privada como mostra a tabela 02. O censo mostrou também que o número de formandos caiu pela primeira vez desde 2003.

Tabela 2 - Evolução do Número de Matrículas de Graduação, segundo a Organização. Acadêmica – Brasil – 2010-2013.

Organização Acadêmica	2010	2011	2012	2013
Total	6.379.299	6.739.689	7.037.688	7.305.977
Universidade	3.464.711	3.632.373	3.812.491	3.898.880
Centro Universitário	836.680	921.019	1.085.576	1.154.863
Faculdade	1.990.402	2.084.671	2.027.982	2.131.827
IF e Cefet	87.506	101.626	111.639	120.407

Fonte: Censo da Educação Superior. Inep/Deed, 2013.

De 2010 a 2013, verifica-se crescimento das matrículas de graduação tanto na categoria pública (17,6%) quanto na privada (13,5%). O crescimento observado

nas matrículas de graduação da categoria pública variou 7,9% de 2010 para 2011; 6,9% de 2011 para 2012; e 1,8% de 2012 a 2013. Em relação à categoria privada, observa-se crescimento de 4,9% de 2010 para 2011; 3,5% de 2011 para 2012 e 4,5% de 2012 a 2013. Denota-se que o crescimento na categoria pública está numa curva descendente, ao passo que o crescimento da rede privada mantém-se estável e positivo (Inep/Deed, 2013).

Como afirma SANTOS (2011, p. 31) “o favorecimento dado às universidades privadas decorre de elas se adaptarem muito mais facilmente às novas condições e imperativos”, ou seja, estas instituições de ensino superior estão em sintonia com as exigências da sociedade de mercado, onde o que prevalece é somente o ensino sem pesquisa e extensão, voltado para formar novas forças produtivas.

Pela primeira vez uma redução do número de alunos que se formaram diminuiu de 1.050.413 em 2012 para 991.010 em 2013, uma queda de 5,9%. A proporção de alunos que terminam a faculdade em relação aos que entram é de 36%. Esta proporção tem diminuído nos últimos cinco anos. Em 2009, era de 46%, caindo para 45%, 43%, 38% e 36%. Isso significa que cada vez menos gente se forma em relação ao número de estudantes que entra. Nas instituições públicas esta proporção é de 43,1%. Já nas instituições particulares, este índice é de 33%.

Tabela 3 - Evolução do Número de Concluintes de Cursos de Graduação, segundo a Categoria Administrativa – Brasil – 2010-2013.

Categoria Administrativa	2010	2011	2012	2013
Brasil	973.839	1.016.713	1.050.413	991.010
Federal	99.945	111.157	111.165	115.336
Estadual	72.530	87.886	96.374	82.892
Municipal	18.122	19.322	30.007	31.050
Privada	783.242	798.348	812.867	761.732

Fonte: Censo da Educação Superior. Inep/Deed, 2013.

Dados mais recentes do censo da educação superior mostram que entre os anos de 2013 e 2016 o cenário tem mudado de forma significativa, no entanto algumas semelhanças permanecem como o maior número das IES sendo privada. Conforme o demonstrativo do INEP (Instituto Nacional de Estudos e pesquisas Educacionais Anísio Teixeira) das 2.407 IES 2.111 são privadas (87,7%) e 296 são públicas; quanto às IES públicas, 41,6% são estaduais (123 IES), 36,1% são federais (107) e 23,3% são municipais (66) (Inep/Deed, 2013).

Tabela 4 - Número de instituições de educação superior, por organização acadêmica e categoria administrativa no Brasil - 2016

Ano	Total	Instituições							
		Universidade		Centro Universitário		Faculdade		IF e CEFET	
		Pública	Privada	Público	Privado	Pública	Privada	Publico	Privado
2016	2.407	108	89	10	156	138	1.866	40	0

Fonte: Censo da Educação Superior. Inep/Deed, 2016.

Pouco mais das IES são universidades, porém estas instituições detêm 53,7% das matrículas nos cursos de graduação. As 197 universidades existentes no Brasil equivalem a 8,2% do total de IES. Por outro lado, 83,3% das IES brasileiras são faculdades, nas quais estão matriculados apenas 26,7% dos estudantes (Inep/Deed, 2016.)

Tabela 5 - Número de Instituições de educação superior e número de matrículas em cursos de graduação, por organização acadêmica – Brasil - 2016.

Organização Acadêmica	Instituições		Matrículas de Graduação	
Total	2.407	100%	8.048.701	100%
Universidades	197	8,2	4.322.092	53,7
Centros Universitários	166	6,9	1.415.147	17,6
Faculdades	2.004	83,3	2.146.870	26,7
IFs e CEFETS	40	1,7	164.592	2,0

Fonte: Censo da Educação Superior. Inep/Deed, 2016.

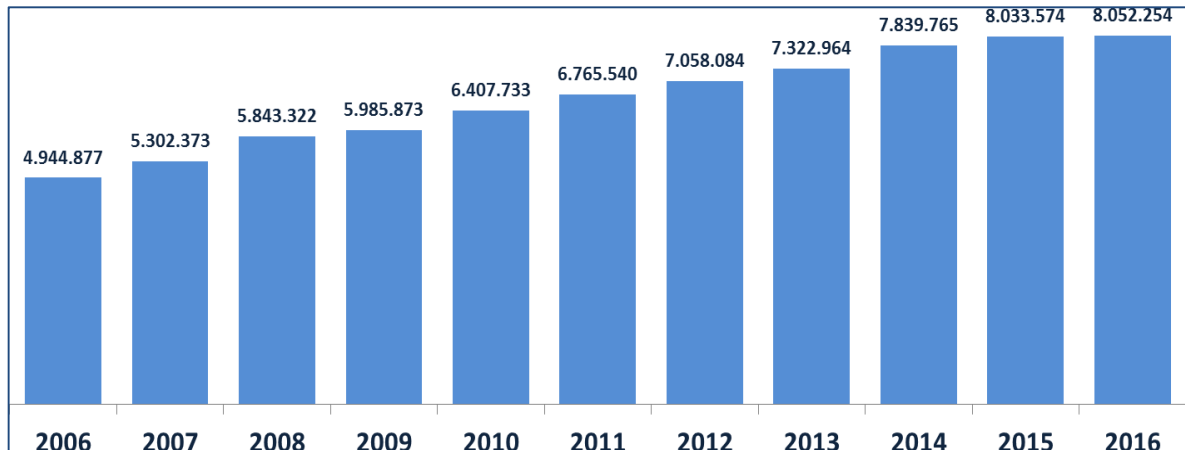
No período entre 2006 e 2016, segundo Inep/Deed (2016), a matrícula na educação superior aumentou 62,8%, com uma média anual de 5% de crescimento. Em relação a 2015, a variação positiva foi de apenas.

Em 2016 34.366 cursos de graduação foram ofertados em 2.407 instituições de educação superior. No Brasil, 2,4% das Instituições de Educação Superior (IES) oferecem 100 ou mais cursos de graduação; 28,3% das IES oferecem até 02 (dois) cursos de graduação. Em média, as IES oferecem 14 cursos de graduação; 93% dos cursos nas universidades são na modalidade presencial e o grau acadêmico predominante dos cursos de graduação é o bacharelado (58,7%).

Em 2016, o número de matrículas na educação superior (graduação e sequencial) continua crescendo, mas essa tendência desacelerou quando é comparado aos últimos anos (Inep/Deed, 2016).

Entre 2006 e 2016 a matrícula na educação superior aumentou 62,8%, com uma média anual de 5% de crescimento. Em relação a 2015 a variação positiva foi apenas 0,2%.

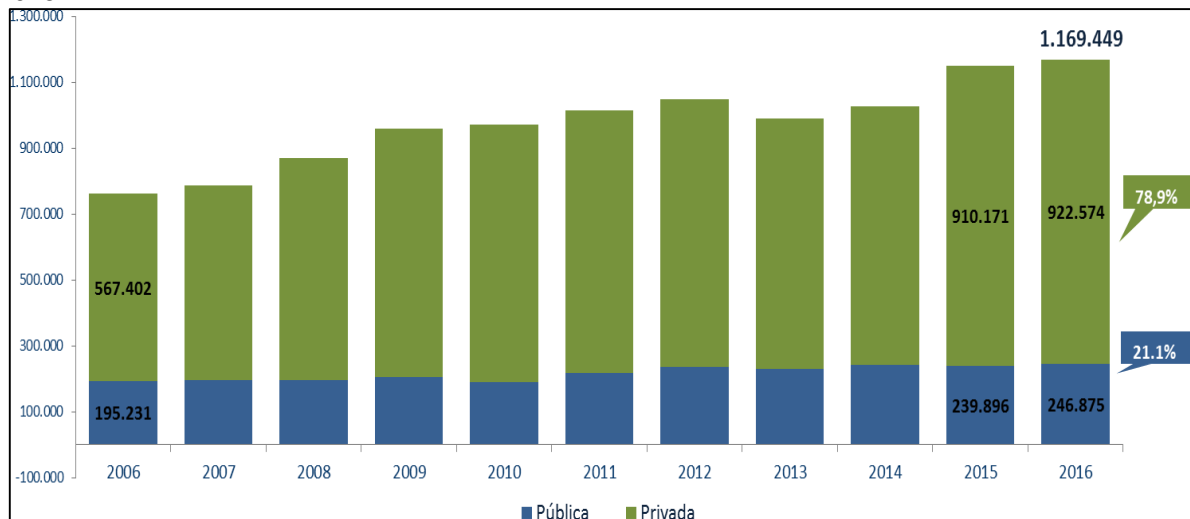
Gráfico 1 - Número de matrículas na Educação Superior (presencial e sequencial) - Brasil 2006 – 2016.



Fonte: Inep/censo da Educação Superior (2016).

Em 2016, mais de um milhão e cem mil estudantes concluíram a educação superior. Entre 2015 e 2016, o número de concluintes na rede pública aumentou 2,9% já na rede privada positiva foi de 1,4%; No período de 2006 a 2016, a variação percentual do número de concluintes em cursos de graduação foi maior na rede privada, com 62,6%; enquanto na publica esse crescimento foi de 26,5% no mesmo período.

Gráfico 2 - Número de concluinte em cursos de graduação, por categoria administrativa/Brasil 2006-2016.



Fonte: Inep/Censo da Educação Superior (2016).

Os dados apresentados ratificam a necessidade de não apenas elevar a taxa de matrícula na Educação Superior, mas de programar políticas que minimizem as distorções que se perpetuam ao longo do tempo na realidade brasileira. Além disso, percebi que vários aspectos podem ser atribuídos à expansão da educação superior no Brasil: primeiramente do lado da demanda pode-se atribuir que o crescimento

econômico alcançado pelo Brasil nos últimos anos vem desenvolvendo uma busca do mercado por mão de obra mais especializada; já do lado da oferta estão as políticas públicas de incentivo ao acesso e à permanência na educação superior. Dentre estas políticas estão: o aumento do número de financiamento (bolsas e subsídios) aos alunos, como os programas Fies e ProUni e o aumento da oferta de vagas na rede federal, via abertura de novos campi e novas IES, bem como a interiorização de universidades já existentes. Além dos fatores acima citados, outras iniciativas, sob a ótica da oferta, corroboram para a expansão ora discutida.

A expansão dos sistemas educacionais tem sido acompanhada de uma grande abertura de oportunidades no mercado de trabalho, através da criação de novos empregos principalmente no setor de serviços, além disso, novas formas produtivas, novas fronteiras de atividade e mobilidade social.

O investimento na expansão do ensino superior pode ser um reflexo do mundo do trabalho contemporâneo. Na atualidade, na sociedade dos serviços há uma valorização dos componentes intelectual e emocional dos trabalhadores o que talvez venha cada vez mais exigir uma maior formação escolar para lidar com as novas demandas de mercado, com as novas tecnologias e meios de produção, bem como nas relações laborais.

Com o movimento de redução relativa do emprego no setor industrial, ganha cada vez mais destaque o setor de serviços na ocupação da maior parcela de trabalhadores, uma vez que o setor primário (agrário) e o setor secundário (indústria) vêm reduzindo a sua participação relativa no total da ocupação. O setor de serviços hoje em evidência, e como o que mais gera vagas de emprego tem exigido do trabalhador um perfil condizente com as novas técnicas de trabalho, bem como com um trabalho vivo que a cada dia se torna mais intelectualizado, como dizem Lazzarato e Negri (2001).

No setor de serviços não só as condições objetivas devem ser levadas em conta, mas principalmente as condições subjetivas que envolvem o processo de produção, pois como afirma Gadrey (2001, p. 1) “os serviços são consumidos enquanto estão sendo produzidos, então o consumo e a produção são aspectos do mesmo processo”.

O setor de serviços é composto por atividades bastante heterogêneas (serviços prestados às famílias, serviços de informação e comunicação e serviços profissionais, administrativos e complementares, serviços de manutenção e reparos,

atividades imobiliárias, serviços auxiliares de transportes e correios), e de modo geral as atividades terciárias são consideradas como trabalho-intensivas, isto é, são baseadas especialmente na mão-de-obra.

Dentre as diversas atividades que compõem o setor de serviços está o Turismo. As atividades características do setor de turismo formam um grupo bastante heterogêneo, que inclui os chamados serviços de alojamento os quais representam entre 5% a 7% das receitas do setor. Grande parte das receitas nas atividades classificadas como turísticas, porém, não provém, exclusivamente da demanda do setor de turismo. Este é o caso, por exemplo, dos serviços de alimentação e de transportes que são prestados também a não turistas. Por outro lado, os chamados serviços de hospedagem, estão umbilicalmente ligados à demanda turística, tanto interna quanto externa. O segmento hoteleiro é composto de hotéis, hospedarias e pousadas e prestam serviços essencialmente a turistas, esse entendimento sobre as atividades turística e hoteleira serão explicitadas de forma mais clara no capítulo seguinte.

4 O MERCADO HOTELEIRO E EDUCAÇÃO

4.1 Considerações sobre Hotelaria e Turismo

Apesar de não haver uma definição precisa e bem delimitada, o turismo é comumente entendido como o setor de atividades relacionadas às viagens. Inserido no segmento de serviços, é uma área que dialoga com campos mais amplos, como hotelaria, gastronomia, lazer e negócios. Atualmente é tido como uma das apostas na nova dinâmica mundial, já respondendo por 9% do PIB global (MTUR, 2018).

Entende-se que o turismo é uma atividade situada no setor terciário de produção e tem como principal característica a prestação de serviços e, utiliza-se dos demais setores produtivos que são responsáveis pelo seu funcionamento⁴.

Andrade (2004, pg. 38) conceitua o turismo de acordo com a estrutura do fenômeno como, “[...] complexo de atividades e serviços relacionados aos deslocamentos, transportes, alojamentos, alimentação, circulação de produtos típicos, atividades relacionadas aos movimentos culturais, visitas, lazer e entretenimento”.

A hotelaria faz parte do conjunto das operações que compõe a atividade turística e esta se caracteriza como uma das mais importantes para a economia turística, primeiramente por ser uma base articuladora entre atividades características do turismo como eventos e gastronomia, por exemplo. Além disso, juntamente com o setor de transportes, a hotelaria aponta índices de tempo de permanência de um visitante em uma localidade, o que ajuda a manter os dados atualizados sobre turismo. Também pode perceber através da hotelaria o perfil do turista, o propósito de sua viagem, e por fim a sua impressão sobre o local visitado como um todo. Hoje, segundo a ABIH (2018), o setor hoteleiro responde por mais de 1,3 milhão de empregos diretos e 675 mil indiretos em todo o Brasil.

A atividade hoteleira é definida como intensiva em capital, sazonal, de oferta rígida e com grande necessidade de investimentos, entre outros aspectos. A

⁴Segundo LEMOS (1999, p. 22) os setores da economia são: “Setor Primário – que envolve a agricultura, a pecuária, a pesca, a extração de minérios e de vegetais, a horticultura e outros; Setor secundário – que engloba as empresas industriais, por exemplo: máquinas e equipamentos, automóveis, autopeças, plásticos, móveis, construção civil, alimentos industrializados, tecidos e diversos outros; Setor terciário – que envolve atividades de serviços como: educação, transporte, comunicação, saúde, bancos, lazer e entretenimento, serviços de hospedagem, eventos, fornecimento de energia, água, esgoto e outras”.

hotelaria é considerada um negócio arriscado. Sem dúvida também é estratégico para a economia e deve receber a atenção de políticas públicas (CYPRIANO, 2014).

As definições dos meios de hospedagem variam por todo o mundo. No Brasil, definição adotada, que conta no artigo 23 da Lei nº 11.771/2008 da legislação brasileira (BRASIL, 2010, p. 5), é estabelecida como:

Os empreendimentos ou estabelecimentos, independentemente de sua forma de constituição, destinadas a prestar serviços de alojamento temporário, ofertados em unidades de frequência individual e de uso exclusivo do hóspede, bem como outros serviços necessários aos usuários, denominado de serviços de hospedagem, mediante adoção de instrumento contratual, tácito ou expresso, e cobrança diária.

Os hotéis, segundo Castelli (2007) são empresas de hospedagem inseridas no sistema turístico como produto. A empresa hoteleira dá o suporte para a estadia do turista, ou seja, para a hospedagem.

Ainda de acordo com Castelli (2007, p. 46), o hotel é definido como: “uma edificação que, mediante o pagamento de diárias, oferece alojamento à clientela indiscriminada”.

A Empresa Brasileira de Turismo (EMBRATUR, 2008, p. 8), considera empresa hoteleira como “empresa jurídica que explore ou administre meio de hospedagem e que tenha em seus objetivos sociais o exercício da atividade hoteleira”.

Segundo Sancho (2001, p. 79) a hotelaria, pode ser definida como “o sistema comercial de bens materiais e inatingíveis dispostos para satisfazer às necessidades básicas de descanso e alimentação dos usuários fora de seu domicílio”.

Para Vieira (2003), o hotel é considerado uma organização, pois está associado a um grupo de pessoas que exerce diferentes funções para atingir um objetivo comum. Esse objetivo é oferecer ao hóspede o melhor serviço, o melhor atendimento, o melhor preço e a melhor satisfação. Ou seja: o hotel, através da comunicação e do trabalho de pessoas em diferentes áreas, deve proporcionar ao hóspede/cliente o melhor: serviço, atendimento, preço para satisfazer plenamente todas as suas necessidades e garantir seu retorno. O autor define hotel como:

Meio de hospedagem mais convencional e comumente encontrado em centros urbanos. É o estabelecimento onde os turistas encontram hospedagem e alimentação em troca de pagamento por estes serviços. Hotel é uma empresa pública que visa a obter lucro oferecendo ao hóspede alojamento, alimentação e entretenimento. (VIEIRA, 2003, p. 39).

A definição de Vieira (2003) para hóspede é a seguinte:

O hóspede é o cliente que utiliza a infraestrutura de hospedagem do hotel, bem como os demais serviços oferecidos: alimentação, eventos e outros. É o viajante em férias, o homem a trabalho, o turista de negócios ou o convencional de eventos, o peregrino entre outros. A partir do momento em que o indivíduo se hospeda, passa a ser considerado hóspede e deve ser tratado com todas as regalias que este título lhe confere. (VIEIRA, 2003, p. 42).

Castelli (2003) considera a hotelaria como uma indústria de serviços com características próprias e que tem por finalidade oferecer hospedagem, alimentação e segurança aos clientes. A hospedagem é um somatório de bens e serviços que atendem às necessidades e preferências dos hóspedes. Este setor busca satisfazer as expectativas de acomodação das pessoas que por algum motivo estão fora de seus domicílios e por isso, necessitam de um local para se abrigar, algo que proporcione conforto e bem-estar, independentemente do tipo de turismo que as pessoas pratiquem.

De acordo do Keung (apud GOHR, 2000), os serviços oferecidos pelos hotéis podem ser agrupados em hospedagem, alimentação e lazer. Além disso, os hotéis apresentam características únicas, tais como: produto estático, oferta de aspectos tangíveis e intangíveis de forma simultânea, flutuações em sua demanda, custos operacionais fixos, pouca propensão à automação, estocabilidade e a produção, distribuição e consumo ocorrem de maneira simultânea com a presença obrigatória do consumidor, que passa a fazer parte do processo produtivo.

Segundo Castelli (1994) os hotéis também são empresas de serviços que promovem a interação entre funcionários e hóspedes durante o ato de produção e consumo do produto hoteleiro.

Dias (2005) observa que a empresa hoteleira tem uma administração bastante semelhante à das demais empresas; nos hotéis podem-se diferenciar claramente os diversos setores, tais como: o comercial, o financeiro, o administrativo, de abastecimento. No entanto, as organizações hoteleiras apresentam particularidades que as diferenciam das demais, e que condicionam sua estrutura de funcionamento e organização que são intangibilidade, localização e sazonalidade.

Na intangibilidade a organização hoteleira tem sua atividade baseada na prestação de serviços, e como tal apresenta as mesmas particularidades destes, principalmente a intangibilidades dos bens produzidos e a impossibilidade de

armazenamento deles, já que o serviço é produzido e recebido ao mesmo tempo. A alimentação oferecida pela maior parte dos hotéis apresenta um produto – o alimento – que não é intangível, e sim perecível; assim pode-se continuar classificando o produto hoteleiro de modo geral e no seu conjunto intangível, conforme Dias (2005).

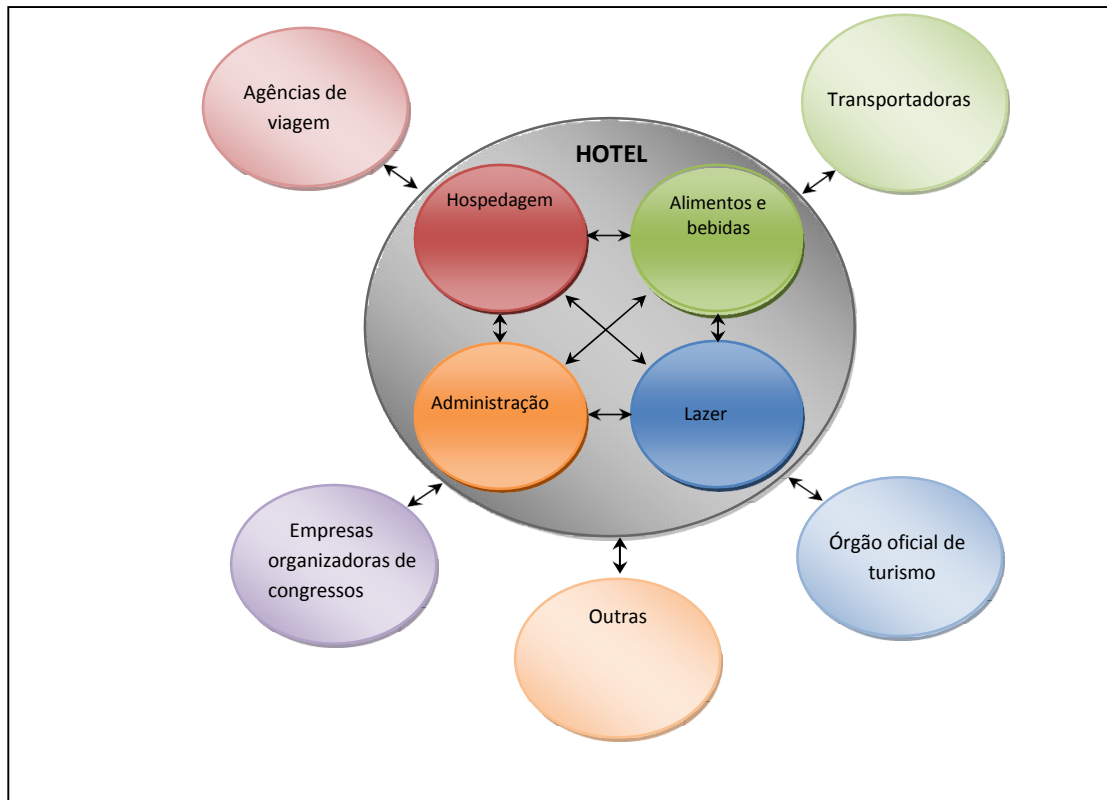
Quanto à localização, Dias (2005) salienta que o serviço é prestado somente no próprio lugar de localização do hotel. O cliente deve estar presente no estabelecimento para poder receber a prestação de serviços. Um hotel, diferentemente de outras organizações, não pode mudar de localização com facilidade, pois está diretamente relacionado com o meio circulante, contribuindo para agregar valor ao produto turístico todo. Outro aspecto a ser considerado é que os atrativos agregam também valor ao produto do hotel, ou seja, ambos se complementam e passam a integrar um único produto, que é comercializado dessa forma.

Na sazonalidade há uma concentração de demanda em determinados períodos previsíveis, motivada, segundo Dias (2005), por alguns fatores, como férias, feriados prolongados, finais de semana, período de realização de eventos e outros. A concentração da demanda em períodos previsíveis, embora apresente aspectos negativos, pois há épocas também previsíveis de baixa demanda, permite, por outro lado, um planejamento de meio prazo e o incentivo a iniciativas que possibilitem um incremento da demanda nos períodos de baixa.

No sistema hoteleiro, cada uma das suas partes desempenha funções específicas, ou seja, cada um de seus departamentos se interrelacionam. Além disso, os hotéis também se interrelacionam com outras empresas afins, como agências de viagem, transportadoras, entre outras. O suporte básico desse todo denominado hotel é formado por pessoas, equipamentos e instalações, porém “o elemento humano com total predominância sobre os demais”. (CASTELLI, 2003, p. 157).

A Figura 01 mostra a representação dos processos típicos dos serviços nos hotéis, destacando também as atividades de cada processo. Cabe ressaltar que nem todos os hotéis apresentam essas atividades, no entanto, a diferenciação residirá apenas em algumas atividades dos processos.

Figura 1 - Sistema hoteleiro



Fonte: Castelli (2003, p.158).

O sistema hoteleiro envolve inúmeros atores como se pode verificar na figura 01. É uma atividade dinâmica, complexa e com forte impacto na economia. Em resumo, muitas das características inerentes à hotelaria caracterizam o setor como intensivo em capital, sazonal, instável diante de oscilações no macroambiente, de oferta rígida e estática, pois não possível levar o empreendimento aos clientes; são eles que se deslocam para o estabelecimento. Além disso, Castelli (2001) aponta que as características principais que definem o setor hoteleiro são: intangibilidade (o serviço é mais do que seus atributos físicos); impossibilidade de armazenamento (realização de estoques) e inseparabilidade (a produção do serviço e seu consumo ocorrem ao mesmo tempo).

Outro aspecto relevante a ser pontuado aqui é a tipologia e classificação hoteleira. Para início de conversa não existe um sistema universal de classificação hoteleira. Cada empresa /país costuma adotar os critérios mais adequados aos seus produtos em mercados. Internacionalmente, hotéis *budget*, *economy*, *midscale*, *upscale luxury* são tipologias cada vez mais usadas entre os profissionais do setor (CYPRIANO, 2014).

Não existe um sistema universal de classificação hoteleira, mas diversos, baseados em diferentes critérios (MARQUES, 2003; VALLEN e VALLEN, 2003), como motivação de viagem (negócios, lazer, etc.), localização (cidade, aeroporto, estrada, campo, etc.), preço (luxo, *upscale*, *midscale*, econômico e supereconômico), variedade de serviços (*full service*, *limited services*, etc.), número de apartamentos e formas de gestão.

Cada país e região do mundo têm critérios próprios. Na Europa, a publicação *Classification of Hotel Establishments Within the EU* (ECC-Net, 2009) comenta as principais características do sistema de classificação adotado por seus países membros. A título de exemplo, na Espanha é comum usar o sistema de uma a cinco estrelas. Contudo, cada Comunidade Autônoma tem liberdade para definir seus próprios critérios de classificação, motivo por que uma padronização nacional é ainda mais difícil no país.

A respeito da forma de classificação, existem três possibilidades (CASTELLI, 2001): autoclassificação ou sem classificação; classificação privada (realizada por entidades independentes); e classificação oficial. Redes hoteleiras, consultorias, páginas da web de reservas, entre outras empresas, cada vez mais adotam seus próprios sistemas. Entre os modelos adotados, os mais comuns estão baseados em preço e qualidade.

Quadro 1 - Exemplos de hotéis por categorias de classificação hoteleira

Luxo	<i>Upscale</i>	<i>Midscale</i>	Econômico	Supereconômico
Copacabana Palace	Hilton	Tryp	Fairfield	Go Inn
Emiliano	Hyatt	Hilton Garden Inn	Hampton Inn	Ibis Budget
Fasano	InterContinental	Holliday Inn	Holliday Inn Express	Travellodge
Hotel das Cataratas	Marriott	Mercure	Ibis	Soft Inn
Hotel Santa Teresa	Renaissance	Quality	Step Inn	-----
Unique	Sofitel	Ramada	Tulip Inn	-----
-----	Tivoli	Tryp	-----	-----

Fonte: Cypriano, 2014.

Cada vez é mais frequente a utilização das próprias marcas como critério de identificação da categoria de um produto hoteleiro (KIM; CANINA, 2011). Em estabelecimentos pertencentes a redes hoteleiras, a marca identifica tudo – desde o padrão das instalações aos serviços oferecidos – motivo pelo qual as classificações

oficiais estão perdendo sua representatividade como sistema de categorização de alojamentos.

Duas outras formas tradicionais de classificar um meio de hospedagem se relacionam com sua afiliação; de rede hoteleira ou independente. As redes são empresas que operam três ou mais unidades hoteleiras, com atividades e processos operacionais similares, conectadas em uma matriz (INGRAM; BAUM, 1998), sob a mesma administração e com estratégias e objetivos comuns. São grupos hoteleiros que operam tanto estabelecimentos próprios como de terceiros. Podem, ainda, representar propriedades por meio de contratos de administração, franquia ou arrendamento.

A característica principal dos hotéis de cadeia (rede) é a manutenção de padrões de qualidade de serviços e alojamento mais uniforme. As razões para essa concentração devem-se, especialmente, aos notáveis ganhos de escala, principalmente nos setores de compras, finanças e marketing (TURISMO VISÃO E AÇÃO, p. 36).

Já os hotéis independentes são geralmente estabelecimentos pequenos, administrados por famílias, com estrutura administrativa simples e flexível. As atribuições de um cargo não estão bem definidas e as funções individuais mudam de acordo com a necessidade identificada. Inclusive os gerentes e os proprietários desse tipo de estabelecimento sabem realizar funções operacionais (TEIXEIRA, 2012, p. 104).

Em termos práticos, uma das tipologias mais comuns de classificação de hotéis no mercado hoteleiro é por padrão de produto e preço: *budget*, *economy*, *midscale*, *upscale* e *luxury*. Essas nomenclaturas são amplamente adotadas por consultorias, em estudos técnicos e cada vez mais por entidades setoriais e por secretarias do governo. Ao consumidor final, frequentemente lhe são feitas adaptações diversas, conforme os critérios das redes hoteleiras, das centrais de reserva e de outros canais de distribuição em hotelaria.

Na ausência de um critério de classificação hoteleira obrigatória, destinos e empresas fazem o que consideram mais adequado. Nesses, a amplitude de classificações gera flexibilidade de adequação a diversas especificidades de produtos e destinos, porém também implica problemas. Alguns deles são: dificuldade na hora de comparar produtos entre diferentes empresas/fontes; dificuldade para certificação de produtos/serviços e estipulação de padrões de

qualidade; dificuldade para criar bancos de dados estatísticos para análise de mercado; entre outros (CYPRIANO, 2014).

No Brasil, a classificação hoteleira é regulamentada pelo Instituto Brasileiro de Turismo (EMBRATUR). O primeiro sistema adotado foi por estrelas (1 a 5), conforme os padrões da OMT, substituído pelo Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem e Turismo, em 1998, pois o modelo anterior estava ultrapassado e sem credibilidade (RICCI, 2010; SPOLON, 2006). Entretanto, esse sistema de classificação tampouco foi aceito pelo mercado. A subjetividade do método continuava a comprometer sua aplicabilidade (FANTINI, 2004).

O atual Sistema Brasileiro de Classificação (BRASIL, 2010), de adesão voluntária, foi aprovado em 2010 e estabelece sete tipologias de meios de hospedagem:

- a) *Hotel* (de 1 a 5 estrelas): estabelecimento com serviço de recepção e hospedagem temporal, com ou sem alimentação, ofertado em unidades individuais e de uso exclusivo dos hóspedes, mediante cobrança de pernoite;
- b) *Resort* (de 4 a 5 estrelas): hotel com infraestrutura de lazer e entretenimento que disponha de serviços de estética, atividades físicas, recreação e convivência com natureza no próprio empreendimento;
- c) *Hotel rural* (de 1 a 5 estrelas): localizado em ambiente rural, dotado de exploração agropecuária, que oferece entretenimento e vivência do campo;
- d) *Bed e breakfast* (1 a 4 estrelas): hospedagem em residência com o máximo de três apartamentos para uso turístico, com serviços de café da manhã e limpeza, na qual o dono do estabelecimento resida.
- e) *Hotel Histórico* (de 3 a 5 estrelas): instalado em edificações preservadas em sua forma original ou restauradas, ou que tenha sido palco de um fato histórico-cultural de reconhecida importância.
- f) *Pousada* (1 a 5 estrelas): empreendimento de característica horizontal, composto de até trinta apartamentos e noventa leitos, com serviços de recepção, alimentação e alojamento temporário, podendo ser em um único prédio com três andares, ou com chalés ou bangalôs.
- g) *Condo-hotel* (3 a 5 estrelas): constituído por apartamentos que disponham de dormitório, banheiro, sala e cozinha equipada, em prédios com

administração e comercialização integradas, que possuam serviços de recepção, limpeza e ordenação da habitação.

Apesar da existência de sistemas oficiais de classificação hoteleira no Brasil, sua adesão pelos hoteleiros e seu alcance pelos turistas são limitados. Na prática, a diária é usada como o principal parâmetro de segmentação em fontes diversas, assim como a marca das próprias redes presentes no país e outros tipos de classificação (como *luxury*, *upscale*, *midscale*, *economy* e *budget*) utilizados por empresas e entidades especializadas.

As classificações oficiais ainda não estão consolidadas e plenamente aceitas no território nacional. De fato, cada hotel ou meio de hospedagem se auto classifica como melhor lhe convém, e não há um organismo fiscalizador efetivo que controle o padrão de qualidade de cada empreendimento (CYPRIANO, 2014).

Como resultado, além dos hotéis de rede com marca forte e que reluzem no segmento no qual atuam, há grande dificuldade para classificar os demais meios de hospedagem do país quanto aos tipos de produto e serviços oferecidos ao cliente. O guia Quatro Rodas, da Editora Abril ainda é, sem dúvida, uma das principais referências usadas tanto pelo consumidor final como por profissionais do setor para diferenciar padrões de produtos hoteleiros.

Percebe-se que no Brasil ainda há pouca informação sobre o sistema de classificação hoteleira. Parece que os empresários estão pouco interessados neste assunto, e que não percebem a sua importância para avaliação qualitativa do meio de hospedagem.

A formação em hotelaria assim como a classificação dos meios de hospedagem também é negligenciada pelos hoteleiros donos de hotéis. Na percepção de Oliveira (2004), o mercado de trabalho, até então, parece não distinguir as diferenças entre formados em Hotelaria ou Turismo, tecnólogo ou bacharel, administrador com habilidades em hotelaria, pois no campo turístico, segundo o autor, o que acaba contando é a “experiência prática na função para a qual se candidata, e não se a pessoa tem formação profissional na área”. Isso, talvez, se deva por conta de alguns fatores: a recente história do ensino superior em hotelaria, o desconhecimento por parte dos empresários do setor hoteleiro sobre quais são as habilidades e as competências adquiridas pelo profissional de hotelaria durante sua formação, e como seu empreendimento poderá utilizar positivamente esses conhecimentos. Isso também pode acontecer porque o empresariado pensa

que os cursos de hotelaria ainda não contemplam em seus currículos componentes adequados às necessidades do setor.

É importante ressaltar que, sem a formação adequada para atuar no mercado o profissional não pode conhecer e nem saber utilizar mecanismos para o bom atendimento ao turista ou ao cliente que reside na cidade. Este é um dos objetivos do nascimento dos cursos de turismo e hotelaria no Brasil, aperfeiçoar a mão de obra para o bom atendimento e para a hospitalidade.

4.2 Ensino Superior em Hotelaria no Brasil

No Brasil, de acordo com Rejowski (1996), os cursos superiores de turismo e hotelaria, em nível de graduação, datam dos anos 70. O primeiro curso superior de Hotelaria foi criado por uma instituição de ensino privado, a Universidade de Caxias do Sul – RS em 1978.

A criação desses cursos nos anos 70 é reflexo das práticas sociais e políticas do governo militar. A educação nesse contexto era pautada em perspectivas de formação para o trabalho, potencializando a economia do país, não apresentava nenhuma linha de formação crítica. Aos alunos caberia realizar atividades voltadas à formação para a atuação, e não de desenvolvimento das habilidades individuais mais amplas e diversificadas, formando assim uma grande massa manipulada pelas ordens políticas e econômicas (FURLAN, 2014).

A década de 1970 foi um período de forte crescimento econômico no Brasil, alcançou-se o chamado “milagre econômico”. A mídia oficial manipulava as informações retratando a imagem de um país promissor, grande, forte e vencedor. Usava slogans patriotistas, principalmente com a seleção brasileira de futebol, tricampeã mundial, com o lema “pra frente Brasil”. O regime impulsionou a economia industrial, pautado num programa de desenvolvimento conservador e autoritário. Paralelamente a isso é que se iniciou a profissionalização da hotelaria no país, com investimentos de redes internacionais e nacionais, além de projetos independentes, diversos deles financiados pelo estado e incentivos fiscais, com destaque para o Fundo Geral de Turismo (FUNDETUR).

Os jargões eram veiculados a todo custo: “Brasil, ame ou deixe-o”, “País melhor não há”, “Brasil terra de oportunidades” (HABERT, 1992, p. 23), entre outros. Segundo Napolitano (2008, p. 82), a “valorização da Pátria”, principalmente com a conquista do tricampeonato de futebol, na Copa do Mundo, realizada no México, foi

perfeita para a propaganda do governo que fazia com que o brasileiro carregasse a Bandeira do Brasil com orgulho, altivo, cabeça erguida, alusão ao poder, orgulho, progresso. E isso sem dúvida vendia a imagem de um país tropical, do carnaval e do futebol o que atraía muitos turistas para conhecer as belezas do Brasil.

Na década de 1980 – “a década perdida”: momento de crise econômica nacional e hiperinflação houve uma drástica diminuição de investimentos no setor turístico e hoteleiro. Nesse período conseqüentemente não houve também muitas perspectivas para a formação de mão de obra especializada para o setor. Mesmo assim foram criados três cursos dois no estado de São Paulo (Faculdades Renascença – 1981 e SENAC 1989) e um no Maranhão (Universidade Federal do Maranhão – 1987).

É importante destacar que, até então diferentemente dos cursos de turismo os cursos de hotelaria no Brasil, eram todos de tecnólogo, ou seja, ainda era o resultado do que propunha a Lei 5692/71⁵ fundamentada em pressupostos curriculares de organização do currículo para uma relação linear entre a escola e o mercado de trabalho (FURLAN, 2014).

Os primeiros cursos de educação tecnológica datam de 1968, segundo Samanotto e Mercuri (2007, p. 71), e surgiram “como um modelo de ensino superior alternativo ao modelo universitário, oferecendo cursos com flexibilidade curricular, mais práticos e rápidos, que atendessem às demandas empresariais e de desenvolvimento”. Ou seja, eram cursos que orientados para o mercado de trabalho.

Os cursos de tecnologia têm particularidades que os diferenciam das outras modalidades de ensino superior. A principal diferença, segundo Samanotto e Mercuri (2007), é a especialização, pois devem atender ao desenvolvimento tecnológico local ou regional, de um setor especializado. Outra característica importante é a proporção entre teoria e prática e ciência e tecnologia, “o que [...] torna [o aluno dessa modalidade] um profissional não só mais ligado à prática do que à teoria como também mais próximo da tecnologia do que da ciência” (SAMANIOTTO; MERCURI, 2007, p. 72).

As pesquisadoras Ansarah e Rejowski (1996) realizaram um abrangente levantamento de dados sobre os cursos de turismo e hotelaria no Brasil na década, em 1994. Em outro estudo realizado pela pesquisadora da Universidade de Sergipe

⁵ Lei de Diretrizes e Bases para o Ensino de 1º e 2º graus, e dá outras providências (Presidência da República, 1971).

Rivanda Teixeira (2001), tem-se os dados que até 1998, havia 157 cursos, dos quais 119 de Turismo e 38 de Hotelaria /administração hoteleira.

Tabela 6 - Número de cursos de Turismo e Hotelaria em 1998

Ano 1998	Número de Cursos	
Turismo	119	75,8%
Hotelaria / Administração Hoteleira	38	24,2%
TOTAL	157	100 %

Fonte: Adaptado de Teixeira, 2001.

Em 2000, o número voltou a crescer expressivamente, pois 88 novos cursos foram autorizados pelo MEC, dos quais 69 de Turismo e 19 de Hotelaria/administração hoteleira. O total informado por esse Ministério é de 284 cursos, dos quais 225 de Turismo e 59 de Hotelaria/ administração hoteleira. (2001; p. 08).

Tabela 7 - Número de cursos de Turismo e Hotelaria em 2000

Ano 2000	Número de Cursos	
Turismo	225	79,2%
Hotelaria / Administração Hoteleira	59	20,8%
TOTAL	284	100 %

Fonte: Adaptado de Teixeira, 2001.

Segundo uma linha de análise bastante semelhante, a professora Dóris Ruschmann, atualizando um artigo publicado inicialmente em parceria com Miriam Rejowski, apresenta os seguintes dados:

No ano de 2002, existem 496 cursos superiores de Turismo e Hotelaria no Brasil. Só de Turismo são 209, contra os 29 cursos existentes em todo o país em 1994, ou seja, houve um aumento de cerca de 720% no número de cursos. Além dos cursos de Turismo e Hotelaria, existem hoje cursos superiores de Administração com ênfase em Hotelaria e Turismo, cursos de Gastronomia, de recreação e lazer, entre outros.

Segundo dados do MEC, no ano de 2002 havia um total de 35.719 vagas oferecidas por instituições públicas e privadas para cursos de Turismo e Hotelaria. Desse total, 28.068 dizem respeito aos cursos de Turismo e 2.686 aos cursos específicos de Hotelaria. A partir desses números, pode-se perceber que os cursos de Hotelaria não tiveram um crescimento tão acentuado quanto os de Turismo, já que em 1994 havia cerca de 1013 vagas nos cursos de Hotelaria. (2002; 52).

Segundo Teixeira (2001), dados publicados na Folha de S. Paulo em 27 de maio de 2001 mostraram o seguinte: 130 instituições ofereciam cursos de Hotelaria e 250 de Turismo em todo o país. Em dez anos, no Brasil, o número de cursos de Hotelaria em nível superior cresceu 1.757% e o de cursos de Turismo 900%.

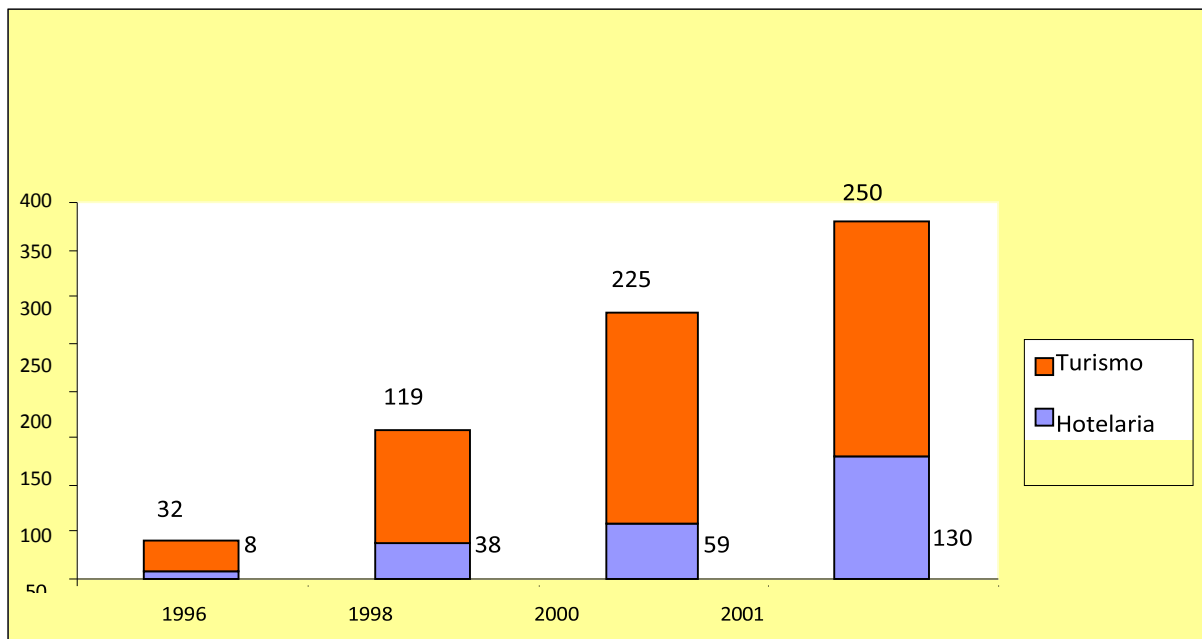
Tabela 8 - Número de cursos de Turismo e Hotelaria em 2001

Ano 2001	Número de Cursos	
Turismo	250	65,8%
Hotelaria / Administração Hoteleira	130	34,2%
TOTAL	380	100 %

Fonte: Adaptado de Teixeira, 2001.

A figura a seguir apresenta, graficamente, a evolução comparativa entre os cursos de Turismo e Hotelaria no Brasil, de 1996 a 2001.

Gráfico 3 - Evolução da oferta de cursos de Turismo e Hotelaria no Brasil.



Fonte: Teixeira, 2001.

O INEP, Instituto Nacional de Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira, disponibiliza em seu *site* (www.inep.gov.br) os dados referentes ao Censo da Educação Superior. Este censo coleta, anualmente, uma série de dados do ensino superior no País, incluindo cursos de graduação, presenciais e à distância. A sua finalidade é fazer uma radiografia deste nível educacional.

Em pesquisa realizada pelo site do INEP (BRASIL, 2009), constatei que havia na época um total de 267 cursos superiores destinados ao ensino de Hotelaria e Turismo no Brasil, ofertados em Instituições públicas e privadas. Desta totalidade apresentada havia um total de 35 nomenclaturas distintas, sendo “Gestão Hoteleira” a nomenclatura com maior número de cursos – 49 (CORREIA, 2011).

De acordo com E-MEC (BRASIL, 2010) site do MEC responsável por pesquisas a respeito de cursos superiores cadastrados no Brasil existiam no país

cerca de 59 (cinquenta e nove) cursos de hotelaria distribuídos entre Instituições Públicas e Privadas, como mostra a tabela a seguir.

Tabela 9 - Cursos de Hotelaria por instituição e região.

Instituição	Região Norte	Região Nordeste	Região Centro-Oeste	Região Sudeste	Região Sul	Quant.
Univ. Pública	-	03	-	02	01	06
Univ. Particular	04	13	04	17	10	48
Instituto Federal	-	04	01	-	-	05
Total	04	20	05	19	11	59

Fonte: E-MEC, 2010.

Comparando o intervalo entre os anos de 2010 e 2018 em consulta é muito claro o avanço dos cursos de hotelaria no país, com destaque para as IES privadas que historicamente sempre ofertaram esses cursos.

Tabela 10 - Cursos de Hotelaria por instituição e região

Instituição	Região Norte	Região Nordeste	Região Centro-Oeste	Região Sudeste	Região Sul	Quant.
Univ. Pública	-	03	01	03	03	10
Univ. Particular	07	20	11	49	14	101
Instituto Federal	-	04	01	-	-	05
Total	07	27	13	52	17	116

Fonte: E-MEC, 2018.

Os Cursos de tecnologia continuam sendo maioria e se concentram mais na Região Sudeste e nas IES privadas, sendo um total de 89 (oitenta e nove) cursos de Tecnólogo em Hotelaria no Brasil e 25 (vinte e cinco) Cursos de Bacharelado e ainda 02 (dois) cursos sequenciais.

Nas décadas de 70 e 80, por exemplo, observa-se que pela emergência do mercado há o surgimento de muitos cursos de tecnologia, pois os cursos de tecnólogo são cursos mais curtos que os de formação plena, e que visam uma maior abrangência e uma maior especialização em setores específicos. Estes cursos devem ter o tempo necessário e adequado para a formação em nível de graduação (dois ou três anos letivos – duração mínima em horas, dependendo da área, de 1.600 a 2.400 horas. Parecer nº 436/ 2001 CNE/ CES). A formação teórica abrange 40% do seu conteúdo sendo que a prática abrange quase toda a programação do currículo.

Os cursos de bacharelado são regulados pela Secretaria de Ensino Superior do Ministério da Educação, visando a formar profissionais para o mercado e empreendedores em determinadas áreas, com carga horária mínima de 3.000 horas. Esses cursos procuram equilibrar a teoria com a prática, com formação humanística e desenvolvendo a iniciação científica em pesquisa.

Ainda através do E-MEC (BRASIL, 2018), constatou-se que em alguns estados do Brasil, aparecem cursos na área de Hotelaria com outras nomenclaturas e com perfis e objetivos de formação diferenciados como: Administração Hoteleira, Gestão de Hotelaria e Turismo, Gestão Hoteleira, Eventos, Gestão de Eventos, Turismo e Hotelaria, Gastronomia, Hotelaria e Gestão de Empresas de Turismo.

Quanto á nomenclatura dos cursos de hotelaria oferecidos no Brasil, estas são diversas: organização de eventos, gastronomia, turismo e hotelaria, administração hoteleira, administração com ênfase em hotelaria, bacharelado em hotelaria, tecnólogo em hotelaria, estes são os mais comuns no cenário brasileiro.

Tabela 11 - Cursos relacionados com Hotelaria por Região

Cursos	Região				
	Norte	Nordeste	Sudeste	Sul	Centro-Oeste
Administração Hoteleira	-	01	01	-	01
Gestão de Hotelaria e Turismo	-	-	02	-	-
Gestão Hoteleira	01	04	02	01	02
Eventos	01	11	09	01	05
Gestão de Eventos	-	-	-	-	01
Hotelaria e Eventos	-	-	01	-	-
Turismo e Hotelaria	-	-	02	-	01
Gastronomia	02	23	14	12	07
Hotelaria e Gestão de Emp. de Turismo	-	-	-	-	01
Total	04	39	31	14	18

Fonte: E-MEC, 2018.

Todas essas modalidades são importantes, e a maior ou menor incidência de cada uma delas vai depender das reais necessidades de formação de recursos humanos regionais de mercado. Entende-se que a formação do bacharelado não substitui a dos tecnólogos, que as dos técnicos não substituem as formas de treinamento, ou a formação de cursos livres e sequenciais, que também são formadores de mão-de-obra.

Quanto á nomenclatura dos cursos de hotelaria oferecidos no Brasil, estas são diversas: organização de eventos, gastronomia, turismo e hotelaria, administração hoteleira, administração com ênfase em hotelaria, bacharelado em hotelaria, tecnólogo em hotelaria, estes são os mais comuns no cenário brasileiro.

Todas essas modalidades são importantes, e a maior ou menor incidência de cada uma delas vai depender das reais necessidades de formação de recursos humanos regionais de mercado. Entende-se que a formação do bacharelado não substitui a dos tecnólogos, que as dos técnicos não substituem as formas de treinamento, ou a formação de cursos livres e sequenciais, que também são formadores de mão-de-obra.

São mais de 35 anos de história dos cursos de Hotelaria no Brasil. Infelizmente, há proporcionalmente menos documentos sobre a evolução dos cursos de Hotelaria do que sobre os de Turismo. Isso provavelmente acontece em razão das características dos cursos, e do foco mais operacional que é bastante característico da Hotelaria.

É sabido que os cursos de Hotelaria foram oferecidos ao mercado brasileiro, inicialmente, por duas instituições que, em razão disso, são tidas como as mais tradicionais no ensino da área – a UCS (Universidade de Caxias do Sul – RS) e o SENAC de São Paulo. O curso da UCS nasce em 1978. Na mesma época, o SENAC/ CEATEL inova com o que seria o embrião dos programas de MBA, em parceria com a *Cornell University*, parceria esta que durou de 1978 a 1983. Em 1989, tem início no SENAC-SP o Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria. Tanto no SENAC como na UCS os cursos permanecem em nível tecnológico, o que demonstra, mais uma vez, o foco operacional do curso.

Não foi por uma simples coincidência que no mesmo ano em que se cria o CEATEL (Centro de Estudos de Administração Hoteleira) a Universidade de Caxias do Sul aceitava a sugestão do economista Geraldo Castelli, formado na Suíça e recém- chegado daquele país, e instalava também o seu curso de Tecnologia em Hotelaria, o primeiro em nível superior no país. Tanto para o representante do SENAC como para o da UCS deveria estar claro de alguma forma que o setor hoteleiro cresceria e que a formação de quadros de base no Brasil era insipiente em quantidade e qualidade. (CAMPOS, 2000; 90).

Ainda que os cursos de Turismo tenham surgido no início da década de 1970, e os de Hotelaria no final da mesma década, foi a partir da década de 1990 que se percebeu uma grande expansão em termos quantitativos (apresentados anteriormente nas tabelas 01 a 04).

Entretanto, a simples criação desenfreada de cursos superiores não apresenta, obrigatoriamente, um compromisso com a qualidade dos mesmos. Pode-se considerar, concordando com Ansarah (2002; 11), que o “grande desafio é elevar os padrões de qualidade” dos cursos.

De certa forma, com mais pessoas envolvidas nos cursos, há naturalmente um aumento no número de alunos, professores e pesquisadores dedicados à análise e compreensão das peculiaridades do Turismo. Entretanto, esse aumento pode não ser produtivo, dadas as deficiências na estrutura de muitos cursos. Por exemplo, há falta de laboratórios para prática de Alimentos e Bebidas (A e B) e Hospedagem (camareira, recepção, reservas). E isso conseqüentemente reflete no desempenho do aluno e dos egressos ao se inserir no mercado de trabalho.

4.3 O Mercado de Trabalho no Setor Hoteleiro

Para conhecer melhor o mercado de trabalho no setor hoteleiro e o perfil dos trabalhadores de hotéis e estabelecimentos de hospedagem, em pesquisa do DIEESE (2013), foram utilizados dados da Relação Anual de Informações Sociais (Rais), registro estatístico de dados fornecidos para o Ministério do Trabalho e Emprego. Nesta base de dados, que reúne informações sobre emprego assalariado com registro em carteira de trabalho, foram selecionados os empregos mantidos por empresas classificadas em duas classes da Classificação Nacional de Atividades Econômicas (CNAE): 55.1 – hotéis e similares; e 55.9 – outros tipos de alojamento não especificados anteriormente.

A Rais mostra que em 31 de dezembro de 2011 havia 308.487 trabalhadores em hotéis e similares e 6,6% em “outros tipos de alojamento”. Pode-se explicar esta diferença a partir da própria base de dados consultada: como a Rais refere-se apenas aos empregos formais, estes podem estar concentrados no segmento hoteleiro, que é composto por estabelecimentos de maior porte, mais expostos à fiscalização do trabalho e com maior estabilidade no emprego (em comparação com outros tipos de alojamento). Outros tipos de alojamentos como pousadas, campings ou mesmo hotéis de menor porte, tem características que favorecem a uma maior informalidade de negócio e incidência maior de emprego sem registro formal (DIEESE, 2013).

Gráfico 4 - Trabalhadores no setor de hotéis e outros tipos de alojamento no Brasil



Fonte: Rais, 2011.

No geral, houve incremento de cerca de 5% na quantidade de vínculos ativos em relação ao registrado no ano anterior.

Entre 2008 e 2011 segundo a Rais, houve um crescimento de 15,2% no total da força de trabalho empregada no setor. Este aumento, no entanto, é diferenciado de acordo com sexo dos empregados. Para as mulheres, o incremento da mão de obra chegou a 16,1%, enquanto para os homens ficou em 9,1% considerando o período entre 2008 e 2011. Assim, a participação da mão de obra feminina passou de 56,6% para 58,4% em 2011 (DIEESE, 2011).

Tabela 12 - Trabalhadores/as formais em hotéis e outros tipos de alojamento, sexo, 2008-2011.

Sexo	Ano			
	2008	2009	2010	2011
Masculino	116.763	119.742	124.877	128.413
Feminino	151.026	157.910	168.678	180.074
Total	267.789	277.652	293.555	308.487

Fonte: Rais, 2011. Elaboração: DIEESE.

As ocupações predominantes nos empregos formais em hotéis e outros estabelecimentos de hospedagem são de Camareiros, Roupeiros e afins (21,7% do total dos trabalhadores no setor); recepcionistas (15,2%); Garçons, Barmen e Sommeliers (9,3%); Cozinheiros e Trabalhadores nos Serviços de Manutenção e

Edificações (5,9%). Estas cinco ocupações respondiam por quase 60% do total de empregos formais do segmento em 2011. Como mostra a Tabela 11 a seguir.

Tabela 13 - Participação das ocupações no emprego formal do setor hoteleiro

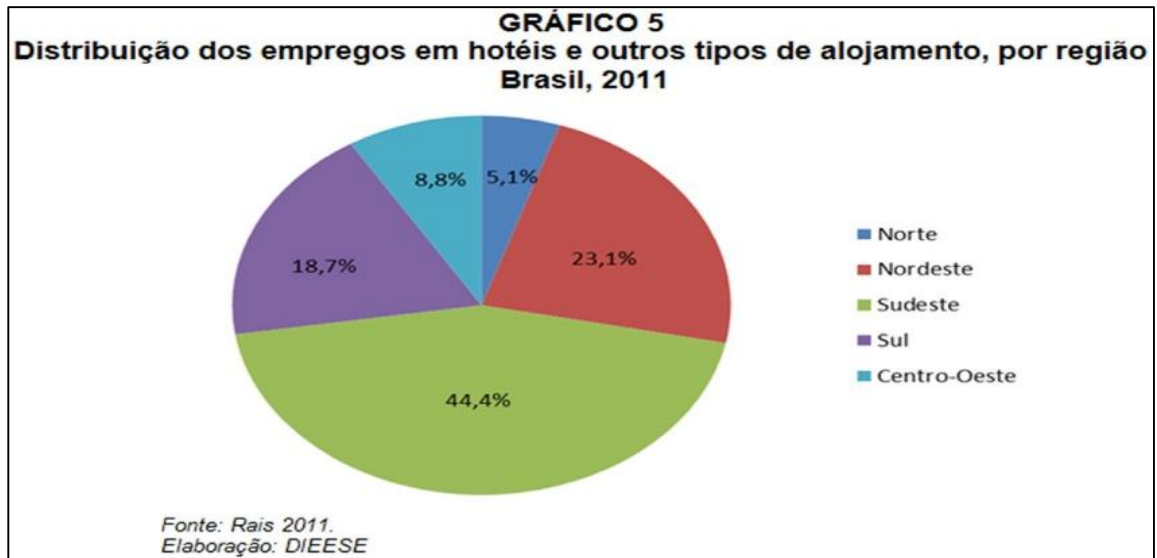
Ocupação	Participação em % nos postos de trabalho gerados
Camareiros, roupeiros, afins.	21,7%
Recepcionistas	15,2%
Garçons, barmen e sommeliers.	9,3%
Cozinheiros	6,8%
Trabalhadores nos serviços de manutenção e edificações	5,9%

Fonte: Rais, 2011. Elaboração: DIEESE.

Com relação distribuição geográfica do emprego em hotéis e outros tipos de alojamento, a Região Sudeste concentra a maior parte dos empregos (44,4%) do setor hoteleiro, seguida pela Região Nordeste, que tem o segundo maior contingente nacional de empregos formais (23,1%). Na Região Sul encontra-se a terceira maior concentração de empregos do setor – 18,7% - No Centro-Oeste estão 8,8% dos postos formais e no Norte 5,1%. Estes dados corroboram a importância do turismo de negócios para o país, concentrada na Região Sudeste, ao passo que revelam que as regiões Centro-Oeste e Norte, com estrutura de hospedagem mais precária, contam com menos trabalhadores empregados formalmente.

Esta distribuição é reflexo dos totais regionais de contratados formalmente, e assim, o maior contingente de trabalhadores empregados no setor de hotéis e outros alojamentos (138.700 pessoas), está no Sudeste com destaque para o estado de São Paulo, que tem maior concentração (66.468), evidenciando a relevante movimentação de turistas de negócios no país. A seguir, a Região Nordeste tem 75.910 trabalhadores empregados no setor, e nela destaca-se o estado da Bahia (27.088). Em terceiro lugar na concentração da força de trabalho empregada no setor está a Região Sul (51.554), seguida da Região Centro-Oeste (26.448) e, finalmente, a Região Norte, com o menor contingente de empregos formais (15.875).

Gráfico 5 - Distribuição dos empregos em hotéis e outros tipos de alojamento, por região – Brasil, 2011



Fonte: Rais, 2011.

Com relação à composição da força de trabalho empregada segundo o sexo, nota-se a presença majoritária das mulheres (59%) contra 41% de homens. Em relação a idade, observa-se que a maioria dos trabalhadores do setor encontra-se na faixa etária de 30 e 39 anos, que corresponde a 31,4% do total. Contingentes bastante pequenos encontram-se nas extremidades dos grupos etários: apenas 0,8% têm entre 10 e 17 e acima de 65 anos. Mas, se a maior proporção de trabalhadores tem entre 30 e 39 anos, deve-se observar também a preponderância dos trabalhadores mais jovens no setor de hospedagem, já que 37,3% da força de trabalho formal têm até 30 anos, e 31,3% estão na faixa acima (DIEESE, 2013).

Gráfico 6 - Trabalhadores/as de hotéis e outros tipos de alojamento, por faixa etária



Fonte: Rais, 2011.

Ao se analisar a força de trabalho do setor a partir dos níveis de escolaridade, observa-se que 43,2% tem Ensino Médio completo, o que pode ser reflexo das políticas de universalização do Ensino Médio e Educação de Jovens e Adultos e Educação Superior, que também tem resultado em aumento da escolaridade da população brasileira como um todo. Até o Ensino Fundamental completo, concentram-se 37,5% do total de trabalhadores, que se distribuem pelas faixas de escolaridade de forma crescente, sendo analfabetos a menor concentração (0,1%). A proporção de trabalhadores que concluiu um grau de escolaridade é sempre superior ao daqueles que ainda cursam determinado nível de ensino, seja nos Ensinos Fundamental, Médio e Superior (Gráfico 7).

Gráfico 7 - Distribuição dos trabalhadores/as de hotéis e outros tipos de alojamentos, por nível de escolaridade – Brasil, 2011



Fonte: Rais, 2011.

Os grandes eventos internacionais realizados no Brasil, nos últimos cinco anos, como a Copa das Confederações (2013), a Copa do Mundo de Futebol (2014) e os Jogos Olímpicos (2016), exigiram expressivos investimentos em infraestrutura, como a construção de novos estádios e reforma dos existentes, a ampliação e reaparelhamento de aeroportos e melhoramento da mobilidade urbana. Complementarmente, o setor hoteleiro também investiu em novas construções e ampliações de suas instalações, visando sua adequação a um novo patamar de padrões de conforto e atendimento ao turista. Todos esses investimentos representaram um grande salto quantitativo e qualitativo em termos de oferta de

serviços e contribuíram para a melhoria do setor de turismo como um todo (IBGE, 2016).

No período 2011/2016, segundo o Ministério do Turismo, o ingresso de turistas ao Brasil passou de 5,4 milhões para 6,6 milhões, com cerca de 50% originados da América do Sul. A receita cambial com o turismo passou de US\$ 6,1 bilhões em 2011 para US\$ 6,8 bilhões em 2014, US\$ 5,8 bilhões em 2015 e US\$ 6,0 bilhões em 2016, segundo o Banco Central do Brasil. Os serviços de hospedagem encontram-se no último elo da cadeia dos serviços turísticos e configuram-se como um dos mais importantes, pois representam a base de permanência temporária do turista, que, de uma forma geral, busca encontrar uma extensão de sua residência, ou seja, serviços que reproduzam o mesmo padrão de conforto de sua moradia habitual. Em termos de organização das atividades econômicas que configuram os serviços empresariais não financeiros, os serviços de hospedagem inserem-se no conjunto dos serviços prestados às famílias, e, nesse conjunto, destaca-se como o segundo maior gerador de postos de trabalho, com 376 mil pessoas ocupadas em 31.12.2014, segundo a Pesquisa Anual de Serviços - PAS 2014. Considerando-se os dados por empresa, os serviços de hospedagem são os mais intensivos em mão de obra, com uma taxa de ocupação de 12,7 pessoas ocupadas/empresa, 5,7 a mais que a registrada no conjunto dos serviços prestados às famílias (IBGE, 2016).

A partir do exposto, pode-se dizer que ainda não é possível avaliar, de maneira precisa, pois, o mercado de trabalho hoteleiro muitos meios de hospedagem em todo o Brasil, ainda trabalham de maneira informal, não registram seus funcionários, não possuem vínculo com nenhum órgão ligado à atividade turística.

É preciso avançar na melhoria das condições e relações de trabalho existentes no setor, no que diz respeito à escolaridade, a formalidade dos empregos a fim de garantir os direitos trabalhistas dos empregados. Nesse sentido é necessário a instalação de uma mesa nacional composta por trabalhadores, empresários e Governo Federal, na qual essas questões possam ser discutidas, e permita um compromisso nacional que traga mudanças e avanços para os trabalhadores do setor.

5 ESPAÇOS, TEMPOS, SUJEITOS E HOTELARIA NO MARANHÃO

5.1 Uma Cidade: São Luís do Maranhão

Contando com uma população atual estimada em um milhão de habitantes, São Luís é a única capital brasileira que não nasceu portuguesa, ainda que seja uma das poucas cidades do Brasil que, curiosamente, tornou-se a mais lusitana e que “guarda relíquias imensuráveis, de uma beleza incalculável, através de uma arquitetura colonial sem igual, onde cada traço, cada vitral, cada azulejo é uma obra de arte exposta em um dos maiores museus ao ar livre do mundo” (REIS, 1999, p.32). São Luís é a capital brasileira mais portuguesa: à riqueza do acervo arquitetônico erguido pelos portugueses, o maior e mais homogêneo da América Latina, deve-se hoje o título de Patrimônio Histórico da Humanidade, concedido à cidade pela UNESCO, no final de 1997.

Imagem 1- Rua Portugal, Bairro da Praia Grande – São Luís-MA



Fonte: Google imagens, 2018.

Rodrigues e Castro (2008) em seu trabalho *São Luís – MA: cultura, poder, política e mídia*, mostram vários nomes dados à cidade como: *Ilha do Amor ou Cidade da Poesia* e, mais recentemente, *Ilha Rebelde*, a capital do Maranhão foi fundada em 8 de setembro de 1612, pelos franceses Daniel de La Touche e François de Rasily, cujo objetivo comum, dentro do contexto da economia mercantilista, era

estabelecer a França Equinocial, a capital maranhense encontra na homenagem ao então Rei da França, Luís XIII, as raízes da sua nomenclatura: São Luís.

Segundo esses autores São Luís foi conquistada e incorporada do domínio português, apenas três anos depois de sua fundação pelos franceses (1615), a cidade de São Luís sucumbiria, ainda no decorrer do século XVII, ao domínio holandês. Todavia, assim como acontecera com os franceses, também os holandeses, batidos em guerra pelos portugueses, seriam expulsos decorridos três anos da invasão, em 1645. É quando se inicia, de fato em definitivo, a colonização portuguesa da antiga Upaon Açú ou Ilha Grande, segundo a denominação tupinambá para a Ilha de São Luís (RODRIGUES; CASTRO, 2008).

São Luís do Maranhão foi, caracterizada como porto fluvial e marítimo, semelhante a outras cidades brasileiras período colonial, a capital do maranhense desempenhou importante papel na produção econômica do Brasil durante os séculos XVII e XIX, tendo sido considerada o quarto centro exportador de algodão e arroz, depois de Salvador, Recife e Rio de Janeiro.

Data desta época o conjunto urbanístico de caráter civil que compõe o Centro Histórico da capital do Maranhão e se constitui num dos mais representativos e ricos exemplares do traçado urbano e da tipologia arquitetônica produzida pela colonização portuguesa. Em nenhuma cidade brasileira os portugueses usaram tantos azulejos – aí eles estão por toda parte, nas fachadas, nos pátios, nas salas, nos corredores, nas escadarias e nas fontes, com padronagens variadas em forma de flores, bichos e motivos geométricos. Daí a denominação pelas qual é conhecida, *Cidade dos Azulejos e Sobradões*. Rica em logradouros históricos, prédios e monumentos, museus, igrejas, fontes, sítios, vielas, becos e ladeiras, a cidade apresenta muitas manifestações lúdicas, folclore fértil, teatro, música, danças, bailes, feiras, brincadeiras coletivas, culinária típica e passeio (CASTRO; RODRIGUES, 2008).

Suas ruas, becos e praças, são detentoras de inusitados nomes, onde se tem o prazer de apreciar logradouros como Rua da Inveja, rua do sol, rua da Paz, rua dos Veados, rua da Alegria, rua do Giz e das Hortas; praça dos amores, praça da Saudade, praça da Alegria, Praça do Panteon e da Misericórdia. Beco da Bosta, Beco do Mocambo, Beco do Caga Osso, Beco da Pacotilha, Beco Escuro e da Prensa (CASTRO; RODRIGUES, 2008).

Na realidade, como contam os pesquisadores, a tipologia arquitetônica que corresponde aos séculos XVIII e XIX difere, em muito, das casas em taipa e madeira que caracterizam os edifícios de caráter civil do século XVII: constituem-se em sólidas construções em alvenaria de pedra e argamassa com óleo de peixe, serralheria e cantarias de lioz de origem europeia, e madeira de lei.

De qualquer maneira, os mais representativos exemplares da arquitetura de São Luís datam, sobretudo, da Segunda metade do século XIX. Trata-se dos sobrados de fachadas revestidas em azulejos portugueses que se consubstanciam num dos aspectos mais peculiares da expressão civil maranhense.

Imagem 2 - Escadaria da Rua do Giz, Bairro da Praia Grande – São Luís - MA



Fonte: Google imagens, 2018.

O século XX trouxe para o Maranhão um demorado período de estagnação econômica. A partir da década de 20, a expansão de suas atividades e funções foi reduzida. Por outro lado, esse período de isolamento permitiu a preservação do conjunto arquitetônico de São Luís. A incapacidade de realizar investimentos, nas últimas décadas restringiu a renovação urbana que contribuiu para descaracterizar os centros históricos de outras cidades. Mesmo com o abandono a que ficou relegada nesse período, São Luís conserva até hoje recursos urbanos e ambientais

que já se perderam na maior parte das capitais brasileiras (CASTRO; RODRIGUES, 2008).

Nos anos de 1980 começaram a ser desenvolvidas políticas públicas para a revitalização do espaço urbano tombado pelo patrimônio nacional. Sem a possibilidade de se fazer de forma imediata uma abrangente intervenção em todo o conjunto arquitetônico, foi delimitada como foco, das ações iniciais pontos da Praia Grande. Essa escolha não foi feita de forma aleatória, pois a Praia Grande concentra grandes imóveis, muitos dos quais com suas fachadas revestidas em azulejos.

A Praia Grande representa um dos mais expressivos conjuntos existentes da arquitetura colonial brasileira. Enquanto outras cidades - Salvador, Olinda e as cidades históricas mineiras - possuem conjuntos importantes, somente São Luís, entre as grandes cidades brasileiras, contém uma área tão extensa, e ainda intacta. Não se pode presumir, porém, que esta falta de contaminação, resultado da morosidade do desenvolvimento econômico do Estado, continuará indefinidamente. A preservação deste patrimônio excepcional deverá ser tratada com a urgência já proposta no Plano Diretor de São Luís, como também pela UNESCO, no relatório elaborado pelo arquiteto Vianna de Lima (GISIGER, 1978, p. 5).

Durante os anos 70 e até o início dos anos 80 foram organizados encontros, elaborados documentos a fim de garantir a preservação e revitalização do Centro Histórico de São Luís, em particular perímetro da Praia Grande, palco do Projeto Reviver, mas somente em 1987, período em que o maranhense José Sarney ocupava a Presidência da República é que houve a retomada do aporte de novos recursos financeiros no intuito de se restaurar em sua totalidade a Praia Grande (ANDRÉS, 1998).

Durante esse período de retomada das obras urbanísticas, o Estado era governado por Eptácio Cafeteira Afonso Pereira, que atrelou a marca de seu governo a esse novo momento de investimentos, ao modificar o nome do Projeto de Revitalização e Preservação do Centro Histórico. As intervenções urbanísticas efetuadas passaram a ter como epíteto o nome de Projeto Reviver.

Pode-se destacar que durante essa etapa de obras, procedera-se à recuperação da infraestrutura urbana da área, com obras de saneamento básico, reforma de praças e jardins, alargamento de calçadas, no intuito de se resgatar o aspecto urbano através de documentação fotográfica do século XIX.

Esse período representou uma retomada dos investimentos no bairro da Praia Grande, que foi inteiramente recuperado. Foram beneficiados 10,7 Km² de área urbana (tombada pelo Patrimônio Histórico Nacional), abrangendo 15 quadras e 200 edificações com as seguintes intervenções: Recuperação integral da infraestrutura urbana com a renovação das redes de água, esgoto e drenagem. Estas obras ensejaram o descobrimento das

galerias subterrâneas com mais de 200 anos de existência. Construção das novas redes subterrâneas de energia elétrica e telefonia, que permitiram a retirada definitiva dos pesados postes de concreto, transformadores e do emaranhado de cabos que agrediam a harmonia do conjunto. Instalação de nova iluminação pública utilizando postes de ferro fundido, arandelas e lâmpões. Construção de praças, jardins e alargamento das calçadas de cantaria, voltando às dimensões originais conforme a documentação fotográfica do final do século XIX. Restauração de becos e escadarias e pavimentação das ruas com paralelepípedos, que permitiram a reconstituição de detalhes construtivos do pavimento original [...] (ANDRÉS, 1998, p. 88).

A grande envergadura dos investimentos feitos no período contribui para uma melhora substancial do aspecto físico do conjunto arquitetônico e do espaço urbano onde o mesmo está situado.

Outro aspecto relevante para história e desenvolvimento urbanístico da cidade de São Luís, e o que de certo modo veio influenciar e alavancar o Turismo no estado do Maranhão foi a ligação do centro histórico com as praias com a construção da Ponte José Sarney mais conhecida como a “Ponte do São Francisco”, onde mais tarde se tornou um polo turístico dentro da ilha com novas opções de hotelaria e gastronomia (MORAIS, 2006).

Novos atores políticos adentraram o cenário nacional após o golpe militar de 1964, com projetos que pretendiam colocar em prática partindo de uma construção ideológica que vislumbresse a modernização das estruturas do país, tanto em nível político quanto socioeconômico. No Maranhão, segundo Moraes (2006) esse projeto de modernização foi denominado “Maranhão Novo” e teve na figura de José Sarney, governador do Estado de 1966-1970, seu principal representante, idealizador e empreendedor. Esses projetos visavam garantir ao Brasil ao Maranhão a viabilidade de modernização da sociedade. A conjuntura política representada pelo regime militar seria terreno fértil para esse projeto, já que essa modernização estava pautada no modelo neopatrimonial, característico do Estado brasileiro, conforme definido por Simon Sahwaertzman (1988, p. 14):

O Estado brasileiro tem como característica histórica predominante sua dimensão neopatrimonial, que é uma forma de dominação política gerada no processo de transição para a modernidade com o passivo de uma burocracia administrativa pesada e uma “sociedade civil” (classe sociais, grupos religiosos, étnicos, linguísticos, nobreza etc.) fraca e pouco articulada.

A legitimidade da nova ordem “Maranhão Novo” passou a ser articulada através de uma política ideológica que assinalasse a grandeza de sua inovação, aproximando-se dos segmentos populares e assumindo o compromisso de mudar o

Maranhão, que foi representado como estando relegado ao atraso, fruto das administrações anteriores.

Com o governo do “Maranhão Novo”, o progresso era exemplificado através das transformações que passavam o Estado e a cidade de São Luís, com o crescimento demográfico e ampliação de sua malha urbana, além dos símbolos da modernização que deveriam servir também para o embelezamento da cidade.

O crescimento urbano de São Luís criava algumas necessidades para facilitar a integração das áreas já ocupadas e viabilizar o acesso a outras áreas para a habitação, como explica Morais (2006) a construção de pontes era uma alternativa importante para esses ajustamentos.

Dessa forma, para que seu projeto ideológico prosperasse e fossem percebidas as transformações da urbe, era necessária a construção de símbolos que configurassem a esperança no progresso, transformando o abstrato em concreto. A cidade foi transformada em um canteiro de obras, dando a ela tratamento urbano, com a construção de novos bairros, e utilizando construções faraônicas para promover o seu governo, com grande poder propagandístico da sua imagem de moderno e progressista (MORAIS, 2006, p. 41).

A construção de uma obra de grande porte como a ponte do São Francisco, suntuosa e sólida na sua estrutura, pode ser percebida como um instrumento de propaganda do governo em toda a região, especialmente através da imprensa. Esse instrumento seria utilizado para demonstrar à sociedade a repercussão da eficiência da administração estadual.

A construção de uma ponte ligando os moradores com outro lado da cidade “criava uma grande expectativa” (MORAIS, 2006). Além de melhorar a condição de vida desses moradores, esperava-se que esta obra promovesse uma reorganização do desenvolvimento urbano da cidade, que anteriormente tinha uma ocupação urbana crescente em direção ao bairro do Anil, principalmente devido a sua topografia, e agora se expandiria em direção ao balneário da Ponta da Areia.

Imagem 3 - Imagem da Ponte do São Francisco ligando o Centro Histórico e Bairros de São Luís



Fonte: Google imagens, 2018.

Quarenta e oito anos depois da construção da ponte do São Francisco, a cidade expandiu muito, bem como criou a necessidade de se construir outra via que ligasse os bairros ao centro de São Luís, então na década de 80 o então governador João Castelo inaugurou a Ponte Bandeira Tribuzzi, que mesmo sendo tão grade quanto a primeira não tem a mesma fama e representação que a Ponte do São Francisco.

Apesar do discurso político que há por trás da construção da “Ponte da Esperança”, como dizia Sarney no discurso de inauguração, se pode negar que foi a partir desta que se conseguiu modernizar e urbanizar orla marítima que hoje conta com restaurantes, hotéis, dentre outras opções de lazer que atraem os turistas que visitam São Luís.

Mas a urbanização e o crescimento não trouxeram apenas benefícios, mas problemas de poluição, degradação ao meio ambiente, falta de planejamento para ocupação de espaços pela população e por parte dos empreendimentos comerciais que ali se instalam todo tempo.

Imagem 4 - Vista do Bairro da Ponta D'Areia – São Luís - MA



Fonte: Google imagens, 2018.

Essa Imagem acima mostra um dos cartões postais da cidade nos dias de hoje, onde se vê parte do complexo da Lagoa da Jansen e vista panorâmica do bairro da Ponta D'Areia, uma área que se tornou nobre depois dos anos 80 e onde estão as praias mais frequentadas da Ilha de São Luís.

5.2 Uma Instituição de Ensino Superior: a UFMA

A história da Universidade Federal do Maranhão se confunde com o surgimento do ensino superior no Maranhão, tendo em vista que esta universidade é resultante da junção das faculdades isoladas, públicas e privadas de São Luís. Dessa forma, cabe dizer que somente em 1961, sob os auspícios da Igreja Católica, foi criada a primeira universidade no Estado: a Universidade do Maranhão. Essa instituição, em 1966, é federalizada, dando origem à Fundação Universidade do Maranhão – FUM, hoje, Universidade Federal do Maranhão – UFMA (BONFIM, 2007).

Segundo Bonfim (2007), a UFMA nasce num momento conturbado, pois o Brasil vivia sob o regime de uma Ditadura Militar, desde 1964, e arcando com as consequências que poderiam advir do fenômeno que transformava uma universidade de natureza confessional, numa universidade estatal. Nasce, pois, “híbrida” e sem maior reflexão sobre as relações de causalidade que a afetavam.

Assim foi instituída pelo Governo Federal, nos termos da Lei nº 5.152, de 21/10/1966 (alterada pelo Decreto-Lei nº 921, de 10/10/1969, e pela Lei nº 5.928, de

29/10/1973), a Fundação Universidade do Maranhão – FUM, com a finalidade de implantar progressivamente a Universidade do Maranhão.

Em 14 de novembro de 1972, na gestão do Reitor Cônego José de Ribamar Carvalho, foi inaugurada a primeira unidade do Campus do Bacanga: o prédio Presidente Humberto de Alencar Castelo Branco; a partir de então, a mudança da Universidade para o seu campus tornou-se irreversível.

Nos últimos cinquenta anos poucas mudanças ocorreram desde a sua fundação, mas nas últimas décadas a partir do movimento de reformas expansionistas da Educação Superior no Brasil, colocado como um desafio que deveria ser enfrentado pelos países periféricos em direção à modernização, as opções políticas, sobretudo no governo de Fernando Henrique Cardoso (1995-2002), encaminharam-se no sentido de adoção de medidas que delineiam um quadro de atriz privatizante (PRAZERES, 2015).

As Instituições Federais de Ensino Superior (IFES) ganham lugar de relevância apenas no segundo mandato do governo Lula, primeiramente, em 2006, quando o MEC lançou o Programa de Expansão da Educação Superior Pública SESu/MEC (2003-2006) (BRASIL, 2003), ou Programa Expandir, que tinha como objetivos centrais a consolidação de duas e implantação de dez universidades federais, assim como a criação de 48 campi universitários em diversas regiões do país. No caso dos campi, a ação podia ser de fortalecimento daqueles já existentes, mediante a implantação de novos cursos.

Em um segundo momento, na continuidade desse movimento expansionista, em 2007 foi criado o REUNI, como parte integrante do Plano de Desenvolvimento da Educação (PDE), o qual contemplou um conjunto de decretos, projetos de lei, resoluções e portarias, dando continuidade à reforma educacional brasileira, inclusive a universitária (PRAZERES, 2015).

Para participar do Programa, as universidades federais deveriam oficializar sua adesão por meio da apresentação de um plano de reestruturação, em consonância com as diretrizes propostas pelo MEC. Após aprovação do plano, um contrato de gestão seria formalizado, tendo por base a pactuação de metas. Tal percurso garantiria a exequibilidade financeira pelo MEC a partir do ano posterior, sendo que os recursos seriam liberados a cada ano, de acordo com o cumprimento das metas, por sua vez auferido por meio do acompanhamento do Sistema Integrado de Monitoramento, Execução e Controle (SIMEC).

No caso da UFMA, a adesão ao REUNI efetivou-se mediante o Plano de Reestruturação aprovado em Sessão Extraordinária do Conselho Universitário (CONSUN) no dia 30 de novembro de 2007. Como meta referente à ampliação da oferta de Educação Superior, o Plano definiu a criação de 1.580 novas vagas nos cursos de graduação, dentre as quais 1.100 para novos cursos, sendo 180 para o diurno e 920 para o noturno – representando mais da metade dessas vagas, ou seja, 58.22% –, justificadas como se segue:

[...] Outro aspecto que merece atenção é a ampliação de vagas para cursos noturnos, pois, um fator que contribui para a retenção de estudantes acima do tempo de integralização é a impossibilidade de conciliar estudo e oportunidade de trabalho. Considerando que a UFMA está inserida em uma comunidade de baixo poder aquisitivo, a necessidade de remuneração para tais estudantes, até mesmo para o custeio de seus estudos, justifica a demora para a conclusão do curso (UFMA, 2007, p. 10).

A UFMA é uma universidade que forma profissionais para as diversas áreas do conhecimento mediante cursos de graduação em modalidades de bacharelado e licenciatura. Os cursos de graduação estão distribuídos da seguinte forma: 53 no campus-sede (São Luís – Cidade Universitária Dom Delgado), 6 na cidade de Bacabal, 1 em Balsas no sul do Maranhão, 4 em Chapadinha na região mais central do estado, 3 em Codó na região dos cocais, 2 em Grajaú também no sul do estado, 9 em Imperatriz (um dos campi mais antigos do interior do estado), 7 em Pinheiro na região da baixada maranhense e 5 em São Bernardo. Além desses, existem 29 cursos de especialização, 35 cursos de mestrado e nove cursos de doutorado (PROEN, 2018).

O quadro de servidores é composto de 1.764 docentes e 1.733 técnicos administrativos. A Instituição oferece ensino associado à pesquisa e extensão, cumprindo o seu papel de agente transformador da realidade e produtor de soluções alternativas para os problemas da sociedade maranhense, nordestina e brasileira. (PROEN, 2018).

Nessa perspectiva, e comungando da posição de Fialho (2005), entendo que a UFMA chega ao ano 2018 como uma universidade pluricampi, que busca como alternativa para o desenvolvimento do Maranhão o diálogo com as comunidades locais com seus projetos de ensino, de pesquisa e extensão, a fim de formar cidadãos e cidadãs para atuarem em sua própria comunidade de forma a melhorar as condições de vida e trabalho das localidades.

5.3 Um Curso: bacharelado em Hotelaria da UFMA

O curso Superior em Hotelaria da UFMA foi criado em 1987 na modalidade de Tecnólogo cujo objetivo era atender uma demanda hoteleira latente no Maranhão e de modo particular na cidade de São Luís onde se encontrava os maiores hotéis do estado.

Desse modo, a Universidade Federal do Maranhão Através da Pró-reitora de Graduação e baseada em normas regulamentares e a legislação vigente que lhe concedia autonomia didática para criar e implantar novos cursos apresentou em 11 de setembro de 1987, para apreciação do Conselho Universitário, o projeto do Curso Superior em Hotelaria. (PROJETO POLÍTICO PEDAGÓGICO DO CURSO DE TECNÓLOGO EM HOTELARIA, 1987).

Justificava-se no Projeto Político Pedagógico que um Curso de Hotelaria em São Luís viria suprir as necessidades do mercado hoteleiro e oferecer oportunidades de se empregar mão-de-obra local e regional, desde que o profissional demonstrasse através de seu trabalho um desempenho técnico moral, pois a existência de mercado de trabalho no ramo de hotelaria ainda era uma novidade naquela época.

Assim, nada mais oportuno, que se criasse, em nível superior, na Universidade Federal do Maranhão, um curso de Hotelaria, que viria atender as necessidades de mão de obra qualificada e especializada para os hotéis, restaurantes, eventos e demais atividades características de campo da hospitalidade.

Peterossi (1980) aponta que o potencial do mercado de trabalho será sempre apresentado como a justificativa mais evidente do acerto e da oportunidade da criação dos cursos de tecnologia no Brasil.

Na década de 80, período este de criação do curso de hotelaria no Maranhão ocorreu mudanças no mundo do trabalho que configuravam, conforme Kuenzer (2001), um novo regime de acumulação – também chamado de regime de acumulação flexível que trouxe profundas consequências para a educação.

Para a autora, no ensino superior essa mudança talvez fosse mais notória do que nos demais níveis do sistema escolar, pois as profissões de nível superior com foco no mercado eram rigorosamente delimitadas para o que concorriam as corporações (KUENZER, 2001).

Era desse modo que se caracterizava o Curso de Hotelaria da UFMA, partindo de um currículo de formação geral, seguida de uma formação especializada de acordo com as necessidades do mercado de trabalho, e não se colocando a educação continuada, a pesquisa e extensão como elementos que possibilitam uma formação crítica, reflexiva e transformadora.

O Curso de Hotelaria ao ser criado na UFMA foi vinculado ao Departamento de Ciências Contábeis e Administração e era constituído por uma Coordenação e um Colegiado de Curso responsável pelo andamento das atividades. O currículo do Curso de Hotelaria – Tecnólogo que foi baseado nos currículos de outras escolas de hotelaria do país tais como a Universidade de Caxias do Sul e SENAC – São Paulo - previa a formação profissional no decorrer de cinco semestres, com uma carga horária de 2.070 horas-aula e 113 créditos (PROJETO POLÍTICO PEDAGÓGICO DO CURSO DE TECNÓLOGO EM HOTELARIA, 1987).

Tabela 14 - Currículo Pleno do Curso de Tecnólogo em Hotelaria – UFMA (1987)

Disciplinas	Carga Horária	Créditos
Disciplinas Nucleares	1.365 horas	77
Disciplinas Complementares	525 horas	35
Disciplinas de Legislação Específica	120 horas	06
Estágio Supervisionado	225 horas	05

Fonte: Resolução de Criação do Curso de Tecnólogo em Hotelaria – UFMA, 1987.

São consideradas, nesse caso disciplinas nucleares e complementares aquelas que se chamam atualmente de Conteúdos Específicos e Conteúdo Teórico-Prático, isto é, relacionados com a Administração, a Economia e o Direito aplicados à Hotelaria, interligados com o Turismo, incluindo estudos sobre sistemas de Comunicação e Informática, com domínio de, pelo menos, uma língua estrangeira. As disciplinas nucleares teriam 62 créditos em carga horária teórica e 15 créditos em carga horária prática. As disciplinas de legislação específica teriam 04 créditos em carga horária teórica e 02 créditos em carga horária prática. E finalmente o estágio curricular supervisionado com carga horária de 225 horas, que de acordo com a comissão do Conselho Universitário da UFMA: “o estágio do Curso de Hotelaria é desenvolvido na rede hoteleira de São Luís, mediante convênio firmado entre esta e a UFMA”.

Um aspecto relevante sobre as atividades práticas a serem desenvolvidas pelo aluno no curso de Hotelaria-Tecnólogo é que, além do estágio supervisionado, o estudante deveria, no segundo, terceiro e quarto semestres frequentar o estágio de vivência profissional em hotéis conveniados com a UFMA, consoante estabelecido na Resolução nº 45/87 – CONSUN, art. 4º - parágrafo I. Esse estágio objetivava a familiarização do aluno com o mundo do trabalho, onde poderia aplicar seus conhecimentos teóricos na prática.

Para estruturar o Curso de Hotelaria foi realizada uma pesquisa junto às universidades brasileiras que já ofertavam curso de hotelaria tais como SENCAC-São Paulo e Universidade de Caxias do Sul-RS. Essa pesquisa institucional levantou informações das disciplinas, experiências, carga horária, regime acadêmico e outras peculiaridades como forma de comparação e aplicabilidade ao mercado local. Todas as informações sofreram a devida redução sociológica às características socioeconômicas e didático-metodológicas locais.

Tabela 15 - Análise do Currículo Pleno do Curso de Hotelaria - Tecnólogo - UFMA

Disciplinas	Peso
Disciplinas de Formação Profissional	43,3% da CH
Disciplinas Instrumentais	32,6% da CH
Disciplinas de Formação Geral e Específica	24,1% da CH
Total	110%

Fonte: Parecer nº 533/92 da Comissão CESu, 1992.

Ao analisar o currículo do Curso de Hotelaria- Tecnólogo da UFMA verifica-se que na sua estrutura há uma ênfase em disciplinas profissionalizantes, não desprezando, contudo, as áreas de formação geral, como demonstrado na tabela 20. Isso remonta ao início dos cursos de hotelaria no Brasil, quando o currículo seu currículo tinha um foco operacional, isto porque tinha como objetivo preparar a mão de obra necessária para o mercado de trabalho.

Como se pode observar, o currículo do curso de Hotelaria - Tecnólogo da UFMA contemplava todas as áreas de formação técnico-profissional, geral e de legislação específica, de acordo com a legislação vigente, preparando o futuro profissional com cabedal teórico-prático necessário para seu desempenho, segundo as exigências do mercado.

Apesar de todo esse planejamento e esforço em fundar o Curso de Hotelaria na UFMA, consta no Parecer nº 533/92 da Comissão CESu, sobre o reconhecimento

do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria aprovado em 10 de novembro de 1992, que o vestibular para ingresso no curso foi suspenso em alguns períodos com finalidade de extingui-lo, conforme o quadro a seguir:

Tabela 16 - Ingresso no Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria - UFMA

Ano - Semestre	Vagas	Inscritos	Classificados
1987 (2)	20	91	05
1988 (1)	20	61	11
1988 (2)	20	51	09+08 graduados
1989 (1)	-	-	-
1989 (2)	-	-	-
1990 (1)	-	-	-
1990 (2)	-	-	-
1991 (1)	-	-	-
1991 (2)	-	79	30

Fonte: Parecer nº 533/92 da Comissão CESu, 1992.

No período que compreende o primeiro semestre de 1989 até o primeiro de 1991 não foram ofertadas vagas para o vestibular, devido vários problemas, dentre os quais: o desconhecimento da importância do curso de hotelaria para o mercado turístico de São Luís; falta de campo de estágio para os alunos; o curso de hotelaria ainda não tinha departamento com um corpo docente solidificado, entre outros. Em entrevista concedida em 25 de junho de 2011 para a pesquisa de mestrado de Correia (2011) a coordenadora do Curso de Hotelaria da UFMA entre os anos de 1989 e 1992 apresenta aspectos que seriam causas primeiras para a suspensão da oferta no vestibular:

[...] o curso de hotelaria passava por um momento realmente difícil... e um dos problemas do curso na verdade é que ele não tinha um departamento, os professores eram de outros departamentos, então, inclusive por ser um curso de pequeno porte não era totalmente valorizado, e eu sentia isso naquela época (Coordenadora do Curso de Hotelaria à época, 2011).

Outro problema apresentado pela ex-coordenadora diz respeito à carência de professores com formação específica em hotelaria, fato que, de certa forma, prejudicava o andamento das disciplinas e a formação dos alunos (CORREIA, 2011). Sobre este ponto a professora explica que:

[...] quase ninguém conhecia o curso de hotelaria, era um curso novo na universidade, e era um curso que tinha carência de professores e o que a

gente podia conseguir era no departamento de Administração e tinha disciplinas específicas de hotelaria como hospedagem e restaurante, e que nós fizemos foi buscar profissionais em hotéis, nos grandes hotéis de São Luís, para lecionar, e celebramos convênios com estes hotéis para que os alunos tivessem acesso a estes e fizessem seu estágio supervisionado (Coordenadora do Curso de Hotelaria à época, 2011).

Segundo informações da professora foram feitos convênios com o Hotel Quatro Rodas e Hotel Vila Rica (São Luís e São Paulo) e Panorama Palace Hotel, que eram na época os maiores hotéis de São Luís.

Muitos destes problemas ainda não foram contornados, um exemplo é a falta de laboratórios e um hotel-escola para as atividades práticas. Quanto ao corpo docente já está melhor do que nos anos anteriores, conta hoje com professores com graduação em hotelaria e a maioria são mestres, isso tem contribuído para qualitativamente para o curso.

O curso de tecnólogo em hotelaria da UFMA manteve-se o mesmo até meados de 2006 e a partir deste ano o currículo foi alterado, bem como a habilitação que passou de tecnólogo para bacharelado. Percebe-se que esta transformação é resultante do cenário de mudanças na educação superior quando a abordagem conteudista passou a ser questionada, e em seu lugar, o capital passou a defender o desenvolvimento de competências, para o que devia propiciar formação flexível e continuada de modo a atender às demandas de um mercado em permanente movimento em substituição à formação conteudista especializada e pouco dinâmica para o mercado relativamente estável. (KUENZER, 2001).

No atual paradigma da internacionalização do capital, passa-se a exigir um trabalhador de novo tipo, que tenha mais conhecimentos, saiba comunicar-se adequadamente, trabalhe em equipe, adapte-se a situações novas, crie soluções originais e seja capaz de educar-se permanentemente (KUENZER, 2001).

Ademais, a partir da década de 1990 o cenário econômico, político e social brasileiro, segundo Silva (2011), é caracterizado por um processo de construção da hegemonia liberal, e por uma profunda Reforma de Estado rumo à superação do nacional-desenvolvimentismo por um ambicioso projeto de privatizações da integração da economia brasileira ao padrão globalizado de competição e flexibilização do Trabalho.

Neste contexto, a necessidade de integração à nova ordem internacional por intermédio da flexibilização do ensino, sua modernização e o foco no papel da educação enquanto instrumento de capacitação para o mercado são argumentos

recorrentes nas falas dos elaboradores das novas diretrizes para a educação brasileira como estratégias para a adaptação do sistema de ensino superior ao novo paradigma recorrente da 3ª Revolução Industrial e do fenômeno da globalização dos mercados, considerado como irreversível (SILVA, 2011). Como consequência disto observa-se que:

A diversificação curricular será outra maneira de ampliar as oportunidades educacionais nesse nível de ensino. Seja pela criação de novos cursos, visando cobrir lacunas da formação tradicional ou atender novas demandas do mercado de trabalho, seja pela revisão e reformulação dos currículos tradicionais, será possível atrair segmentos da clientela potencial que hoje não encontram motivação para estudos de nível superior. (SOUZA, 1999, p.30).

Assim em 2005, o Curso de Hotelaria desvinculou-se do Departamento de Ciências Contábeis e Administração quando juntamente com o Curso de Turismo, constituiu o Departamento de Turismo e Hotelaria no Centro de Ciências Sociais da UFMA e concomitante a isso ocorreu a transformação da habilitação de tecnólogo para bacharelado (CORREIA, 2011).

O crescimento do mercado e da demanda hoteleira, tanto em termos de qualidade como em quantidade, motivou a adequação da formação dos profissionais de hotelaria, e considerando esses dados e os anseios de professores, alunos e egressos do curso, ocorreu a mudança da habilitação de Tecnologia para Bacharelado no Curso de Hotelaria da UFMA, tendo em vista aperfeiçoar o processo formativo dos profissionais da área, de maneira a atender, com qualidade e competência, as demandas da sociedade local e nacional, através do ensino, pesquisa e extensão (CORREIA, 2011).

Também o modelo de formação tecnológica, que desenvolve habilidades específicas e mais especializadas para o desempenho de determinadas funções, já não atendia mais às demandas dos novos paradigmas do setor de serviços, que passou a exigir, como já foi referido, um novo profissional detentor de competências como: criatividade, raciocínio lógico, habilidade de identificar e solucionar problemas e capacidade de propor inovações, bem como informações culturais, que facilitem a integração do indivíduo na sociedade e no trabalho (VIEIRA; ALVES, 1995).

Constituíram-se como base orientadora dessa transformação do curso de hotelaria tecnólogo para bacharelado as diretrizes curriculares vigentes para os cursos de graduação (Parecer CNE/CNS 146/2002, Parecer CNE/CNS 67/2003 e Parecer CNE/CNS 108/2003) e a literatura crítica da área de conhecimento em

Hotelaria, sobretudo para a criação de cursos adequados à necessidade do mercado interno e externo.

Nesse sentido o Projeto Político Pedagógico do Curso de Hotelaria Bacharelado da UFMA foi desenvolvido tendo como base o contexto local assim como a nova perspectiva, apontada pelo Ministério da Educação, quanto a adequação e atendimento das necessidades emergentes que se colocam para este setor de serviços, incentivando uma sólida formação geral necessária para que o futuro graduado possa vir a superar os desafios mutantes de renovadas condições de exercício profissional e produção de conhecimento (CORREIA, 2011).

Dessa forma, busca-se uma formação intelectual e profissional de um cidadão mais preparado para o mercado de trabalho, crítico da sua realidade, com capacidade de propor novas alternativas e dar respostas às exigências locais, regionais, nacionais e internacionais; além de abrir a possibilidade de uma formação continuada que terá início na graduação e continuará nos cursos avançados, considerando-se o cenário de constantes mudanças e inovações (PROJETO POLÍTICO PEDAGÓGICO DO CURSO DE HOTELARIA – BACHARELADO, 2006).

Em síntese, o currículo do curso de Bacharelado em Hotelaria da UFMA está voltado à formação de profissionais a atuarem em mercado altamente competitivo e em constante transformação, cujas atividades possuem um impacto profundo na vida social, econômica e no meio ambiente das sociedades onde são desenvolvidas, pois a hotelaria possui grande poder alavancador em seu entorno.

Destarte, esse novo currículo para o ensino superior em hotelaria da UFMA sofreu alterações significativas, no sentido de passar de uma formação especializada para uma formação generalista, de um currículo mínimo para diretrizes curriculares mais amplas que serão adequadas ao curso e segundo as peculiaridades locais e dos estudantes. Também como diz Kuenzer (2001), passa-se de um profissional disciplinado e cumpridor de tarefas pré-estabelecidas e estáveis, para que a escola contribua por meio do desenvolvimento de habilidades, pela memorização e pela repetição, demanda-se um profissional com autonomia intelectual. Um trabalhador que simplesmente aceita a autoridade socialmente reconhecida, externa a ele, demanda-se um trabalhador com autonomia ética, para discernir, estabelecendo-se uma nova articulação entre constrangimentos externos e espaços individuais de decisão.

Nos últimos dez anos o Curso de Hotelaria tem se estabelecido como referência no estado do Maranhão e no Nordeste. Sua estrutura se diversificou bastante no ensino, pesquisa e extensão.

Dentre as ações realizadas em pesquisa está o Grupo de Pesquisa Identidades Cultural da Gastronomia Maranhense (GPICG), formado por professores pesquisadores dos cursos de Turismo e Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão. O grupo de estudos “Identidades Culturais da Gastronomia”, tem como objetivo investigar as origens de pratos tradicionais do Maranhão, como a peixada maranhense e o cozidão. As linhas de pesquisa do estudo (socioecologia, socioeconomia e sociocultura) trabalham com a dinâmica do cotidiano social dos povos, aspectos que influenciam diretamente a culinária local, os biomas e o ecossistema.

No que diz respeito à extensão é realizado o projeto Profissionalização da Hospitalidade que busca proporcionar o desenvolvimento de competências, habilidades e atitudes aplicadas à hospitalidade profissional por meio da qualificação técnica e formação cidadã junto às comunidades carentes de São Luís atendendo principalmente mulheres e homens adultos que pretendem se inserir no mercado de trabalho e para isso frequentam os cursos do projeto como uma forma de aprender uma nova profissão que lhes garanta inserção em um trabalho formal.

Durante o projeto, são realizados os cursos de Camareira, Mensageiro e Recepcionista de Eventos. Desde o início do projeto, em 2009, aproximadamente 250 pessoas, de vários bairros de São Luís, passaram pelo processo de qualificação. O projeto também contribui com a formação acadêmica e profissional dos discentes dos cursos de Hotelaria e de Turismo da UFMA. São alunos monitores, bolsistas e também voluntários que planejam e executam as aulas e atividades dos cursos sob a orientação dos professores.

É importante frisar que ambos os projetos, de pesquisa e extensão, fazem parte do Núcleo de Projetos e Pesquisas em Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão – NUPPHO, que entre outros desenvolve eventos relacionados ao curso, como por exemplo, a Semana do Hoteleiro que já está na oitava edição, e acontece no mês de novembro de cada ano, como forma de comemorar o dia do hoteleiro e discutir assuntos pertinentes à hotelaria local, regional e nacional.

Em agosto de 2018 foi inaugurado o complexo da antiga Fábrica Santa Amélia, localizado no Centro Histórico de São Luís. O conjunto de prédios foi

restaurado por meio de parceria entre a Universidade Federal do Maranhão (UFMA) e o Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (IPHAN), para abrigar os cursos de Turismo e Hotelaria da UFMA, constituindo um importante centro de pesquisa nessas duas áreas.

Imagem 5 - Fachada do Complexo da Fábrica Santa Amélia



Fonte: Google imagens, 2018.

Construída no século XIX, a Fábrica Santa Amélia deixou a sua marca histórica no desenvolvimento econômico da cidade de São Luís. Foi tombada pelo Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (IPHAN) em 1º de julho de 1987. Na sua restauração, foram mantidas as características históricas originais dos prédios, como as telhas francesas, azulejos portugueses, estruturas metálicas inglesas e escada helicoidal escocesa.

O conjunto é formado por seis prédios, sendo um, central para abrigar as unidades acadêmicas, uma biblioteca, um hotel escola, um auditório com capacidade para 360 lugares, equipado com cabine de tradução simultânea; uma Empresa Junior de Turismo e vários laboratórios.

5.4 O Perfil dos Alunos Ingressantes e Egressos no Ensino Superior de Hotelaria

Um perfil do profissional do turismo (hotelaria) feito por Ruschmann (2004, p. 123 – 32) coloca que “O profissional tem para si a responsabilidade de importante parcela da felicidade das pessoas”. Portanto, a satisfação do turista é essencial para

o sucesso de qualquer empreendimento ou atuação, o que pressupõe que quanto mais preparado estiver o profissional deste setor, maior será a felicidade do turista e, conseqüentemente, o aumento desta atividade.

Quando os primeiros cursos superiores de Hotelaria surgiram no Brasil, havia uma imagem estigmatizada daqueles que os frequentavam, pois se acreditava que os alunos estavam buscando um curso fácil, não gostavam de estudar, criando-se preconceitos em relação a estes estudantes. Este estigma teve origem na criação dos cursos profissionalizantes que o SENAC passou a oferecer, na década de 1950. Ou seja, não se observava até então a importância que tem o profissional de turismo/hotelaria no atendimento ao turista e, portanto, necessita ter uma formação adequada para atuar nesse segmento.

No contexto educacional da época em que foi criado o SENAC, pode-se detectar o preconceito em relação ao ensino profissional, principalmente porque este sempre foi tratado pelo governo e empresários como a alternativa de ensino possível para camadas mais desfavorecidas da sociedade brasileira. O ensino acadêmico, era mais restrito aos setores médio e alto da sociedade (CARNEIRO: 2002, p.31).

O curso técnico de Hotelaria criado pelo SENAC em 1978 tinha uma clientela bastante heterogênea, composta por diplomados do ensino médio e estudantes universitários, que não puderam continuar seus estudos por várias razões, além de profissionais que já atuavam no setor (Carneiro, 2002). A partir de meados da década de 1990, com a vinda de grandes empreendimentos hoteleiros internacionais e o turismo despontando como o setor da economia que mais se desenvolvia, muitas instituições passaram a oferecer cursos superiores nesta área, atraindo um tipo de clientela diferenciada, com melhor grau de instrução e nível socioeconômico mais alto.

Substituindo o preconceito que havia em relação aos estudantes que buscavam estes cursos, surgiu “(...) certo tom de modismo e glamour atribuídos aos cargos de chefia na administração hoteleira, atraindo cada vez mais, jovens de classe média com expectativas de altos salários para tais funções” (CARNEIRO, 2002, p. 31). O que reforçou esse “modismo e glamour” foram as reportagens em revistas e jornais de circulação nacional, estes apresentavam os investimentos que grandes redes internacionais de hotéis fariam no país e as possibilidades de empregos e altos salários para os cargos de chefia.

O perfil do aluno dos cursos de Hotelaria do SENAC de 1991 a 2000, que Carneiro detectou em sua dissertação de mestrado, ilustra a mudança de clientela nos últimos anos. Essa pesquisa, apesar de ter sido feita somente com alunos dessa instituição, serve como referencial, podendo haver similaridade em outras

instituições. Consultando os egressos deste período, foi constatado que a faixa etária predominante era de 21 a 25 anos, jovens provenientes de classe socioeconômica relativamente alta, oriundos de escolas particulares, na sua maioria, e com uma predominância do sexo feminino, com 80%. Dos que participaram desta pesquisa, 54% atuavam em hotelaria ou em áreas similares ou correlacionadas e 60% recebiam até 10 salários mínimos (SM) mensais (19% = 1 a 5 SM e 41% = 6 a 10 SM).

Com relação ao Curso de Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão, que é objeto de estudo nesta pesquisa, este ainda carece de dados que identifiquem o perfil do aluno ingressante, bem como dos egressos. Tomando como base o Projeto Político Pedagógico deste curso observa-se que o Curso de Hotelaria (UFMA) – modalidade bacharelado propõe-se a desenvolver competências e habilidades que permitam aos alunos diplomados o exercício profissional, com qualidade e eficiência, nos diversos âmbitos e setores citados a seguir:

- Atuação no processo de planejamento, implantação e gerenciamento de unidades hoteleiras;
- Identificação de problemas e equacionando soluções, intermediando e coordenando os diferentes níveis do processo de tomada de decisão;
- Ajustamento aos diferentes contextos históricos e suas inter-relações geográficas, sociais, econômicas e turísticas, especialmente para o constante aperfeiçoamento em planejamentos e gestões de empresas hoteleiras;
- Adoção de modelos inovadores de gestão;
- Integração ao grupo hoteleiro e unidade que gerencia, contribuindo para a ação de equipes interdisciplinares e interagindo criativamente face aos diferentes contextos organizacionais e sociais;
- Resolução de situações com flexibilidade e adaptabilidade diante de problemas e desafios organizacionais;
- Comunicação em idiomas estrangeiros, principalmente nas línguas inglesa e francesa, manejando também os recursos informatizados e outros equipamentos tecnológicos;
- Exercício, com liderança e responsabilidade, do gerenciamento da unidade hoteleira, direcionado ao melhor atendimento ao cliente ou usuário;
- Implantação de planejamento estratégico capaz de assegurar produtividade e competitividade, em mercados de significativa diversificação;

- Ajuste do funcionamento institucional a novas situações presentes na pluralidade do mercado hoteleiro, da cultura e da demanda diferenciada, das expectativas de diferentes polos turísticos ou em razão de diversos processos de mobilidade social;

- Compreensão das políticas nacionais e regionais sobre a hotelaria e turismo visando à proposição de políticas públicas e elaborar planos municipais, estaduais ou nacionais inerentes ao setor de hospedagem e de turismo;

- Utilização de metodologia adequada para o planejamento das ações de hospedagem, abrangendo projetos, planos e programas operacionais e turísticos, assim como eventos locais, regionais, nacionais e internacionais;

- Domínio de técnicas de gestão, gerenciamento, planejamento e de operacionalização de setores e departamentos inerentes aos meios de hospedagem;

- Realização de Inventários Turísticos que levem à identificação de áreas de novos negócios, de novos campos turísticos, de estabelecimentos prestadores de serviços, incluindo fornecedores, transportadoras, agências de turismo, empresas promotoras de eventos e de outras áreas;

- Planejamento e execução de projetos e programas estratégicos relacionados com empreendimentos de hospedagem, turísticos e outros eventos afins, especialmente em espaços novos, emergentes ou inventariados;

- Domínio técnicas de seleção e avaliação de informações geográficas, históricas, artísticas, esportivas, recreativas e de entretenimento, folclóricas, artesanais, gastronômicas, religiosas, políticas e outros traços culturais, que facilitem a elaboração de propostas de programas, projetos e/ou melhoria dos serviços relacionados com o âmbito hoteleiro;

- Comunicação interpessoal e intercultural, pelo menos no âmbito do bilinguismo, com a utilização de novas tecnologias relacionadas com a comunicação, informação e demais recursos tecnológicos inerentes à área.

O Curso de Hotelaria pretende diplomar profissionais com aptidões para atuar em mercados altamente competitivos e em constante transformação, cujas opções gerem um impacto favorável e profundo na vida social, cultural, econômica e no meio ambiente. Para tanto, faz-se necessária uma formação ao mesmo tempo

generalista, no sentido do conhecimento geral, das ciências humanas, sociais, políticas e econômicas, como também especializada, com ênfase nos conhecimentos próprios da área de hotelaria – técnico-profissionais, culturais, econômicos, históricos, ambientais, antropológicos, incluindo saberes sobre alimentos e bebidas, restauração, organização e gerenciamento de eventos e administração do fluxo turístico (PROJETO POLÍTICO PEDAGÓGICO DO CURSO DE HOTELARIA –UFMA, 2006).

O profissional estará apto para oferecer um bom atendimento aos diferentes públicos usuários dos serviços hoteleiros; desenvolver as funções de gerência existente em hotéis, restaurantes, pousadas, camping, clubes etc.; responsabilizar-se pelo planejamento, organização, direção, supervisão e avaliação dos serviços hoteleiros nos diversos estabelecimentos de hospedagem, incluído o hospitalar, entretenimento e recreação, tripulação a bordo de embarcações, restaurantes, bares e similares; assessorar e coordenar as entidades representativas e as políticas públicas municipais, estaduais e/ou nacionais do setor hoteleiro assim como a implementação de projetos e programas relacionados com o setor do turismo e hotelaria.

Os setores do turismo e da hotelaria, por se tratar fundamentalmente de prestação de serviços, caracterizam-se por desenvolver uma atividade que requer intensa mão-de-obra com diferentes níveis de especializações.

O perfil desejado do formando em Hotelaria, apresentado pelas Diretrizes Curriculares (Parecer/CNE 0146/2002), é o de um profissional apto a atuar na gestão e administração de negócios em hotelaria, cuja formação lhe permita antever as mudanças na vida social, econômica, política, empresarial e organizacional, e as transformações e impactos que essas possam provocar na conjuntura e funcionamento do negócio.

Para Ansarah (2002, p. 43), o bacharel em hotelaria poderá atuar no mercado em setores de:

- a) planejamento estratégico;
- b) organização e administração nos setores hoteleiro e extra-hoteleiro: gestão de hotéis, alimentos e bebidas, hospedagem, controladoria, marketing;
- c) áreas correlatas do setor como gastronomia, lazer/recreação e cruzeiros marítimos, ou ainda, em hospitais, clínicas e spas.

Porém, na busca por uma colocação no mercado de trabalho, o egresso enfrenta algumas barreiras:

a) **De ordem cultural** há ainda no Brasil resquícios de uma cultura escravocrata que permeia a filosofia e a cultura de muitas empresas hoteleiras, pois acreditando não haver necessidade de qualificação, contratam pessoal com pouca escolaridade, oferecendo baixos salários. Além disso, entendem que as atividades pertinentes à hotelaria se aprendem apenas na prática. A indústria hoteleira é “(...) dominada por pequenos negócios conduzidos por empresários que não possuem treinamento formal em turismo [e/ou hotelaria] e que não reconhecem a necessidade de apoiar os cursos de turismo e aumentar o profissionalismo geral da indústria” (COOPER *et al.*, 2007, p. 44).

Os autores ainda complementam, afirmando que esses empresários acreditam não serem necessários treinamento e desenvolvimento, nem possuem recursos para investir nisso, desconfiando de qualquer forma de capacitação, pelo fato de terem desenvolvido seu negócio com pouca ou nenhuma educação formal. Os dados apresentados pela EMBRATUR (BRASIL, 2004b) sobre a mão-de-obra contratada pelo setor de turismo (englobando os sub-setores de alojamento, alimentação, agência de viagem, atividades recreativas, transporte rodoviário não urbano, transporte aéreo e aluguel de automóveis) confirmam a baixa escolaridade dos profissionais que atuam na área.

No ano de 2001 o turismo contratou 1.312.962 pessoas e, desse total, 208.455 foram contratadas para o setor de alojamentos. Apenas 5% dos funcionários dos empreendimentos hoteleiros possuía o terceiro grau; a maioria, ou 67%, tinham estudado apenas até a 8ª Série do Ensino Fundamental. Por isso, mesmo com competências e habilidades de gerenciamento que o aluno desenvolve durante sua graduação, no início de sua carreira lhes serão destinados os cargos hierarquicamente inferiores, pois a ênfase é dada à experiência e não à qualificação profissional. Aos novatos será exigido adquirir experiência na organização nos níveis mais elementares e em cada um dos departamentos do empreendimento, para, somente então, galgar posições hierarquicamente superiores (COOPER *et al.*, 2007, p. 44).

As grandes empresas hoteleiras internacionais situadas em grandes centros urbanos contratam, mesmo para as funções mais elementares, pessoal qualificado que possua formação superior na área e domínio de idiomas estrangeiros. Com

esse perfil, o funcionário tem chances de ascender na empresa, chegando aos postos mais elevados. Porém, pelo fato de haver mais oferta de mão-de-obra qualificada do que vagas, essas empresas podem ter em seus quadros pessoal altamente qualificado, sem ter que necessariamente, oferecer bons salários. Faltam estudos e dados que confirmem a participação destas empresas na contratação e desenvolvimento de recursos humanos.

b) **Concorrência com outros profissionais e atuação do profissional em hotelaria:** os egressos dos cursos superiores em hotelaria encontrarão concorrentes na disputa por uma vaga de emprego. Primeiramente serão seus concorrentes os próprios colegas de profissão, que estão em número cada vez maior por causa da proliferação de cursos nos vários níveis de ensino; depois os profissionais graduados em outras áreas, como administração de empresas, direito, economia, educação física, além do próprio colega formado em turismo e 73 áreas correlatas, profissionais estrangeiros ou com curso de formação no exterior²¹; além de profissionais de formação média (ANSARAH, 2002).

Essa concorrência dificulta a contratação do formado em hotelaria e reduz as oportunidades salariais. Um fator determinante disso é a evolução quantitativa dos cursos oferecidos, principalmente bacharelado e pós-graduação lato sensu, que ocorre sem critérios definidos e sem planejamento, levando a uma saturação no setor (RUSCHMANN; REJOWSKI; CACCIAMALI, 1996).

Um contato importante que o aluno e a própria academia estabelecem com o mercado de trabalho ocorre durante a atividade de estágio supervisionado. São destinadas 15% da carga horária total do curso para que os alunos desenvolvam o aprendizado na articulação da teoria com a prática. Porém, há ainda conflitos entre os envolvidos no processo de estágio: enquanto os alunos se queixam de haver exploração de mão-de-obra, baixo valor da bolsa estágio, pouco aproveitamento do potencial dos alunos pela empresa, entre outros, as empresas se queixam de receber alunos com desconhecimento em várias áreas, pouca iniciativa e responsabilidade limitada (GIARETTA, 2003).

Portanto, é fundamental que a academia estabeleça diálogo com as empresas do setor, para que se façam os ajustes necessários, levando ambos ao desenvolvimento. Para Cooper *et al.* (2007, p.171)

A indústria é dependente do sistema de educação, pois espera que este produza formandos de boa qualidade que estejam preparados para atendê-la. Por sua vez, o sistema de educação é dependente da indústria, na medida em que necessita que esta se envolva no debate pedagógico para ajudar na atualização do currículo e assegurar que as necessidades da indústria sejam preenchidas pela educação.

Porém, nesse intercâmbio entre empresa/escola não se pode excluir o meio ambiente, a comunidade e a busca por um desenvolvimento sustentável. E neste ponto, a responsabilidade de ambos aumenta, pois é preciso qualificar uma mão-de-obra que seja competente para gerenciar um negócio que irá incluir no seu rol de responsabilidades, o meio ambiente e a comunidade em que se insere.

Para aqueles que têm aptidão para o magistério, lecionar em cursos de Hotelaria ou Turismo pode ser uma interessante opção, tendo em vista o grande número de cursos em oferecimento e a necessidade de docentes, principalmente para as disciplinas de áreas específicas, como Hospedagem e A&B. Pode ser exigido destes docentes experiências.

5.5 Os Egressos do Curso de Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão

O Curso de Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão existe há 31 anos, e ao longo desse tempo formou mais de quatrocentos alunos, somando-se as habilitações de tecnólogo e bacharel. A primeira turma do curso ingressou no segundo semestre de 1987 e formou no primeiro semestre de 1991, com apenas cinco alunos. E nos anos que se seguiram o número de alunos foi aumentando e cada vez mais o curso se tornou conhecido na universidade e no mercado hoteleiro de São Luís.

O universo de alunos egressos do Curso de tecnólogo foi de 216 (duzentos e dezesseis) até o ano de 2006. E do bacharelado foi de 250 (duzentos e cinquenta) alunos até o período de 2018.1. O curso de Bacharel em Hotelaria formou um pouco mais em apenas uma década do que o Curso de Tecnólogo, uma diferença de 34 graduados entre os dois cursos.

O fato de o curso de bacharelado ter número maior de egressos é devido ao Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais – REUNI cujas pretensões era dobrar o quantitativo de vagas na rede pública federal e, até 2011, matricular 30% dos jovens de 18 a 24 anos na universidade, conforme prevê o PNE. Com o aumento do número de vagas

ofertadas o curso de hotelaria da UFMA tem duas entradas de alunos por ano, sendo 36 vagas por semestre, fazendo um total de 80 vagas por ano.

Nos primeiros dez anos de existência 151 alunos graduaram no Curso de Hotelaria, sendo que deste quantitativo entre os anos de 1991 e 2000, foram 108 mulheres e 43 homens. O número de mulheres foi predominante.

Tabela 17 - Egressos do Curso de Hotelaria da UFMA, por gênero e modalidade (1991-2001)

Ano	Total de egressos	Total de homens	Total de mulheres	Modalidade
1991	15	05	10	Tecnólogo
1992	04	-	04	Tecnólogo
1993	01	01	-	Tecnólogo
1994	12	01	10	Tecnólogo
1995	11	01	10	Tecnólogo
1996	21	06	15	Tecnólogo
1997	09	05	04	Tecnólogo
1998	22	03	19	Tecnólogo
1999	09	04	05	Tecnólogo
2000	15	04	11	Tecnólogo
2001	32	13	19	Tecnólogo

Fonte: Relatório de colação de grau de cursos da UFMA/PROEN, 2018.

O Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep) destaca o acesso das mulheres ao Ensino Superior, uma das principais conquistas femininas no último século. Dados do Censo da Educação Superior de 2016, última edição do levantamento, revelam que as mulheres representam 57,2% dos estudantes matriculados em cursos de graduação. No Censo da Educação Superior de 2006, as mulheres representavam 56,4% das matrículas em cursos de graduação.

Tabela 18 - Egressos do Curso de Hotelaria da UFMA, por gênero e modalidade (2002-2012)

Ano	Total de egressos	Total de homens	Total de mulheres	Modalidade
2002	17	03	14	Tecnólogo
2003	28	10	18	Tecnólogo
2004	20	05	15	Tecnólogo
2005	15	07	08	Bacharelado
2006	15	05	10	Bacharelado
2007	21	09	12	Bacharelado
2008	07	04	03	Bacharelado
2009	06	03	03	Bacharelado
2010	13	01	12	Bacharelado
2011	16	04	12	Bacharelado
2012	18	05	13	Bacharelado

Fonte: Relatório de colação de grau de cursos da UFMA/PROEN, 2018.

O ano de 2005 marca o início das primeiras turmas de bacharelado em hotelaria da UFMA e novamente há uma disparidade entre o número de mulheres e homens que formaram naquele período entre 2005 e 2012, sendo um total de 73 mulheres graduadas e 38 homens no bacharelado.

Tabela 19 - Egressos do Curso de Hotelaria da UFMA, por gênero (2013-2018)

Ano	Total de egressos	Total de homens	Total de mulheres	Modalidade
2013	26	05	21	Bacharelado
2014	27	05	22	Bacharelado
2015	20	01	19	Bacharelado
2016	18	05	13	Bacharelado
2017	27	08	19	Bacharelado
2018	21	05	15	Bacharelado

Fonte: Relatório de colação de grau de cursos da UFMA/PROEN, 2018.

Por meio dos dados demonstrados acima percebi que foi nos anos de 2001 e 2003 o maior número de formados no curso de Hotelaria Tecnólogo sendo 32 e 28 respectivamente. E no curso de bacharelado os anos de 2014 e 2017 com maiores números de alunos egressos, com 27 alunos cada ano. Desse modo analiso que o número de ingressantes tem sido superior ao de concluintes, menos de 50% dos ingressantes conseguem concluir em tempo hábil a graduação, o que tem causado a

retenção dos alunos na universidade? Uma questão a ser resolvida no curso e na universidade como um todo.

Além disso, outro dado importante é que no curso de tecnólogo o maior número de mulheres concluintes foi no ano de 2001 e 2003 com 19 e 18 mulheres respectivamente. Já os homens o maior número foi em 2001 com 13 (treze) concluintes. No curso de bacharelado o maior número de mulheres foi em 2014 com 22 mulheres formadas e os homens em 2007 com 09 formados.

Dados publicados pela Revista Eventos em 08 de março de 2017 mostram que apesar do avanço da indústria do turismo e da hotelaria nos últimos anos na América Latina, crescimento estimado em 50% até 2020 (OMT, 2017), a presença das mulheres que atuam no setor ainda tem um longo período a percorrer, os cargos de direção nas redes hoteleiras, em nível internacional são ocupados em sua maioria por homens. Segundo Almeida e Atón (2011), somente 33% dos casos as mulheres ocupam cargos de direção. Isso demonstra o paradoxo entre o número de mulheres que formam em um curso de hotelaria e como atuam no mercado hoteleiro.

5.6 A Hotelaria em São Luís do Maranhão: “de lá pra cá”

A fim de compreender o mercado de trabalho hoteleiro de São Luís -MA, bem como a visão que os egressos têm sobre este mercado é importante demonstrar como foi o desenvolvimento da hotelaria na capital maranhense e então apresentar o retrato do que vem ocorrendo no cenário atual.

Serviu como fonte para este levantamento histórico dos hotéis de São Luís o livro “Memórias da Hotelaria no Maranhão” organizado no ano de 2014 pela equipe do Sindicato Empresarial de Hospedagem e Alimentação do Maranhão (Sehama), em comemoração aos seus 70 anos de existência (SEHAMA, 2014)

Os documentos históricos apontam que a hotelaria no Maranhão surgiu a partir dos modelos de hospedarias que já eram comuns no Brasil desde o século XVIII. As casas de hospedagens aparecem nos principais municípios do estado como suporte de abrigo aos viajantes e andarilhos.

Um dos primeiros hotéis fundados em São Luís pertenceu a José Maria da Silva Porto. Denominava-se inicialmente Hotel Maranhense, popularizou-se, porém, sob o nome de Hotel do Porto, isto em 1872. Antes, em 1860, funcionavam em São Luís, dois pequenos hotéis: a Hospedaria Econômica e o Hotel Caxiense.

No início do século XIX foi construído o Hotel Central, sendo o hotel mais duradouro da cidade, este hotel foi dirigido por muitos anos pelo francês Alfredo Champoudry, que primava pela excelência da cozinha e adega do hotel. O hotel central destinava-se quase que exclusivamente a viajantes comerciais. Com o falecimento de Alfredo Champoudry o hotel foi modernizado e incorporado junto ao Palácio do Comércio |(SEHAMA, 2014).

Por muitos anos, atendendo basicamente aos viajantes comerciais funcionavam em São Luís, dois hotéis: o Hotel Central e o Maranhão Hotel. Este último, localizado à Rua de Nazaré, era dotado de um bar/restaurante possuindo ainda, um salão de banquetes, com lugar para orquestra.

Em 1943, a Associação Comercial construiu o Novo Hotel Central, tendo o Maranhão Hotel sido fechado. O mercado não comportava dois estabelecimentos hoteleiros.

Imagem 6 - Hotel Central, Construção de 1943 – São Luís- MA



Fonte: Google imagens.

O Novo Hotel Central possuía 145 acomodações e estava localizado à Avenida Pedro II. Dispunha de elevadores (uma inovação para a época), copa/cozinha, bar, dois grandes e frequentados salões: sendo um para jogos e outro para as refeições.

As décadas de 60 e 70 são marcadas pelo aparecimento de alguns hotéis que incorporaram alguns elementos inovadores e impulsionaram o desenvolvimento da

hotelaria no estado do Maranhão que até então era voltada para a hospedagem de comerciantes viajantes e aos poucos fora se adaptando ao turismo de lazer.

Em 1962, Antonio de Oliveira Maia adquire um antigo sobrado, o adapta e instala o Lord Hotel em homenagem ao aniversário de 350 anos da cidade de São Luís. Neste contexto temporal, surgiram outros hotéis no centro de São Luís, como o Hotel Serra Negra, inaugurado em 1963, que funcionava como hotel, bar e restaurante tendo seu fim na década de 70, ocasionado por um incêndio (SEHAMA, 2014).

Imagem 7 - Fachada do Lord Hotel, inaugurado em 1962 – São Luís-MA



Fonte: Google imagens, 2018.

Em fins da década de sessenta, segundo dados da antiga MARATUR (Instituto Maranhense do Turismo, 1985) Moacir Neves, um homem de limitada instrução, porém que se constituiu em um grande hoteleiro que, inaugura na então badalada praia do Olho D'água, o primeiro hotel do Maranhão com boate e piscina: o Olho D'água Palace Hotel. Em 1975, mais um empreendimento de Moacir Neves: o Grande Hotel São Francisco, localizado no bairro de mesmo nome.

Também nos anos de 1970 instalaram-se em São Luís dois hotéis de rede, um do grupo Vila Rica, situada à Praça Pedro II, no centro histórico da cidade e outro do grupo Quatro Rodas (localizado na Praia do Calhau) sendo até então os melhores e maiores meios de hospedagem da capital maranhense (MARATUR, 1985).

Imagem 8 - Hotel Vila Rica – São Luís - MA



Fonte: Google imagens.

Todos estes estabelecimentos são os responsáveis pelo início da Hotelaria na cidade, fazendo surgir posteriormente novas casas de hospedagem. Nos anos que se seguiram não surgiram muitos hotéis na cidade. No meado da década de 80, período de recessão econômica no Brasil, muitos hotéis fecharam a exemplo do Hotel São Francisco e o Olho D'água Palace Hotel. O único hotel de expressão a ser inaugurado o Panorama Palace Hotel, de propriedade da família de Moacyr Neves.

A década de 90 é marcada por grandes mudanças na hotelaria maranhense, principalmente com a abertura de novos empreendimentos e a chegada de hotéis de bandeira internacional. Nessa época foram inaugurados os seguintes meios de hospedagem: Hotel La Raverdiere, Hotel Skina, Praia Mar Hotel e Hotel Ponta D'areia. O Hotel Quatro Rodas foi vendido para a rede francesa Accor que se instalou na cidade sob o nome de Hotel Softel, em 1992. Mesmo com a chegada das bandeiras internacionais e a formação de grupos locais como o grupo Solare (no final dos anos 90, início dos anos 2000), é fato que a hotelaria na cidade de São Luís ainda tem uma forte tendência à hotelaria independente e familiar.

Em São Luís, de acordo com a Coordenação de Análise Mercadológica da Secretaria Municipal de Turismo, em 2008 existiam 63 meios de hospedagem, distribuídos conforme o quadro a seguir:

Tabela 20 - Número de Meios de Hospedagem em São Luís – MA

Classificação	Quantidade
Hotel	29
Flat	06
Pousada	27
Albergue	01
Total	63

Fonte: Elaborado por Correia (2008) segundo dados da Coordenação de Análise Mercadológica – SETUR, 2008.

Na análise constatou-se também, que atualmente o número de Unidades Habitacionais disponíveis é de 2.782 e o número de leitos chega a 6.622. Em São Luís, desde a última década poucos empreendimentos hoteleiros foram inaugurados, e pode-se contar que apenas 10% dos empreendimentos foram construídos no final da década de 90 e início dos anos 2000. Dentre estes hotéis, segundo a ABIH (Associação Brasileira da Indústria de Hotéis), somente um é de rede internacional, o Flat Residence Mont Blanc, do grupo francês ACCOR e os demais são de administração familiar a exemplo do Hotel Abville ou de grupos locais como o Grupo Solare, que hoje administra dois flats e dois hotéis de categoria turística.

Ainda segundo a mesma Associação, em 2007 instalou-se em São Luís, um hotel de bandeira portuguesa, o Hotel Pestana São Luís que comprou as instalações do Hotel Softel, de categoria luxo (cinco estrelas), mas está caracterizado como resort ou hotel de lazer devido principalmente à sua localização, instalações e clientela.

Segundo dados fornecidos pela Coordenação de Análise Mercadológica da Setur - São Luís (2018), hoje o número de meios de hospedagem cadastrados no órgão supera o quantitativo de 2008, apesar do momento de crise econômica no país, bem como dos problemas de infraestrutura da cidade, poluição das praias e concorrência dentro do próprio estado com cidades como Barreirinhas (Uma das portas de entrada para os Lençóis Maranhenses) e Carolina no sul do estado com turismo de aventura.

Tabela 21 - Número de Meios de Hospedagem em São Luís – MA

Classificação	Quantidade
Hotel	42
Flat	03
Pousada	30
Albergue	01
Total	76

Fonte: Coordenação de Análise Mercadológica –Setur- São Luís – Ma (2017).

Houve ao longo dos anos, como se pode observar na tabela acima, mudanças no quantitativo de meios de hospedagem cadastrados de 63 em 2008 para 76 em 2016. O número de meios de hospedagem que se caracterizam como hotel teve um acréscimo, bem como o número de pousadas. No entanto, a quantidade de flats existentes na cidade diminuiu.

Apesar da cidade de São Luís ter por base uma hotelaria familiar, segundo estudos da ABIH (2015) o produto hoteleiro da cidade não está distante da realidade regional, ou seja, tem padrão similar aos centros turísticos da Região Nordeste como Fortaleza, Recife e Salvador.

Apesar desta proximidade na qualidade dos serviços hoteleiros de outras capitais maiores, poucos são os avanços verificados na hotelaria ludovicense, e isto têm sido problema nos debates nos encontros realizados com os empresários e as entidades de classe tais como: a ABIH – MA e o Sindicato de Hotéis, Restaurantes, Bares e Similares do Maranhão - SINDHORBS, bem como da Secretaria de Turismo de São Luís e instituições formadoras de mão de obra como o SENAC – MA, UFMA e Instituto Federal do Maranhão – IFMA.

Dentre as ações resultantes dos debates estão buscar soluções para reverter a perda de turistas e elaborar uma carta de intenções encaminhada às principais autoridades do turismo maranhense e brasileiro.

Com todos os investimentos feitos nos últimos anos no setor hoteleiro de São Luís, os empresários da hotelaria esperavam um retorno maior por parte das autoridades públicas como investimento em infraestrutura, melhorias no Centro Histórico, a questão da situação das praias, divulgação de São Luís em outros destinos, melhorias das principais portas de entrada da cidade como aeroporto e BR-135, dentre outros pontos que contribuem diretamente para a vinda de turistas para a capital maranhense. Para a maioria dos representantes do setor hoteleiro e

turístico, o fator que mais contribuiu para que o turista deixasse de vir para São Luís foi a divulgação em massa de que a orla da capital estava poluída.

Segundo dados da ABIH Maranhão (2016) a taxa de ocupação da hotelaria maranhense foi muito abaixo em períodos como carnaval e festas juninas. Se comparado aos anos anteriores, houve uma redução de 10% na taxa de ocupação no mesmo período. Nos anos de 2010 e 2011 os números apontavam uma ocupação em torno de 65%, enquanto neste ano, a taxa oscilou entre 45 e 54%.

Fica evidente que não há muito incentivo para o turismo no Maranhão, que depende da vinda de turistas, e mais das políticas públicas voltadas para o setor. Isso não deixa de afetar a educação. As pessoas percebem que não há motivação para trabalhar em um setor onde não há investimentos na estrutura dos equipamentos que compõem o turismo e a cidade como um todo, e nem na formação de recursos humanos. Apesar disso, nota-se que a universidade e demais instituições formadoras do estado tem feito grandes esforços para lançar no mercado mão de obra qualificada e apta a concorrer com os grandes polos turísticos do país e do mundo.

6 OS ACHADOS DA PESQUISA

Neste capítulo, o foco será a análise dos relatos orais dos egressos do Curso de Hotelaria da UFMA que participaram da pesquisa. Cada tópico dentro do capítulo surgiu a partir das categorias de análise construídas e torno dos objetivos específicos da pesquisa:

Quadro 2 - Categorias de análise relacionadas aos objetivos específicos

Categoria de Análise	Objetivos Específicos
Percepção sobre o Curso de Hotelaria da UFMA	<p>Verificar se a formação em hotelaria produziu efeitos em sua vida profissional e pessoal.</p> <p>Compreender as expectativas que os egressos tinham da profissão quando eram estudantes.</p>
Saberes adquiridos no processo de formação	<p>Identificar a percepção dos egressos sobre o conteúdo recebido durante o curso e sua abrangência para o exercício da profissão;</p> <p>Identificar o conjunto de saberes que os trabalhadores devem ter para se inserir no mercado de trabalho.</p>
Inserção no mercado de trabalho.	<p>Identificar o conjunto de saberes que os trabalhadores devem ter para se inserir no mercado de trabalho;</p> <p>Conhecer os espaços de atuação do egresso do curso de hotelaria;</p> <p>Avaliar as perspectivas dos egressos atuais, trabalhando ou não no ramo de hotelaria.</p>

Fonte: O autor, 2018.

Ao longo das análises apareceram subcategorias que surgiram em torno das perguntas que estão no roteiro de entrevista (ANEXO A). Dentre as quais cito: **O currículo do curso de hotelaria na percepção dos egressos; da relação entre teoria e prática no curso de Hotelaria da UFMA e os desafios da profissão.**

6.1 Quem São os Egressos?

Com a finalidade de responder à pergunta deste sub-tópico, serão apresentados dois conjuntos de dados dos sujeitos participantes. Primeiro um breve resumo do perfil de cada um, colocando idade, ano da graduação, e um pouco da trajetória profissional. Em segundo, narrativas dos participantes sobre a escolha do curso. A pesquisa contou com a participação de 10 sujeitos. Deste total, sete foram do sexo feminino e três do sexo masculino. Relembrando que apresentei dados que mostrando a predominância feminina na atividade hoteleira e no curso da UFMA, e isso não foi fator determinante para a escolha dos sujeitos, mas sim uma mera coincidência com a realidade.

O número de sujeitos que a pesquisa contou foi influenciado principalmente pela agenda dos potenciais participantes, isto é, suas disponibilidades no que tange a seus compromissos e afazeres. Em segundo, pela própria essência da técnica utilizada (entrevista).

Para resguardar a privacidade dos egressos, escolhi para os inquiridos nomes das luas do nosso Sistema Solar. Segundo Bogdam e Biklen (2002), as identidades dos sujeitos devem ser protegidas, para que a informação que o investigador recolhe não possa causar-lhes qualquer tipo de transtorno ou prejuízo.

Ganimede tem 27 anos, e graduou-se em Hotelaria na Universidade Federal do Maranhão, em 2014. Durante a graduação teve contato com atividades ligadas à pesquisa e extensão. Depois de formada fez um curso de Especialização (Pós-Graduação *Lato Sensu*) em Hotelaria Hospitalar na Escola do Hospital Albert Einstein-SP, em 2016. Atualmente trabalha na central de reservas do Grupo Pestana na cidade de São Paulo.

Ganimede inicia sua narrativa com as lembranças da escolha do curso de hotelaria e sua relação com as disciplinas de geografia e língua estrangeira como aspectos que influenciaram na sua decisão.

Eu nunca tive muita aptidão para cálculos em para as Ciências da Saúde e eu me encaixava mais nas Ciências Sociais, e ai eu fui escolher um curso que desse certo comigo, então eu gostava muito de geografia e de línguas

estrangeiras, e como eu já havia feito inglês antes, e por conta da copa e das olimpíadas eu vi que o mercado de hotelaria estava em evidência naquele momento, então eu segui com Hotelaria em 2009 a fim de me dedicar a algo que me dava prazer. Também não queria esses cursos mais procurados como Direito, segui em frente e sempre pensei que como hoteleira poderia me destacar (Ganimede).

Titã tem 29 anos formando-se no Curso de Hotelaria no segundo semestre de 2016 na UFMA, e, além disso, tem outra graduação em Turismo pela Faculdade São Luís, hoje Faculdade Estácio – São Luís. Coursou a Pós-Graduação *Lato Sensu* em Gestão da Hospitalidade ofertado pelo Departamento de Turismo e Hotelaria da UFMA. Suas experiências em pesquisa e extensão foram intensas durante todo o curso e por isso, até hoje ainda tem vontade de atuar na docência. Procura sempre se atualizar em assuntos relacionados à área de Hotelaria e Turismo através do estudo de idiomas e participação em eventos relacionados. Atualmente trabalha como Supervisora de Recepção no Hotel San Fernando, na cidade de São Luís.

Titã em sua narrativa inicial expressa suas angústias suas perspectivas para a graduação e aponta que sua primeira escolha era odontologia, mas que por motivos de classificação foi estudar turismo. Essa sua escolha foi circunstancial e mesmo não conseguindo a sua primeira opção ela permaneceu nas áreas de turismo e hotelaria.

A priori meu pensamento era fazer odontologia, mas eu fiquei como excedente e as chamadas não chegaram até minha classificação, daí eu fui chamada para turismo e cursei até o final, gostei muito e era em faculdade particular (Faculdade São Luís, hoje Estácio). Ai a UFMA abriu matricula de graduado no curso de hotelaria e eu concorri e passei. Mas antes de cursar hotelaria eu trabalhei em uma agência de viagens. Eu escolhi hotelaria por conta de ter feito turismo antes (Titã).

Umbriel tem 28 anos, e graduou-se em 2016 em Hotelaria na UFMA. Também possui uma graduação em Turismo pela mesma Instituição de Ensino. Durante a formação em hotelaria participou ativamente de atividades relacionadas ao ensino, a pesquisa e extensão. Depois de formado especializou-se em Gestão Hoteleira na Escola de Hotelaria Castelli - RS e em Hotelaria Hospitalar na Escola do Hospital Albert Einstein - SP. É mestre em Hospitalidade pela Universidade Anhembi Morumbi-SP. Atualmente é professor substituto do Departamento de Turismo e Hotelaria da UFMA.

Umbriel ao falar da sua escolha pelo curso de hotelaria da UFMA informa que sempre se interessou indiretamente pela área através da geografia, mas também porque organizava as atividades de lazer, e eventos da escola de Ensino Médio onde estudava o que despertou para os cursos de Turismo e Hotelaria.

Ainda no Ensino Médio em uma escola aqui de São Luís, eu organizei alguns eventos, realizei algumas atividades e percebi que gostava de fazer isso, aí eu fui em busca de informações no Guia do Estudante e vi que das opções na UFMA, um curso que poderia se encaixar com o que gostava de fazer, no caso organizar eventos, atividades de lazer, festas, para os meus colegas lá no Ensino Médio, seria Turismo [...] e aí pesquisei sobre o curso de Turismo, e vi lá que “a maior realização do profissional de turismo é ver as outras pessoas de realizando”, e eu percebia que eu gostava muito disso [...] também ouvir as pessoas me dizendo que foi bom o que eu fiz, adorei a viagem organizada por você [...] Então por isso vim fazer Turismo e logo depois comecei a estudar Hotelaria porque gostei do curso e daí emendei os dois cursos, na verdade eu fazia os dois paralelamente em uma época em que isso era permitido na universidade. Essas duas graduações se complementam, eu não consigo ver o Turismo sem os equipamentos hoteleiros e vice versa. (Umbriel).

Callisto tem 58 anos, concluiu o curso de Hotelaria da UFMA em 2017 e antes de ingressar no Curso de Hotelaria já tinha outra graduação, em Administração. Teve várias experiências em projeto de extensão e pesquisa nos cursos de Turismo e Hotelaria da UFMA. Suas primeiras experiências com hotelaria aconteceram antes de ingressar no curso, pois trabalhou em hotéis da cidade de São Luís e foi proprietário de restaurante. No presente não trabalha na área de hotelaria, mas ainda almeja ter uma pousada. Trabalha na Assembleia Legislativa do Estado do Maranhão como assessor parlamentar e nas horas vagas vende pacotes turísticos para passeio na Ilha de São Luís e outros pólos turísticos do Maranhão.

Callisto ao falar do seu ingresso no curso de Hotelaria relembra que já era do ramo hoteleiro, e que por gostar dessa atividade e também por incentivo da família foi cursar hotelaria.

Eu sempre trabalhei, ou seja, o começo da minha vida profissional foi como pequeno empresário, eu tive um pequeno restaurante de *self-service* e nesse tempo eu fui convidado para trabalhar em um hotel de parente aqui da cidade. Me convidaram para trabalhar na parte financeira deste hotel, e comecei a atuar no ramo de hotelaria e gostei muito dessa área. Aí me desenvolvi no emprego e passei da parte financeira, administrativa para o gerência comercial. Depois no Hotel Ilha Costeira e Calhau Praia Hotel onde fui gerente. E isso me aproximou desta área, além do incentivo das minhas filhas que diziam que apesar de eu já ter uma graduação em administração que eu deveria cursar hotelaria, entrei no curso por este motivo (Callisto).

A escolha do curso de graduação é uma etapa importante na vida de uma pessoa, pois o homem é valorizado socialmente, na maioria das vezes, pela atividade que exerce. Por essa razão, a sua identidade pessoal está estreitamente relacionada ao que se faz profissionalmente. A opção por um curso superior e o exercício de uma profissão são pontos que requerem atenção, uma vez que decidir o que fazer também significa quem ser, de acordo com Bohoslavsky (1998).

As narrativas que seguem são de *Titania, Arie e Io*, que não escolheram o curso como primeira opção, pois ambos queriam estudar Direito. Hotelaria para eles foi uma segunda escolha. Assim como outros egressos, eles escolheram o idioma e a geografia como forma de ingressar na faculdade. A egressa *Io* também não colocou em suas perspectivas de estudo o curso de Hotelaria em primeira opção, pensava em estudar Relações Exteriores por conta das viagens, dos idiomas, mas foi através de pesquisas sobre atividade hoteleira que optou em estudar no curso.

Titania fez bacharelado em Hotelaria na UFMA concluindo o curso em 2010, tem 34 anos e depois de formada cursou o Mestrado em Políticas Públicas pelo Programa de Pós-graduação em Políticas Públicas da UFMA. Atualmente é professora substituta do Departamento de Turismo e Hotelaria, onde além de lecionar participa do Observatório de Turismo, e dos grupos de pesquisa em Políticas Públicas e Serviço Social.

Quando eu fui escolher hotelaria eu fui pelas disciplinas específicas, na época era o vestibular seriado (PAES), a cada final de um dos anos do Ensino Médio fazia uma prova. No final foi feito só a redação e a específica. Isso foi em 2001. E aí na escolha das disciplinas eu escolhi inglês e geografia que eram disciplinas que eu tinha mais afinidade e daí que casou com o curso de hotelaria, mas esse não era a minha primeira opção, eu não pensava em estudar Hotelaria, eu pensava em fazer Direito, tanto que a primeira opção foi para Direito (Titania).

Ariel tem 24 anos e gradou-se Hotelaria na UFMA, no ano de 2017. Atua em um empreendimento de Alimentos e Bebidas onde é Maitre há dois anos, ou seja, é responsável pelo gerenciamento do salão, treinamento de funcionários, e ainda responde pelo serviço de enogastronomia do local. Depois de formado tentou uma vez ingressar na pós-graduação *stricto sensu* a nível de mestrado, no entanto não foi aprovado. Apesar disso acredita que uma pós-graduação faria diferença no seu trabalho e na sua formação.

Ariel justifica a sua escolha por conta do gosto em trabalhar com pessoas, mas também enfatiza a sua preferência por língua estrangeira, e isso foi muito decisivo para sua permanência no curso de hotelaria. Sobre a escolha profissional diz que pretendia estudar Direito, o que revela um desconhecimento da área de hotelaria na época, baseada talvez no senso comum. Sente-se motivado pelo curso, por isso desde o início da sua formação fazia estágios e outras atividades complementares.

Eu escolhi estudar Hotelaria por dois motivos, primeiramente porque gosto de trabalhar com pessoas, e eu buscava uma área que envolvesse pessoas e o segundo motivo foi porque tem a questão da língua estrangeira, eu gosto muito dessa parte de idiomas. Então foi algo que me chamou bastante atenção, o currículo do curso tem inglês, francês e espanhol [...] Hotelaria não foi a minha primeira opção no ENEM, a minha vontade era fazer Direito. (Ariel).

Io tem 24 anos e concluiu o curso de Hotelaria em 2016. Esteve sempre empenhada em conhecer o mercado desde os primeiros anos do curso através de estágios não obrigatórios e remunerados que conseguiu através de seletivos. Antes de bacharelar-se já tinha muita experiência na área de hospedagem. Possui Especialização em Gestão Hospitalar. Atua no setor de hotelaria hospitalar em um Hospital de grande porte na cidade de São Luís, e supervisiona o trabalho do setor, cuidando de enxoval, treinamento de funcionários e gerencia equipe de higiene.

Io começa seu relato lembrando que desde o Ensino Médio já pensava em uma profissão e enfatiza a sua vontade de trabalhar com pessoas de lugares e cultura diferente, devido às suas viagens passou a pesquisar sobre a área de hotelaria o que levou a entrar para o curso.

Na verdade a minha opção inicial quando eu sai do Ensino Médio era fazer Relações Internacionais porque eu gosto muito de trabalhar com pessoas de outras culturas, conhecer outros idiomas [...] como eu tive oportunidade de sair daqui do Nordeste, do meu estado por questões pessoais eu cabei passando em Hotelaria e pesquisando um pouco eu percebi que através deste curso eu poderia trabalhar com outras culturas também. E sempre gostei de gestão então se não fosse para Relações Internacionais seria algo como Administração, então fui para Hotelaria uni o útil ao agradável (Io).

Em sua entrevista Dione foi muito firme ao dizer que acreditava desde o início que queria estudar hotelaria, antes pesquisou sobre o curso e se identificou com o currículo do curso. Assim também aconteceu com *Oberon* que escolheu a hotelaria como primeira opção para estudar no ensino superior, conta da influência que teve das viagens que fazia em família como o fator que mais influenciou na escolha. A decisão de ingressar num curso superior aborda questionamentos que se ampliam, desde a descoberta pela área de interesse até a preocupação com a escolha da profissão certa que atenda aos interesses tanto pessoais quanto financeiros. Na sociedade atual, aumentaram as dificuldades no que tange à escolha profissional e ao curso de graduação. Alguns motivos resultam de ordem pessoal, outros de ordem geral.

Dione tem 29 anos, finalizou o curso de Hotelaria da UFMA em 2015 e durante o curso esteve envolvida em atividade de extensão e em movimento

estudantil onde atuou como membro do Centro Acadêmico de Hotelaria. Depois da graduação mudou-se para a Itália onde passou três anos estudando em um Curso de Sommelier (*Assoazione Italiana Sommelier*). De volta ao Brasil ainda sem perspectiva de emprego.

Dione revelou que a hotelaria sempre foi a sua primeira opção, e que para ampliar a sua visão sobre o curso foi pesquisar sobre o currículo, o campo de atuação do hoteleiro, e depois disso reconhece quanto é ampla a sua área. Descobriu as áreas que poderia atuar depois de formada.

O curso de Hotelaria foi a minha primeira opção, eu tinha interesse em fazer este curso, mas primeiro eu fiz uma pesquisa, e eu vi nessa pesquisa que abrangia a área de eventos, só que quando eu entrei eu conheci todo o currículo do curso e só aí vi que o campo de atuação de um hoteleiro é vasto, e acabei me apaixonando por gastronomia e enogastronomia, principalmente. (*Dione*).

Oberon tem 28 anos graduou-se em 2013 no curso de Bacharelado em Hotelaria da UFMA. Foi um aluno muito atuante tanto dentro como fora do curso e desde o primeiro período já estava articulado com várias atividades como estágio não obrigatório e meios de hospedagem de São Luís e depois foi monitor de vários projetos de extensão e pesquisa nos cursos de Hotelaria e Turismo. Possui MBA em Marketing e Vendas e Especialização em Consultoria Empresarial. É sócio proprietário da LPM Hotéis e Pousadas e do Soft Hotéis em São Luís. Na empresa atua como Diretor Comercial.

Fica visível na primeira fala de *Oberon* a influência que teve as viagens em família. Sentia-se motivado para estudar hotelaria, o egresso descobriu a partir das viagens o universo da sua profissão, os lugares onde poderia trabalhar.

No meu caso o que me fez escolher Hotelaria foi porque quando eu viajava com a minha família a parte mais interessante da viagem para mim era o hotel, e eu nunca esqueço que no Marina Park em Fortaleza – CE, e eu ainda criança me chamava a atenção aquelas pessoas bem vestidas atrás daquele balcão de recepção que pareciam pessoas de outro mundo, extremamente impecáveis, aquele *lobby* do hotel, eu olhava para a recepção e tentava entender o que era aquilo. E essas viagens me marcaram e ficou a Hotelaria na minha cabeça, e quando as pessoas me perguntavam o que iria fazer quando crescesse eu respondia que queria trabalhar em hotel, queria ser hoteleiro [...] quando chegou no terceiro ano do Ensino Médio eu prestei vestibular para a UFMA, curso de Hotelaria e passei de primeira (*Oberon*).

Freitas (2002) aponta que a família, assim como os amigos e outras pessoas, também podem ser facilitadores ou impedimentos que influenciam o crescimento educacional do desenvolvimento profissional. Portanto, a convivência com pessoas pode influenciar a escolha profissional. Como circunstâncias facilitadora, podem ser

mencionados os diálogos entre amigos, o suporte da família e a ajuda no início da atuação profissional no mercado de trabalho por indicação.

Rhea graduou-se em Hotelaria no ano de 2014, tem 30 anos. Durante a passagem pelo curso de hotelaria sempre buscou uma conexão com o mercado e nesse tempo estagiou em vários lugares desde *hostel*, pousa até empresa de eventos. Também é graduada em Gestão de Negócios em Turismo na Universidade Vale do Acaraú. Possui Pós-Graduação em Gestão de Pessoas – MBA. Trabalha no ramo de hospedagem em um hotel de São Luís como supervisora de recepção e eventos, onde faz atendimento aos hóspedes, fornece informações turísticas e organiza eventos.

No seu primeiro depoimento *Rhea* esclareceu que já era graduado em turismo e assim como *Titã* buscou se aprofundar na área, aponta um aspecto importante que é a vocação para trabalhar nessa atividade o que descobriu a partir dos testes vocacionais na escola.

A egressa demonstra satisfação e realização pessoal e profissional por ter cursado Hotelaria

Eu sempre tive bastante vontade desde o Ensino Fundamental na verdade eu estudava em uma escola que fazia alguns testes vocacionais e meu sempre dava para as áreas de Turismo, Hotelaria, Comércio Exterior, eventos... e eu sempre gostei dessa área. Aí quando eu saí do Ensino Médio eu fiz um curso de Gestão em Negócios de Turismo e Hotelaria e daí eu gostei muito da área de hotelaria. E aí eu fui tentar fazer o curso de bacharelado, fiz vestibular acabei passando e gostei muito do curso. Ingressei em 2009.1 (*Rhea*).

Franck Parsons foi apresentado como o pioneiro no estudo da psicologia vocacional e orientação profissional (PIMENTA, 1981). Em 1909, ele lançou o livro *Choosing a Vocation*, nele foi apontada a existência de três questões fundamentais para a escolha da profissão, que são elas: o conhecimento de si mesmo, das próprias habilidades, atitudes e interesses; o conhecimento das diferentes ocupações e suas especificações, como também a busca pela relação entre a característica do indivíduo e a necessidade das diferentes ocupações. Existem fatores que interferem na decisão profissional que, segundo Pimenta (1981), são: atributo de papéis ocupacionais, auto-conceito, necessidade do indivíduo, conhecimento da estrutura social e sobre fatores econômicos que afetam o mundo do trabalho e o estado próprio do homem.

Nas falas dos entrevistados percebo que antes de ingressar no curso houve por parte de alguns em conhecer as especificações da profissão, qual o papel

ocupacional do hoteleiro na sociedade e no mercado. Também alguns destacam a sua necessidade pessoal como fator determinante na escolha desta graduação, como a vocação e futuro profissional.

Quadro 3 - Síntese do Perfil dos egressos do Curso de Hotelaria/Entrevistados

Sujeito	Sexo	Idade	Graduação	Pós-Formado	Atualmente
Ganimede	Feminino	27	Hotelaria	Especialização em Hotelaria Hospitalar	Assistente de reservas Grupo Pestana - SP
Titã	Feminino	29	Turismo/Hotelaria	Especialização em Gestão da Hospitalidade	Recepção do Hotel San Fernando
Callisto	Masculino	58	Administração/Hotelaria	-----	Assessor parlamentar
Umbriel	Masculino	28	Turismo/Hotelaria	Mestrado em Hospitalidade	Professor Substituto do DETU/UFMA
Ariel	Masculino	24	Hotelaria	-----	Maitre
Io	Feminino	24	Hotelaria	Especialização em Gestão Hospitalar	Supervisora de Hotelaria Hospitalar
Dione	Feminino	29	Hotelaria	Curso de Sommelier	Sommelier
Oberon	Feminino	28	Hotelaria	MBA em Marketing e Vendas	Diretor Comercial
Titania	Feminino	34	Hotelaria	Mestrado em Políticas Públicas	Professora Substituta DETUH/UFMA
Rhea	Feminino	30	Hotelaria	MBA em Gestão de Pessoas	Supervisora de Eventos e Recepção

Fonte: Elaborado por Correia (2018).

A partir deste quadro é possível observar que dos dez entrevistados predomina a faixa etária de 24 a 30 anos, a maioria, ou seja, 70% do grupo. Segundo pesquisa do IPEA (2015), o predomínio de ocupados que têm entre 25 e 49 anos de idade é maior no segmento do turismo que na Economia em geral. A porcentagem destes ocupados no turismo e na economia é semelhante em todas as regiões. A menor concentração desta faixa etária é no Sul, com 64% dos empregados do turismo (IPEA, 2015).

Quanto à formação continuada também maioria dos sujeitos da pesquisa está preocupada em continuar estudando depois da graduação em hotelaria, sendo os cursos de gestão os mais procurados, 40%. Dentre os participantes somente dois são mestres e dos dois, apenas um foi se especializar na área de hospitalidade.

Para Kuenzer (1997, p. 73) a nova roupagem econômica exige “o desenvolvimento da capacidade de educar-se permanentemente e das habilidades

de trabalhar independentemente, de criar métodos para enfrentar situações não previstas, de contribuir originalmente para resolver problemas complexos”.

Quanto à inserção no mercado de trabalho, a tabela mostra que apenas dois sujeitos não atuam na área, os demais estão no mercado de trabalho desde que formaram, percebo a partir das narrativas que os alunos que fizeram em estágios não obrigatórios durante o curso tiveram oportunidade de ingresso no mercado com mais cedo. O lugar de atuação desse grupo é diverso, desde hotel, restaurante (Alimentos e Bebidas), universidade (ensino), empreendedorismo (próprio negócio) e hotelaria hospitalar. Isso mostra como o mercado de trabalho hoteleiro é repleto de opções, e dinâmico no sentido de que está sempre abrindo oportunidades.

6.2 Tecendo as Narrativas dos Participantes da Pesquisa

As narrativas constituem-se como um artefato importante na análise das percepções que os egressos do Curso de Hotelaria da UFMA têm sobre o seu percurso formativo e o mercado de trabalho. Essas narrativas trazem as subjetividades, as emoções, os sonhos e as expectativas, mas também mostram as contradições implícitas ou não nas falas dos sujeitos. Um pouco de tudo isso, através do que as pessoas narram, pois, as narrativas não são lineares e elas também são descontínuas, elas são tecidas a partir das memórias que se (re) inventam, recontam, relembram selecionam e esquecem. Através das narrativas chega-se mais perto dos imaginários construídos sobre o ofício de ser hoteleiro.

Através das narrativas conta-se a vida, as experiências e o percurso percorrido durante e depois da formação acadêmica. Nesse sentido percebe-se que a formação iniciou-se no tempo em que o aluno de hotelaria já experienciava o mercado de trabalho nas atividades práticas e nos estágios do curso, bem como na extensão e na pesquisa. E estas experiências colocavam desafios, e outras demandas ao exercício da profissão.

Desse modo a formação do hoteleiro se inicia na sua experiência primeira ainda como aluno da graduação. Por isso, é fundamental motivar para a formação inicial e continuada para atuar no mercado turístico e hoteleiro.

Resgatar as trajetórias dos egressos desde a sua formação até a inserção no mercado de trabalho a partir das suas narrativas significa falar de diferentes tempos, fontes e lugares do curso, dos desafios e perspectivas da formação nesta área,

significa também avaliar sua história, os componentes curriculares do curso e o trabalho docente.

Quando se reconhece a potência desta matriz – a narrativa – se reconstrói os saberes adquiridos ao longo da formação, bem se depara com instâncias que transcendem a preparação profissional. Essas dimensões são claramente identificadas nas falas dos sujeitos desta pesquisa, os egressos do Curso de Hotelaria da UFMA.

Para a academia é muito importante ouvir e ler esses depoimentos dos egressos com o objetivo de ajudar no desenvolvimento de projetos, bem como pensar os alunos como sujeitos únicos, com suas memórias, suas histórias, suas experiências diferenciadas, próprias a cada um e, ao mesmo tempo, coletivas.

Portanto, trabalhar com narrativas possibilita aos sujeitos investigados perceberem que muitas respostas que buscam no exercício de sua profissão estão presentes em suas experiências vividas e nas memórias. Portanto como diz Paim (2012) as memórias e experiências vividas não podem ser jogadas fora,

A tarefa interminável da humanidade é a de restaurar o sentido da narrativa, em que a linguagem não mais se esgote nos clichês de uma língua morta. Essa tarefa implica encontrar a história verdadeira – a partir das experiências fragmentadas e da memória fragmentada – recuperando a capacidade do homem em tornar suas experiências comunicáveis em narrativas, como textos que se abrem à experiência nas suas metamorfoses em que se tecem novas histórias (KRAMER, 2002, p.70).

As narrativas ajudam a pensar as experiências vividas na sua dimensão de totalidade, para além do científico e racional instrumental- como Walter Benjamin (1991) defende – é preciso trazer o insignificante, o miúdo, o relegado para a história.

Estas narrativas trazem como elemento subjacente as percepções dos sujeitos, alinhavadas em falas e fatos ocorridos, guardados em suas memórias que vão dando forma, traços e cores às suas vidas pessoais e profissionais.

6.3 O Que Dizem os Sujeitos da Pesquisa

Buscando explicar como os egressos percebem a sua profissão durante e depois da sua formação e como esta se articula com o mercado de trabalho, para apresentação e discussão dos dados dividi os tópicos e em categorias de análise. Além dos depoimentos dos ex-alunos também diálogo com autores como: Mészáros

(2010), Morin (2010), Bourdieu (1983), Kuenzer (1987), Perrenoud (1997), Gentili (2002), Lopes e Macedo (2017), Lopes e Macedo (2011), entre outros.

6.3.1 Percepção sobre o Curso de Hotelaria da UFMA

Nesta primeira categoria pretendo verificar a partir da percepção dos egressos como o curso se articula com o mercado de trabalho. As narrativas que apresento aqui giram em torno das críticas e sugestões que cada egresso tem sobre o Curso de Hotelaria da UFMA. São discussões muito amplas que abrangem o currículo⁶ e seus componentes, a estrutura física da escola de hotelaria, suas dificuldades e perspectivas, e possibilidades de solução de problemas. São visões diferentes, mas que comungam um objetivo maior que é melhorar as atividades do curso. Subdividi esta categoria em três partes: a primeira identificou a percepção dos egressos sobre o conteúdo/currículo do curso; a segunda apresentou o olhar dos egressos sobre a relação entre a teoria e prática durante a formação em hotelaria na UFMA; na terceira verifiquei se a formação em hotelaria influenciou no desenvolvimento pessoal e profissional.

a) O currículo do curso de hotelaria na percepção dos egressos

Como aluna egressa do Curso e agora professora, eu *sempre* questiono sobre essas disciplinas que fazem parte do currículo de hotelaria como matemática financeira, controladoria que são ofertadas por outros departamentos e penso que os alunos têm dificuldades em absorver esse tipo de conhecimento [...] acho que elas não são adequadas para o nosso curso, ou seja, não contemplam os conteúdos direcionados para o setor hoteleiro [...] então essa é uma dificuldade, é uma crítica que levo sempre, é um ponto que deveria ser melhorado (Titania).

[...] Outra crítica que faço é quanto ao currículo que acho ultrapassado, penso que deveriam trazer assuntos mais atuais, mudar um pouco. Também é um currículo extenso e eu vejo disciplinas que não são de muita importância, um exemplo é a contabilidade e administração financeira, por mais que esteja lá o mercado vai preferir contratar um contador para essa área e não um hoteleiro [...] eu sei disso porque trabalhei no Hotel do SESC e lá eles preferem um profissional de contabilidade para atuar nessa área, no *Tulip Inn* é a mesma coisa. E tem disciplinas que deveriam ser obrigatórias como enogastronomia porque hoje é difícil um hotel ou restaurante que não tenha clientes pedindo orientação de como combinar vinhos e comida [...] acho também que deveria aprofundar mais no inglês, no curso é muito básico, pelo menos quatro períodos de idiomas (Ariel).

⁶ Os estudos curriculares têm definido currículo de formas muito diversas e várias definições permeiam o que tem sido denominado currículo no cotidiano das escolas. Indo dos guias curriculares propostos pelas redes de ensino àquilo que acontece em sala de aula, currículo tem significado, entre outros, a grade curricular com disciplinas/atividades e cargas horárias, o conjunto de ementas e os programas das disciplinas/atividades, os planos de ensino dos professores, as experiências propostas e vividas pelos alunos (LOPES e MACEDO, 2011).

Como crítica sobre o curso eu tenho também esta questão do currículo do curso que acho extremamente defasado, eu pude observar isso porque já tinha uma experiência vasta em hotelaria e pude perceber que as aulas estão muito distante daquilo que se vivência em um meio de hospedagem, eu não vi no Curso de Hotelaria disciplinas que contemplassem, por exemplo, a área comercial, como promover o hotel [...] Eu sugiro revisão no currículo, e que para isso se envolva pessoas do mercado de hotelaria para saber o que eles precisam em um profissional da hotelaria, qual o perfil do profissional que o mercado deseja e que haja um comprometimento da direção do curso e professores em dar formação adequada aos alunos (Callisto).

Bom, eu acredito que muitas disciplinas que não tem a ver com o nosso curso como planejamento de meios de hospedagem que a gente nem vai utilizar no dia a dia, e depois a gente olha que depois de formado e que se inseriu no mercado (Titã).

Esse primeiro bloco de narrativas mostra principalmente críticas ao currículo do Curso de Hotelaria da UFMA. De modo mais explícito os egressos pensam no currículo apenas como um conjunto de disciplinas, mas de forma implícita, ou até mesmo sem perceberem lhe atribui outro sentido quando falam de sua relação com o mercado e com a prática laboral. Significa dizer que o conceito de currículo está além da organização das disciplinas e que este se relaciona com outras dimensões, e que este é composto por outros componentes além das matérias.

Para entender o cruzamento entre currículo e mercado de trabalho, é importante pensar primeiramente que quando Bobbit escreve, em 1918, a obra *The Curriculum*, que passa a ser considerado um marco na fundação do currículo como um objeto de estudo específico. Bobbit queria ver o currículo ser concebido e praticado tal qual se organiza a empresa e a fábrica, orientadas pelas ideias da administração científica de Frederick Taylor (LOPES; MACEDO, 2011).

Bobbit como explicam Lopes e Macedo (2011) opta pela orientação econômica, é assim que a aliança do econômico com o técnico-científico predomina sobre os ideários de uma educação pautados em princípios da democracia liberal concebida naquela época e naquele contexto. O currículo vai refletir isso até hoje, apesar de as contradições estarem muito mais presentes no desenvolvimento do próprio campo e das práticas.

Como aponta a egressa *lo “falar disso é muito complicado”*, primeiro porque há muitas disputas no campo do currículo, no campo das disciplinas, bem como os preconceitos epistemológicos que buscam muitas vezes diminuir certos conhecimentos. Também porque num momento marcado pelas demandas da

industrialização, a escola ganha novas responsabilidades: segundo Lopes e Macedo (2011) ela precisa voltar-se para a resolução de problemas sociais gerados pelas mudanças econômicas da sociedade. Independentemente de corresponder ou não a campos instituídos do saber, os conteúdos aprendidos ou as experiências vividas na escola precisam ser úteis.

É complicado falar sobre isso [...] Depois que a gente entra no mercado de trabalho dá para observar algumas coisas, aí o curso a gente nota que o curso nos deixou um pouco distante das exigências do mercado de trabalho, porque na academia e estuda a teoria, por ser um curso de Hotelaria devia ter mais vivência prática. Eu sinto que se poderia trabalhar mais isso, o que ajudaria muito os alunos a desenvolverem habilidades comportamentais, de saber lidar com o público interno e externo [...] na hotelaria hospitalar a gente tem que ter equilíbrio emocional, é algo que senti falta de preparo, a gente aprende tudo certinho na universidade e chega aqui e olha que é diferente. É difícil trabalhar no mercado, nas empresas, e por isso deveria ter workshops com pessoa do *trade* para aproximar o mercado à universidade, porque muitas vezes os alunos não conhecem a realidade das empresas, então não deixar esse contato somente nos estágios, mas realizar visita técnicas, para o aluno começar a entender o mercado, as empresas exigem isso (lo).

É dessa utilidade que os egressos do curso de Hotelaria da UFMA estão falando, eles pensam que as disciplinas/atividades, projetos do curso devem dialogar com a gestão, com o mundo do trabalho de forma que ao saírem da universidade sejam capazes de realizar aquilo que as diretrizes do curso propõem para o egresso. Uma organização curricular é resultado de intencionalidades em que estão postos subjetividades, enredos de vida, identidades, culturas.

Nessa direção, é que os organismos internacionais⁷ têm demonstrado interesse na definição de políticas públicas educacionais, por entender que educar para a empregabilidade é situar o indivíduo como um consumidor de conhecimentos que o torne empregável, que o habilite a uma competição mais produtiva e eficiente no mercado de trabalho (GENTILLI, 2002).

Cruz (2012) destaca que a interação universidade - empresa é importante para a academia na medida em que contribui para a melhor formação dos estudantes, e isto é razão suficiente para buscar sua intensificação. Do outro lado, esta interação pode contribuir para levar a cultura de valorização do conhecimento para a empresa.

⁷ Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), Banco Mundial, Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), Organização de Cooperação e Desenvolvimento Econômico, Organização Internacional do Trabalho (OIT), Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO), entre outros.

Nessa mesma discussão sobre o currículo emerge a pergunta dos egressos como articular teoria e prática? A teoria que aprende no curso favorece a prática cotidiana do hotel, do restaurante e do hospital? Fica clara a insatisfação dos ex-alunos com as atividades práticas do curso, exaltam como é fundamental ter a prática no curso, e até pensam ser essa um requisito imprescindível para conhecer a sua profissão e inserir-se no mercado de trabalho, ou seja, eles pensam que o se aprende fazendo, nesse caso o saber-fazer se sobrepõe ao saber-pensar.

b) Da relação entre teoria e prática no curso de Hotelaria da UFMA

Na relação teoria e prática se manifestam os problemas e contradições da sociedade em que vivemos que, como sociedade capitalista, privilegia a separação trabalho intelectual - trabalho manual e, conseqüentemente, a separação entre teoria e prática (CANDAU; LELIS, 1999).

Ambos os termos derivam do grego, possuindo “teoria” o sentido de observar, contemplar, refletir, enquanto a palavra “prática”, provinda de “práxis”, relaciona-se ao agir, ao fato de agir e, principalmente, à interação inter-humana consciente (CANDAU; LELIS, 1999).

Para os autores estas duas dimensões têm em si um diálogo permanente, pois a teoria nasce da e na prática e ao reelaborar de forma crítica e reflexiva esta prática a devolve para uma nova ação que resulta, portanto em um novo movimento.

No entanto, a prática na opinião dos entrevistados é colocada em segundo plano no curso de Hotelaria, não por ser menos importante, mas pelas circunstâncias como a ausência de estrutura física adequada, o diálogo frágil entre a universidade e o mercado e a contratação de professores sem vivência mercadológica, e por fim um currículo desvinculado da realidade.

Hotelaria é um curso muito prático, contudo não vejo tanta prática no curso, a gente tem muita teoria, talvez agora com a Fábrica Santa Amélia muda, mas isso vai demorar (Ariel).

Percebo que não há práticas de como manusear sistemas operacionais do hotel, como lidar com as pessoas em determinadas situações, ou seja, no curso se tem muita teoria. Se tivéssemos o hotel-escola seria melhor (Titã).

A crítica que tenho ao curso é com relação à prática no curso, porque a prática é uma coisa que conta muito para se ter uma visão do que é a hotelaria, na teoria você aprende muitas coisas e até não aprende outras. Na prática é que você vai aprender como funciona a hotelaria. Então, falta prática nas disciplinas de Hotel I e II e Restaurante I e II. E sugiro que a prática seja uma prioridade no curso de Hotelaria da UFMA, eu acho que tem que fazer parte da vida acadêmica do curso (Dione).

Bem eu acredito que ainda temos muita carência [...] em relação à prática. O curso de Hotelaria é um curso que exige muita prática, se a gente

verificar a necessidade do mercado, for conversar com os gestores de hotéis eles vão cobrar isso. Como eu sempre digo “o que o gerente do hotel quer saber na hora de recrutar não é quanto livros do Castelli tu leste, mas sim, se tu sabes naquele momento da verdade, no encontro entre colaborador e hóspede é se tu sabes atender o cliente de forma cortês, se sabes lidar diante de um ambiente de pressão em que o cliente cobra algum serviço na recepção, no dia a dia da hotelaria”. E se você sabe realmente operacionalizar, se sabe fazer uma cama, se sabe servir, se sabe fazer uma *mise en place*. E isso falta no curso de Hotelaria da UFMA, a gente observa que se tenta minimizar essa falta de laboratórios, desses espaços físicos da prática com estágios, mas mesmo assim não supre porque o nosso mercado de São Luís ainda é carente de grandes equipamentos hoteleiros, serviços refinados, eu acho até que o próprio mercado também, no nosso contexto, ainda é bem deficitário (Umbriel).

Acho também que colocar mais práticas no curso para que o aluno conheça o mercado, ter visão mais ampla da área de hotelaria e se não tem prática deixa o aluno só na teoria, isso desmotiva (Ganimede).

É preciso compreender esta situação dialeticamente, ou seja, no curso teoria e prática precisam enriquecer-se mutuamente; como dia Morin (2010, p. 37) “ambas nos enriquecem e enriquecem o mundo nesta dialética, mas ainda assim permanecem distintas”. A teoria se alimenta da prática para explicar o mundo e devolve esta prática (re) elaborada de maneira que possa transformá-lo.

As falas dos egressos continuaram apontando para a fragilidade do curso de hotelaria, no sentido de alcançar o que é útil para eles no mercado de trabalho, como segue:

Portanto, para os egressos é importante que no curso de hotelaria da UFMA se reconheça a necessidade, como diz Aranha (2017) de estabelecer um diálogo entre os dois conhecimentos, o conhecimento produzido/adquirido fora da escola – em especial no mundo do trabalho - e o conhecimento escolar sistematizado, é assumir uma postura epistemológica e ontológica que foge dos padrões dominantes.

Uma primeira fala diferente das demais é da entrevistada *Rhea*. Esta narrativa aparece sem críticas ou sugestões ao curso de Hotelaria da UFMA, a ex-aluna não aponta aspectos negativos como os outros egressos.

Desde que eu ingressei no curso em 2009 eu gostei muito e achei interessante a forma como era conduzido o curso, achava bastante organizado em termos de coordenação, as aulas, os professores, para uma universidade federal pública que as pessoas dizem que tem falhas. Todas as disciplinas teórico-práticas os professores levavam para os hotéis⁸, restaurantes, cozinhas e a gente ficava dias tendo prática nesses ambientes (Rhea).

⁸A entrevistada faz referência às visitas técnicas que são realizadas durante as aulas, mas são atividades que ainda não suprem a necessidade da prática hoteleira. Tem, portanto, uma importância única para o aprofundamento dos conhecimentos adquiridos nas aulas teóricas. A visita técnica tem um papel fundamental ao contribuir para os estudantes na sua formação profissional (VELOSO, 2000).

As três narrativas abaixo continuam problematizando a prática e o currículo do curso de hotelaria, no entanto apontam como uma das causas da fragilidade no processo de ensino e aprendizagem a formação dos professores. Pensam que os professores precisam se atualizar a fim de levar as novidades do mercado hoteleiro para as aulas, que os docentes também precisam passar por estágios dentro dos hotéis, das cozinhas, dos restaurantes.

Uma das coisas que mais me incomodaram ao longo do curso é porque, eu ouvia falar muito que na prática a teoria é outra, e eu não acredito nisso, o que acontece é que muitos dos nossos professores estiveram no mercado em outra época e o mercado funcionava de outra maneira, o mercado mudou, está mudando e o nosso curso é bastante técnico, e por isso precisa de espaços para desenvolver essa técnica, além disso, os professores não estão afinados com o mercado, e isso gera uma grande lacuna, então tem assuntos que se fala na aula que não são mais vistas no mercado de trabalho, vejo que tem que atualizar a aulas do curso de acordo com a realidade (Oberon).

Eu acho que o número de professores é insuficiente, deveria ter mais professores até mesmo para ofertar mais disciplinas o que seria vantajoso para os alunos, além disso, que se investisse mais em pesquisa e extensão para motivar os alunos a continuar no curso (Ganimede).

Na universidade o professor como outro tipo de trabalhador também traz consigo saberes das suas vivências, das suas experiências e como está na academia produz saberes diferentes dos esperados pelo mercado. O professor universitário deve ser um crítico que reflete sobre o que está acontecendo ao redor da sua área de atuação, os estágios por onde passa a maioria dos professores são diferentes, são os eventos científicos, são as publicações científicas, são as palestras, as conversas, as leituras de textos, de trabalho de conclusão de curso, de relatórios de pesquisa e extensão, os cursos, são os projetos de pesquisa e extensão que lhe garantem aprimorar a teoria e enriquecer a prática e experiências dos seus alunos, compreendo que sem esse cabedal o professor se torna refém de uma prática obsoleta e inerte.

O diálogo que o professor universitário tem com os alunos que estão pesquisando para o TCC, estão no estágio curricular obrigatório ou não obrigatório faz parte de sua capacitação, pois a medida que dialoga com os alunos aprende também o que está acontecendo no mundo real, no mundo do trabalho. Freire (1996) já dizia que quem ensina aprende ao ensinar. E quem aprende ensina ao aprender. O professor deste tempo não só ensina, mas também aprende com seus alunos, com seus pares e em espaços diversos.

Esse problema da formação do professor universitário é comentado por Garcia (1999) da seguinte forma: que para ter uma melhor formação é preciso que lhe seja atribuída uma menor carga docente, que sejam integrados em alguma linha de pesquisa, que lhe seja assegurado tempo e meios para participar de congressos, e atividades que sejam depois incorporados ao grupo de discussão. Diversos problemas dentre outros, falta de tempo e de disponibilidade, ausência desse pelas instituições, tendem a inviabilizar o seu exercício.

Daí a defesa vigorosa pela melhoria da qualificação profissional e da qualidade da escola, suscitando novas feições para o ensino e trabalho docente, o que exige reformas nos sistemas de ensino e na formação de professores. Cabe à escola preparar os sujeitos em um modelo de ensino que potencialize o pensar crítico e reflexivo; o agir autônomo, decidido, com capacidade de resolver problemas, aportes considerados vitais pela lógica produtiva.

c) A contribuição do curso para o desenvolvimento pessoal e profissional

Em outro item dessa categoria perguntei se o curso de Hotelaria da UFMA ajudou no desenvolvimento pessoal e profissional de cada egresso. O objetivo aqui é verificar se os efeitos percebidos pelos ex-alunos é produto de outras fontes ou se somente do curso de hotelaria.

Loureiro (1997, p. 145) observou que o “exercício da profissão, ao proporcionar sentidos de realização pessoal e profissional, ajuda a consolidar uma escolha inicial, podendo também transformar um envolvimento provisório em envolvimento científico” (p.145).

Antes é preciso elucidar que a educação, o trabalho, o capitalismo e a sociedade civil estão intrinsecamente ligados. A existência do homem está intimamente ligada aos fatores econômicos, pois é ela que condiciona a vida do sujeito para outras dimensões referente à sua própria sobrevivência. Logo, o processo de trabalho, também é um espaço de aprendizagens e conhecimentos, onde as relações sociais acontecem, onde o trabalhador(a) vão refletindo, descobrindo, discutindo, ao ponto que vão articulando o que se aprende no trabalho com o saber social. Sob esta reflexão é necessário compreender que não pode existir uma separação entre o *homo faber* e o *homo sapiens*.

Não há nenhuma atividade humana da qual se possa excluir qualquer intervenção intelectual – o *Homo faber* não pode ser separado do *Homo*

sapiens. Além disso, fora do trabalho, todo homem desenvolve alguma atividade intelectual; ele é, em outras palavras, um “filósofo”, um artista, um homem com sensibilidade; ele partilha uma concepção de mundo, tem uma linha consciente de conduta moral, e portanto, contribui para manter ou mudar a concepção do mundo, isto é, para estimular novas formas de pensamento. (GRAMSCI, 1957, p.121).

Nesse sentido, diante do estreito vínculo entre educação e trabalho, no processo de ensino e aprendizagem o propósito não é fazer que este tema seja inserido nas aulas como uma forma de orientar os estudantes a ingressar no mercado de trabalho, mas sim que este estreito vínculo seja uma alavanca para que se possa conhecer e aprender sobre as diferentes formas de cultura, das produções de valores que permite conhecer-se como sujeito e também contribuir para sua formação. É preciso pensar na educação de forma articulada, por isso, é preciso aproximar a pedagogia escolar da pedagogia moderna (FERREIRA; PEREIRA, 2018).

Titania, em sua fala demonstra como difícil articular os saberes da hotelaria durante o mestrado em Políticas Públicas, mas ao mesmo tempo afirma que aprendeu ao longo do curso *“encaixar os conceitos de hotelaria em Políticas Públicas, isso eu descobri na hospitalidade, no lazer”*.

O curso de Hotelaria para mim foi um desafio, primeiro porque eu passei por todo aquele processo de transformação de tecnólogo para bacharel, se eu ficaria ou formaria logo, e eu resolvi ficar porque queria sair da UFMA como bacharel, foi uma das melhores escolhas que fiz porque senão fosse assim não teria entrado no Mestrado em Políticas Públicas, o que também me apresentou outros desafios por conta da minha graduação, porque lá nas Políticas Públicas eles não sabem o que é essa profissão de hotelaria, eu estava em uma sala onde só havia pessoas de Serviço Social, Medicina, Direito, eu era uma “estranha no ninho” e daí demorei muito para me encontrar, eu tentava levar discussões sobre lazer, e isso para eles é uma coisa secundária, lá eles discutem o trabalho. Essa fase foi de desconstrução e construção de conceitos, ou seja, tudo que aprendi na graduação não serviu muito para o mestrado, isso foi um processo longo, mas consegui. Mesmo assim aprendi a encaixar os conceitos de hotelaria em Políticas Públicas, isso eu descobri na hospitalidade, no lazer. Assim a questão da hospitalidade, da organização de eventos era eu a responsável no mestrado. Então a hotelaria me ajudou sim a agregar outros conhecimentos (Titania).

Ao longo do período que eu estive na universidade eu sempre me envolvi nas atividades de ensino, pesquisa e extensão. Fui monitor de disciplinas, na extensão eu participei de alguns projetos que sem dúvida influenciaram na minha carreira profissional, então fiz parte do Projeto Profissionalização da Hospitalidade, do Projeto Hospitalidade no Campus, fui monitor do NuPPHO e da Hospitality Empresa Junior de Hotelaria e tudo isso me ajudou no ingresso no Mestrado em Hospitalidade, e sem dúvida que as leituras, as reflexões nos encontros dos projetos de extensão, as discussões em sala de aula, a participação em eventos onde apresentei trabalhos sobre hotelaria como o Fórum Mundial de Turismo possibilitaram aprender a escrever artigos, ou seja, houve um amadurecimento intelectual

e científico, que meus colegas de mestrado não tinham. Eu percebia que meus colegas de mestrado que vinham de faculdades mais estruturadas como SENAC e Anhembi Morumbi só tinham visão prática de mercado, muito boa por sinal, mas tinham menos produção acadêmica [...] eu pensei que acima de tudo eu estudei em universidade pública federal com excelentes professores mestres e doutores capacitados fora do Maranhão, então eu me questionava, eles tem a prática, tem laboratórios, mas como é a produção científica deles? Por isso resolvi terminar meu curso na UFMA, e só então sair do estado e completar o curso com a prática que não tive, isso fui buscar na Escola Castelli – RS, eram aulas com regaras como se estivesse em um hotel, tinha laboratórios, estágios o dia todo em hotéis da Serra Gaúcha, bem como a experiência cultural que tive no Rio Grande do Sul, e aí acho que isso me fez mais completo e mais preparado (Umbriel).

Duas narrativas (*Titania e Umbriel*) demonstram a importância do curso para seu ingresso na pós-graduação, assim como para o seu desenvolvimento intelectual.

A princípio não é objetivo de um curso de hotelaria preparar o aluno para ingressar no mestrado ou doutorado a fim de seguir a docência, como foi relatado pelos alunos. Os autores que publicam sobre o turismo e hotelaria argumentam que estes são cursos que preparam o indivíduo para o mercado de trabalho. No entanto, as atividades de pesquisa e extensão desenvolvidas nos cursos levam os alunos para o caminho da docência e o que vai exigir uma formação continuada.

Portanto pela análise do perfil desejado do profissional no curso de graduação em (turismo) hotelaria, é possível afirmar que a proposta vem de pronto para atender aos ditames do mercado, exigindo um profissional que apresente uma sólida formação, pautada em conhecimentos técnicos, em valores éticos e de cidadania, e, principalmente, que ele seja reflexivo. Pela condução da proposta, fica evidente que o sentido de reflexivo esteja direcionado para as capacidades, competências e habilidades (SHIGUNOV e MACIEL, 2002).

Umbriel esteve sempre envolvido em atividade de extensão na UFMA fato que o levou a aderir à continuação dos estudos e facilitou sua preferência pela docência. A extensão constrói a relação entre a comunidade acadêmica e a sociedade, é um modo de devolver a esta última o saber (re) elaborado na universidade, mas que nasce no mundo, na realidade concreta. Ainda a extensão para este egresso é um elo com mercado de trabalho, com o campo da hotelaria.

Outro aspecto importante aqui é como os alunos foram realizando estágios e naturalmente ingressando no mercado hoteleiro, eles consideram que isso é fruto da formação que estavam recebendo naquele momento, pensam que se não fossem graduandos ou graduados em hotelaria teria sido difícil acessar as vagas de estágio ou de emprego formal.

O curso foi árduo e cansativo, mas ao mesmo tempo foi maravilhoso para o meu crescimento profissional, um exemplo disso, é que eu entrei no meu trabalho como estagiário, então quando eu entrei lá não foi necessário passar por treinamento porque já tinha conhecimento suficiente sobre atendimento, *mise en place*⁹, e ao longo do curso de Hotelaria fui aprendendo outras coisas que me ajudaram como degustação de vinhos de forma muito básica, mas ajudou. Para a minha vida pessoal só mudanças boas, tenho um olhar mais crítico da realidade, me tornei mais organizado, atencioso, mais criativo, alguns clientes até perguntam se eu estudei no SENAC por conta da postura, mas logo respondo que fiz hotelaria na UFMA. Então pelo elogio que recebo dos clientes percebo que a formação em hotelaria ajudou sim na vida profissional, apesar das deficiências do curso (Ariel).

Depois de formada o curso me ajudou muito porque mesmo durante o curso eu já tinha oportunidades de estágio e de contato com o mercado de trabalho, e como eu já sabia o que eu queria com o curso eu me planejei para atuar no mercado. O Curso me favoreceu muitas coisas, principalmente conhecer o mercado hoteleiro (Rhea).

Para Bardagi, Lassance, Paradiso e Menezes (2006), a inserção do estudante universitário em atividades acadêmicas como, por exemplo, monitoria, estágios, iniciação científica, participação em eventos, palestras, além de somente frequentar as aulas, costuma ser associada à maior identidade profissional.

Teixeira e Gomes (2004), analisam que atividades não-obrigatórias sobre a formação superior têm resultados positivos sobre a aprendizagem, sobre o desenvolvimento vocacional, bem como interferem no desenvolvimento pessoal, uma vez que relacionadas à área de formação.

Apesar das críticas à estrutura curricular do curso os egressos apontam que foi por com desta formação em hotelaria que mudaram seu modo de ler, de trabalhar com as pessoas, e que não só as aulas, mas também outros momentos da universidade proporcionam esse crescimento, quando participam de atividades e projetos de pesquisa e extensão, por exemplo.

No mercado de trabalho muitas coisas eu pude me sobressair porque tenho a teoria, como o domínio de termos técnicos, conhecimento de documentos. Houve sim, um crescimento intelectual da minha parte, até mesmo porque durante o curso eu participei de PIBIC, ser bolsista de projeto da FAPEMA me envolvi nas pesquisas e o referencial teórico me ajudou muito a crescer enquanto pessoa e profissional (Titan).

Enquanto pessoa que aprendi a melhorar como me relacionar com o outro, a minha postura também mudou. Enquanto profissional que trabalha na hotelaria hospitalar, que no curso só tem uma disciplina, acho que foi importante ter conhecimentos dessa área e hoje me auxilia muito, no curso vi legislação da área de saúde, as questões técnicas de higiene no hospital, isso somente em uma disciplina, como disse. Não só esta disciplina de Hotelaria Hospitalar, mas o curso como um todo me ajudou na questão da

⁹ Mise en place é o serviço de organização do salão do restaurante antes de iniciar o atendimento, é colocar no lugar certo os utensílios, os pratos, os talheres, os copos.

humanização, da hospitalidade, o que é um diferencial se comparado a outras profissões (Io).

Com relação ao profissional a universidade contribui com a literatura, quando se vai para a sala de aula e se tem acesso à teoria, às leituras e isso é bom porque o mercado por si só não te garante isso. Então a penso na importância da teoria, tem um aspecto positivo aí. Acontece que na prática a teoria às vezes está ultrapassada, mesmo assim tudo que se leu no livro do Geraldo Castelli, de organograma, de organização do hotel é possível ver na prática, no dia a dia, agora a forma como se operacionaliza é que se torna diferente. Algo também positivo na universidade é porque a gente aprende a se virar, ou seja, o aluno tem que aprender a buscar o conhecimento (Oberon).

O curso me proporcionou a oportunidade de conhecer várias áreas que a profissão abrange [...] Eu mudei muito depois que terminei o curso, foi através dessa formação que eu descobri a vocação de trabalhar com vinhos, eu fui atrás disso e fui para a Itália, onde passei dois anos fazendo o curso de *sommelier* e agora estou tentando trabalhar na área (Dione).

As contribuições do curso destacadas pelos entrevistados revelam a aquisição de várias habilidades e competências pertinentes à sua profissão, mesmo não sendo atendidas no currículo do curso os alunos forma adquirindo esses saberes em atividades extraclases, como os estágios e os projetos de extensão. Aprenderam principalmente sobre as relações inter-pessoais, melhoraram o senso crítica a partir das leituras em sala de aula e habilidades técnicas como degustação de vinhos, entre outras.

Sobre o estágio como é destaque em algumas falas, entendo que este é uma fase em que o aluno passa a fazer uma reflexão sobre e a partir da realidade vivenciada na escola, momento em que ele terá uma aproximação com o espaço em que futuramente irá atuar. Como dia Pimenta (2010, p.13) “não se deve colocar o estágio como um polo prático do curso, mas como uma aproximação à prática”.

6.3.2 Saberes Adquiridos no Processo de Formação em Hotelaria: competências e habilidades

As competências dos indivíduos constituem fatores fundamentais para que as organizações alcancem seus objetivos (Prahalad & Hamel, 1990). Dada a importância das competências para o setor da hospitalidade, na qual se inclui o turismo e a hotelaria, faz-se necessário melhor compreender este conceito.

Um primeiro conceito que diz respeito à um conjunto de habilidades, de saberes e conhecimentos que estão à disposição dos sujeitos para desempenhar determinada função no seu espaço de trabalho. As competências se bem direcionadas e trabalhadas diria que são incorporadas nos sujeitos, como no

conceito de “habitus” em Bourdieu (1983), entendidas como um sistema de disposições duráveis estruturadas de acordo com o meio social dos sujeitos e que seriam “predispostas a funcionar como estruturas estruturantes, isto é, como princípio estruturador das práticas e das representações (NOGUEIRA, 2014). Essa matriz, ou seja, o habitus não corresponderia, no entanto, enfatiza Bourdieu, a um conjunto inflexível de regras de comportamento a ser indefinidamente seguidas pelo sujeito, mas, diferentemente disso constituiria um princípio gerador duravelmente armado de improvisações regradas” (1983, p. 65). O habitus seria formado por um sistema de disposições gerais que precisam ser adaptadas pelo sujeito a cada conjuntura específica de ação. Esse conceito de habitus é um elemento importante para o entendimento das competências atribuídas aos profissionais de hotelaria.

A escola é o espaço onde este habitus, ou as competências são adquiridas, são incorporadas desde o primeiro semestre de aulas, e tornam-se parte da rotina da profissão e na maioria das vezes não é questionado sobre estas. Perrenoud (1999, p. 7) ao falar sobre o assunto lançou a seguinte pergunta: “afinal, vai-se a escola para adquirir conhecimentos, ou para desenvolver competências?” Essa pergunta segundo o autor oculta um mal-entendido e designa um verdadeiro dilema.

O mal-entendido está em acreditar que, ao desenvolver competências, desiste-se de transmitir conhecimentos. Quase que a totalidade das ações humanas exige algum tipo de conhecimento, às vezes superficial, outras vezes aprofundado, oriundo da experiência pessoal, do senso comum, da cultura partilhada em círculo de especialistas ou da pesquisa tecnológica ou científica. Quanto mais complexas, abstratas forem as consideradas ações mais conhecimentos aprofundados, avançados, e confiáveis elas exigem (PERRENOUD, 1999).

A escola segundo este autor, está, portanto, diante de um verdadeiro dilema para construir competências, esta precisa de tempo, que é tempo necessário para distribuir o conhecimento profundo.

Para Perrenoud (1999) são múltiplos os significados da noção de competências, mas ele a define como “uma capacidade de agir eficazmente em determinado tipo de situação, apoiada em conhecimentos, mas sem limitar-se a eles” (p. 7). As competências manifestadas na ação, não são, em si, conhecimentos: elas utilizam, integram ou mobilizam tais conhecimentos.

Autores têm dedicado estudos sobre o desenvolvimento de competências durante a formação acadêmica em hotelaria. Na consulta às publicações científicas

especializadas, identifiquei no trabalho de Ferreira (2016) algumas competências exigidas para profissionais do setor de hospitalidade (Quadro 4) que são detalhadas por alguns autores.

Quadro 4 - Competências exigidas aos profissionais de hospitalidade

Autores	Público pesquisado	Características dos Profissionais (Competências) requeridas
Feuerschutte e Godoi (2008)	Empreendedores hoteleiros	1) Características pessoais (determinação, motivação, cordialidade, disposição e abertura à aprendizagem, liderança, ousadia e abertura ao risco, paciência e obstinação, humildade, profissionalismo, empatia, ser realizador, dedicação, estímulo à equipe de trabalho); 2) Relativas à gestão organizacional (uso de experiências anteriores, potencializar recursos, promover inovações, proatividade, interação com pessoas e organizações, perspicácia para solução de problemas, respeito às necessidades dos clientes e qualidade do atendimento, inovações em ações de marketing, tomada de decisão, divisão de trabalho, enfrentamento de situações críticas, planejamento situacional, capacidade de equilibrar as finanças do empreendimento); 3) Relativas ao empreendimento e seu contexto (avaliação do contexto do empreendimento, visão de longo prazo, estabelecimento de foco e estratégias para promover parcerias, articular e mobilizar recursos, formar redes).
Reis e Gutierrez (2008)	Colaboradores multifuncionais no setor de hotelaria	1) Conhecimento amplo da função e das tarefas relacionadas; 2) Flexibilidade; 3) Adaptabilidade; 4) Responsabilidade; 5) Criatividade e inovação; 6) Iniciativa e proatividade; 7) Capacidade de tomar decisões.
Carvalho, Silva e Zago (2011)	Gerentes de hotéis	1) Comunicação eficaz (oral e escrita); 2) Interação e relacionamentos internos e externos à organização; 3) Desenvolver networking; 4) Facilitador de equipes; 5) Gerenciamento de clientes; 6) Flexibilidade; 7) Imaginativo; 8) Criativo; 9) Inovador; 10) Comunicação em outro idioma; 11) Ter iniciativa; 12) Administração do estresse e trabalhar sob pressão; 13) Administração do tempo; 14) Controle emocional e autocontrole; 15) Tenacidade e comprometimento com o trabalho; 16) Saber analisar informações e compreender tendências para adotar estratégias de marketing; 17) Compreensão de fatores relacionados à lucratividade, retorno sobre investimento e gestão de custos; 18) Criação, planejamento e gerenciamento de mudanças; 19) Administração e controle da qualidade de serviços e produtos do hotel
Bharwani e Jauhari (2013)	Funcionários da indústria da hospitalidade	1) Empatia; 2) Comunicação efetiva; 3) Capacidade de influenciar; 4) Assimilação dos feedbacks dos clientes; 5) Antecipação das necessidades dos clientes; 6) Receptividade; 7) Flexibilidade; 8) Resolução de conflitos; 9) Trabalho em equipe; 10) Resiliência; 11) Otimismo; 12) Comprometimento; 13) Autoconsciência; 14) Autogestão; 15) Inteligência motivacional; 16) Inteligência comportamental; 17) Sensibilidade cultural; 18) Foco na experiência do hóspede; 19) Criatividade e inovação; 20) Generosidade; 21) Postura profissional.
Corrêa e Teixeira (2014)	Dirigentes de Agências e hotéis	1) Flexibilidade com horário de trabalho; 2) Conhecimento administrativo e operacional; 3) Idiomas; 4) Pós-graduação/mestrado; 5) Experiência na área; 6) Conhecimento em informática; 7) Simpatia; 8) Bom relacionamento interno/externo; 9) Conhecimento em turismo.

Fonte: Elaborado por Ferreira, 2016.

Com relação aos saberes adquiridos durante o processo de formação no Curso de Hotelaria também tomei como referência as habilidades e competências apresentadas nas Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Hotelaria– Bacharelado (PARECER CNE/CES 67, 2003).

A primeira competência prescrita nas Diretrizes é sobre a atuação no processo de planejamento, implantação e gerenciamento de unidades hoteleiras, a respeito disso o egresso *Umbriel* disse o seguinte:

Essa primeira competência talvez seja uma frustração para o aluno que sai do curso de hotelaria, eu costumo dizer que muitos não saem do curso de hotelaria sendo gerentes, muitos acham que sairão daqui com o diploma e gerenciarão um empreendimento hoteleiro, o que não é fato. Pois há muitas coisas envolvidas que impactam nessa ideia como as experiências dos professores, as discussões em sala de aula, os laboratórios de prática, a falta disso não ajuda o aluno a sair preparado para a gestão (*Umbriel*).

O principal ponto destacado pelo egresso foi que o aluno sai do curso despreparado para gerenciar unidades hoteleiras e isto é consequência, segundo ele, da falta de experiência dos professores na área de gestão, que não há discussões a respeito disso em sala de aula e a carência de laboratórios de prática. Na universidade o estudante é convocado a exercer um pensamento crítico e a se posicionar diante das demandas contemporâneas, mas ele sabe que, quando se deparar com o mercado de trabalho deverá, em certa medida, atender às exigências deste.

Portanto, se na universidade o aluno não tem o suporte necessário para desenvolver certas habilidades e competências exigidas pelo mercado de trabalho certamente isso vai refletir na sua inserção profissional. Esse tema sobre ausência de suportes que garantam a aquisição de conhecimentos e saberes necessários ao exercício da profissão de hoteleiro é recorrente entre todos os entrevistados.

A narrativa acima faz lembrar o que foi dito no segundo capítulo sobre a transição da universidade para o mercado de trabalho que este momento significa a saída de um ambiente que o estudante passou anos convivendo e conhecendo para outro que lhe impõe desafios, pois o mundo do trabalho é composto por novos tipos de relações e informações, exigindo habilidades e competências muitas vezes não aprendidas na universidade como apontam Almeida e Soares (2003).

Para a entrevistada Titania a competência de utilização de metodologia adequada para o planejamento das ações de hospedagem, abrangendo projetos,

planos e programas operacionais e turísticos, assim como eventos locais, regionais, nacionais e internacionais ainda é frágil no curso de hotelaria.

Essa é uma diretriz que quase não funciona, e que deveria ser mais explorada, pois os professores do curso já têm mestrado e doutorado, e deveriam trabalhar isso com os alunos (Titania).

Respondendo a este problema apresentado por *Titania*, realço que, é fundamental aos profissionais que são egressos da Universidade e se encontram iniciando no mercado hoteleiro tenham um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes e estejam capacitados a exercer com eficácia a sua profissão e, assim, apresentem-se compatíveis ao perfil desejado pelas organizações para se firmarem no mercado de trabalho. Diante deste fato retomo as perguntas feitas por Dourado e Catani (1999, p.12) no capítulo dois: como a universidade está reagindo a esses problemas? Como se encontram seus currículos? A universidade está formando o homem a altura da época atual e da sociedade futura? Como formar profissionais a altura das exigências emergentes do mercado? Quais habilidades cognitivas e competências sociais e conhecimentos devem ser na formação do profissional?

A universidade segundo os autores parece ser chamada a contribuir em duas tarefas que historicamente constituem suas funções básicas: produção do conhecimento e formação profissional. Para eles essas duas funções garantem a inserção de qualquer país no processo competitivo no mundo globalizado. Complemento esta passagem com a citação de Mészáros (2016): “a educação possui duas funções principais na sociedade capitalista: (1) a produção das habilidades necessárias para gerir a economia e (2) a formação de quadros, bem como a elaboração dos métodos, do controle político”.

É importante dizer que os conhecimentos obtidos no sistema formal de educação superior não mais garantem a sonhada vaga de emprego. Hoje, o número de egressos do ensino superior forma um contingente de desempregados ou subempregados qualificados. As relações de causa e efeito entre educação e mobilidade social, que ainda preside o imaginário de muitos estudantes e suas famílias da classe pobre e média, não mais se efetivam.

Segundo Pereira (2009), o cenário econômico que estamos vivenciando está demonstrando que os efeitos da democratização educacional não acarretam a democratização social, mas podem produzir novas e dolorosas desigualdades. A

educação funcionalista¹⁰ empreendida, que teve grande eficiência enquanto a universidade mantinha uma relação de correspondência com a necessidade de profissionais dos diferentes setores, revela-se perversa para os estudantes e benéfica para o mercado.

A relação entre massificação da educação superior e visão funcionalista da formação universitária, conforme Pereira (2009) tem colocado anualmente no mercado de trabalho uma quantidade de profissionais muitas vezes superior às necessidades. Esse fato tem levado os postulantes a uma de mercado a uma competitividade extrema e a um processo de seleção cada vez mais exigente, imprimindo a este uma nova característica: cabe ao candidato comprovar a sua “empregabilidade”. Por “empregabilidade” hoje se entende todo diferencial que ele possa apresentar e que é visto como vantagem competitiva para ele e para o empregador (domínio de idiomas, conhecimento avançado de informática, experiências, cursos de aperfeiçoamento, estágio no exterior, etc.).

Alguns entrevistados apontaram a vantagem de falar idiomas para atuar no ramo de hotelaria, consideram esta habilidade como uma ferramenta primordial para concorrer a uma em qualquer equipamento hoteleiro. Nesse aspecto aparecem duas competências apontadas por Nelson e Dopson (2001): boa capacidade de comunicação escrita e oral, no hotel precisa ter esse domínio, pois setores como reservas, recepção, portaria e camareira exigem pelo menos o básico de inglês. O documento das Diretrizes Curriculares Nacionais do curso de graduação em Hotelaria também destaca esta competência em seu texto: comunicação em idiomas estrangeiros, principalmente nas línguas francesa e inglesa, manejando também os recursos informatizados e outros equipamentos tecnológicos. Além disso, saber se expressar no seu idioma materno, evitar gírias e vícios de linguagem, saber apresentar o produto hoteleiro de forma clara e objetiva.

Eu penso que o hoteleiro tem que ser uma pessoa muito comunicativa, que passe segurança ao hóspede. Ninguém vai se hospedar em um lugar onde a pessoa que está vendendo não tenha conhecimento daquilo que está vendendo [...] Hoje em dia onde eu trabalho, por exemplo, tem duas vagas em aberto ó que a gente não consegue pessoas para trabalharem, a empresa quer somente pessoas que fale uma segunda língua e por conta disso não foram preenchidas as vagas. Pode até falar outro idioma, mas se não for formado em hotelaria também não é aceito (Ganimede).

¹⁰ O ideal da educação funcional supõe que deveria haver uma correspondência entre as características da educação dadas pelo sistema de ensino e as atividades para as quais as pessoas de destinam.

[...] comunicação em idiomas estrangeiros, eu acho que a comunicação de qualquer forma é extremamente importante, porque mesmo que se fale a mesma língua e se não está se entendendo o que está sendo dito aí não vai. E o idioma estrangeiro te abre portas, para teu conhecimento, para tender melhor o cliente (Io).

Vou ressaltar aqui um ponto positivo que está relacionado com a comunicação em idiomas estrangeiros que eu acredito que a universidade proporciona essa aprendizagem do idioma estrangeiro, isso é um ponto forte, eu, por exemplo, tive a oportunidade de fazer as três (francês, inglês e espanhol), mesmo não saindo fluente se tem noções de cada idioma. No entanto tem um problema, precisa direcionar o material, o conteúdo das aulas para hotelaria (Dione).

Independentemente de o profissional ser formado em turismo, em hotelaria ou não, e se atende hóspedes tem que saber um idioma estrangeiro, nós recebemos pessoas de todos os lugares do mundo. E conhecer o que significa cada produto, dispositivo dentro do hotel (Titan).

Na tabela 24 alguns autores destacam (CARVALHO; SILVA; ZAGO 2011, BHARWANI; JAUHARI, 2013) também a comunicação eficaz (oral e escrita) como uma competência importante para quem trabalha na área de hospitalidade, isso também envolve a fluência em idiomas. Por ser um segmento turístico que atende a um elevado fluxo de turistas que vêm do exterior, o hoteleiro necessita ter fluência em idiomas como o inglês e o espanhol, basicamente, por serem línguas mundialmente faladas.

Ganimede narra sobre outra competência destacada por Nelson e Dopson (2001) que é desenvolver relações positivas com os clientes, ou seja, o aspecto da confiança que o hóspede tem quando lhe é passado uma informação. O egresso Ariel assim como *Ganimede* realça isso em uma de suas falas, bem como a importância da capacidade de comunicação interpessoal e intercultural recomendada nas Diretrizes do MEC: “comunicação interpessoal e intercultural, pelo menos no âmbito do bilinguismo, com a utilização de novas tecnologias relacionadas com a comunicação, informação e demais recursos tecnológicos inerentes à área” (MEC, 2003).

Comunicação interpessoal e intercultural, na hotelaria não tem como fugir do contato com outras pessoas, com outras áreas de atuação (nutrição, cultura etc.) e vai ter contato com pessoas de vários lugares (Ariel).

As competências e habilidades exigidas para trabalhar em hotelaria estão além de saber falar idiomas, ser cortês e utilizar ferramentas da hospitalidade como um sorriso, uma gentileza, outros elementos que devem ser agregados a isso.

Essa questão das competências tem que ser bem trabalhada desde o começo do curso para o aluno saber das exigências do mercado, por exemplo, a questão é dominar assuntos de gestão porque a hotelaria tem muito de gestão. Ser formado em hotelaria faz uma grande diferença, quando entrevisto pessoas no hotel onde trabalho eu vejo que tem pessoas que chegam e não tem noção de nada. A gente contrata pessoas que tenham um mínimo de experiência em hotelaria ou que seja formada na área, se é formada em hotelaria não precisa de experiência, pois essa pessoa tem a base do conhecimento hoteleiro (Rhea).

Uma questão hoje muito exigida no recrutamento nos hotéis e que não é mais um diferencial, é se o candidato à vaga de emprego fala idiomas, isso é fundamental claro, mas o que conta hoje é se tem domínio de técnicas de gestão, de gerenciamento e planejamento. Por exemplo, estamos levando os alunos de hotelaria no Projeto *Grand Tour* para conhecerem outros mercados como o de São Paulo para conhecer essa outra dinâmica, outra cultura, eles visitam as empresas para ver como eles trabalham, e ouvir as empresas, que tipo de profissionais elas querem. É um hoteleiro dinâmico? É um hoteleiro bilíngüe? É um hoteleiro que tenha conhecimentos das práticas gerenciais? Por isso tem que estimular os alunos desde os primeiros períodos a buscarem estágios, experiências profissionais para desenvolver as competências e habilidades que ainda não recebem no curso e podem ser adquiridas no mercado de trabalho (Umbriel).

Nos primeiros estudos sobre o perfil do profissional de hotelaria e que se restringiam aos manuais de treinamento publicados pelo SENAC e pelos sindicatos de hotéis era possível ver que no item atribuições dos profissionais que atuam no *front Office* era saber idiomas, e ter uma postura de cortesia, de prontidão para atender o hóspede. Hoje tem se exigido cada vez mais um profissional mais próximo do hóspede que possa identificar e solucionar problemas mais urgentes intermediando processos de tomada de decisão e busca-se um profissional que saiba trabalhar em equipe, que adote modelos novos de gestão (Feuerschutte e Godoi, 2008; Reis e Gutierrez; 2008; Carvalho, Silva e Zago, 2011; Bharwani e Jauhari, 2013). Considerando que esta discussão é muito recente na universidade e no mercado. Nesse sentido, o egresso Oberon aponta o seguinte:

A sensação que eu tenho de estar desamparado, realmente a gente não aprende na universidade a planejar, implantar e gerenciar um hotel. Não existe essa visão de desenvolver essas habilidades e competências, mas isso por conta da falta de experiência dos professores. Os desafios são muitos depois de formados, às vezes a gente se emprega em hotéis de famílias que nem sabem o significado de hotelaria, então tem que ter cuidado em como trabalhar nesses lugares (Oberon).

Eu acredito que as competências mais relevantes são ter conhecimento de relacionamento interpessoal, é [...] Essa questão de habilidades de resolver situações imprevisíveis, ter habilidade de solucionar problemas, além disso, tem que ter competência de um bom vendedor, ou seja, todos os profissionais devem saber vender o produto hoteleiro (Callisto).

Quadro 5 - Síntese das competências mais frequentes nas narrativas dos egressos

Competência	Significado
Idioma (comunicação escrita e oral eficaz)	A hotelaria é um segmento turístico que necessita ter colaboradores que saibam falar mais de um idioma. No entanto, nenhum dos entrevistados sabe falar outro idioma, mas enfatizam que a importância do deste na hotelaria é essencial para eliminar as dificuldades existentes neste aspecto.
Atuação no processo de planejamento, implantação e gerenciamento de unidades hoteleiras.	Deve ser capaz de implantar e gerenciar sistemas hoteleiros considerando as especificidades, o contexto político, social, econômico e cultural, bem como as demandas.
Metodologia adequada para o planejamento das ações de hospedagem, abrangendo projetos, planos e programas operacionais e turísticos, assim como eventos locais, regionais, nacionais e internacionais.	O hoteleiro deve pensar e planejar ações voltadas para o desenvolvimento do turismo e hotelaria, essas ações podem se objetivar em eventos, campanhas e projeto que visem a divulgação e desenvolvimento do turismo local, regional e global.
Desenvolver relações positivas com os clientes	Desenvolver relações positivas com os clientes, ou seja, o aspecto da confiança que o hóspede tem quando lhe é passado uma informação.
Habilidade de solucionar problemas	É natural surgirem situações de emergência, problemas do cotidiano do hotel e nesse momento o hoteleiro deve ter a capacidade e habilidade na solução dos possíveis problemas de forma a tender o melhor possível ao hóspede.

Fonte: Elaborado pelo pesquisador, 2018.

Em resumo os egressos entrevistados apontam algumas competências que pensam ser importantes na formação do hoteleiro. Maior destaque para o item comunicação oral e escrita que tem como característica principal a fluência em idiomas estrangeiros, também destacam a importância em preparar o aluno para atuar como gestor após a graduação e sobre este aspecto retomam a falta de diálogo entre as dimensões teoria e prática.

6.3.3 A Inserção no Mercado de Trabalho

Nessa categoria, foram organizados os relatos que contemplam a trajetória do término da graduação, até a entrada no mercado de trabalho (distribuição de currículo, realização de estágios, oportunidades que surgiram, indicações).

Ao saírem da graduação, os egressos do Curso de Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão seguiram diversos caminhos para conseguirem uma colocação no mercado de trabalho. De acordo com os relatos abaixo, observa-se que, inicialmente, alguns iniciaram no mercado através dos estágios não obrigatórios.

Quando eu saí da universidade eu já saí empregada em um hotel, foi onde eu estagiei durante o estágio obrigatório¹¹ (Hotel SESC Olho D'Água), o estágio me proporcionou entrada nesse hotel, no início foram dois anos de contrato, porque lá é seletivo para trabalhar. Lá eu passei por todos os setores como governança, reservas, gerência, administrativo, restaurante, turismo. Depois desses dois anos no SESC eu fui trabalhar em restaurante (Don Irdara) como recepcionista e depois de seis meses a empresa fez uns cortes, muitas pessoas foram demitidas e fui uma delas. Saindo desse emprego eu trabalhei como auxiliar de *concierge* em um condomínio e lá também passei seis meses. Então fiquei vagando no mercado, adquirindo experiências, tentando me identificar com uma dessas áreas, mas aí foi quando que terminei o mestrado que decidi passar pela docência, agora estou como professora substituta no curso de hotelaria da UFMA (Titania).

Durante o Estágio I¹² eu fiquei quinze dias na Le Pizzeria (emprego atual) e antes de terminar o estágio a gerente me chamou e perguntou se eu gostaria de fazer “extra” lá sendo que seria remunerado, passei a ir três vezes por semana. Nesse período teve o seletivo de estágio para o SESC e passei como estagiário/bolsista no Hotel SESC Olho D'água e lá eu passei pela governança, recepção, turismo social, reservas, isso me deu outra visão de hotelaria, pois só conhecia a parte de A e B, fiquei dois anos no SESC sempre pela manhã. Depois disso o pessoal da Le Pizzeria me chamou novamente e comecei a trabalhar lá como funcionário efetivo. Alguns meses depois me promoveram para Maitre responsável pelo salão, e pelo gerenciamento do estoque, das compras, a base de hotelaria me ajudou. Ainda não consegui fazer uma pós-graduação, mas ainda tenho vontade de fazer um mestrado (Ariel).

A fala de *Ariel* corrobora com o que diz Alarcão (1996), ou seja, o estágio como uma experiência de formação estruturada e como um marco fundamental na formação e preparação dos alunos para a entrada no mundo profissional. O estágio na vida do egresso foi uma experiência de aproximação com a realidade de sua profissão, bem como facilitadora de sua permanência no mercado de trabalho.

Comecei como estagiária, ainda era aluna do curso de hotelaria, trabalhava meio período porque estava no quinto semestre da faculdade, eu trabalhei no Rio Poty Hotel e depois no Hotel Luzeiros, em ambos na recepção, aprendi muita coisa de hospedagem. Eu consegui essa vaga de estágio porque nas férias eu distribuía currículo e descobri que no Poty precisavam de estagiários, fiz entrevista e permaneci dois anos lá, nesse período participei de um seletivo no Hospital UDI para trabalhar com hotelaria hospitalar, eu passei e fui contratada como *trainee*, depois fui efetivada (Io).

Desde o primeiro período do curso que os professores incentivavam os alunos a conhecer o mercado através das práticas, dos estágios, e essas

¹¹ A lei n. 11.788/2008 apresenta em seu artigo 1º: “Estágio é ato educativo escolar supervisionado, desenvolvido no ambiente de trabalho, que visa à preparação para o trabalho produtivo de educandos que estejam frequentando o ensino regular [...]”, acrescentando em seus incisos que o estágio faz parte do projeto pedagógico do curso e visa ao aprendizado de competências próprias da atividade profissional e à contextualização curricular, objetivando o desenvolvimento do educando para a vida cidadã e para o trabalho (Brasil, 2008)

¹² No Curso de Hotelaria da UFMA há dois estágios obrigatórios no currículo, o Estágio I citado pelo egresso acontece no setor de Alimentos e Bebidas (restaurantes, cozinhas, praças de alimentação, etc).

atividades abrem portas. Mas eu desde o primeiro período comecei a procurar vagas de estágio e a partir disso fiz alguns estágios. Comecei estagiando no Hostel Solar das Pedras, e lá eu estagiei nas reservas e recepção, era um estágio não obrigatório e fiquei por lá durante dois anos, era remunerado. Depois disso fiz um estágio na Pousada Portas da Amazônia na área de A e B onde eu organizava café da manhã, eventos, e depois trabalhei com Volga Cerimonial Eventos que faz todo tipo de eventos, lá eu era recepcionista, e no Hotel Luzeiros eu fiz o estágio obrigatório. Em todos esses momentos eu dava opinião, pois como fazia hotelaria o pessoal sempre pedia sugestões. Um pouco antes de apresentar a monografia, eu consegui um teste no Grand São Luís Hotel e logo fui contratada e estou até hoje na empresa (Rhea).

Como bem explica a interpretação da sociologia econômica e segundo Granovetter (1995), os profissionais utilizam três formas de encontrar oportunidades de trabalho: meios formais (propagandas, agências de emprego públicas e privadas, concursos e seleções patrocinadas por universidades ou por associações profissionais), contatos pessoais e contato direto com a organização. A maioria dos postos disponíveis é encontrada de modo informal, por meio de amigos, colegas ou familiares, pelos quais os indivíduos são informados do surgimento de novos postos. (GRANOVETTER, 1995).

Na atualidade em tempos de internet e redes sociais os candidatos a uma vaga de emprego utilizam vários portais que se dedicam a capturar talentos para inserir seu perfil, esses portais intermediam o contato entre o trabalhador e as empresas, dentre eles posso citar o site *Emprego.com*, a rede *Linkdin*, entre outros.

Entrei na UFMA, e chegando lá eu pensei que se ficasse só nas aulas eu não ia crescer então eu fiz contatos com pessoas que já trabalhavam na área e que podiam me dar oportunidade de estágio, e aí foi assim que consegui uma vaga para estagiar na Pousada Portas da Amazônia, onde passei três meses no setor de reservas, isso era o primeiro semestre de hotelaria, eu percebi que ali era pequeno e que não correspondia as minhas expectativas, então consegui um estágio no Mercure Mont Blanc que era do grupo ACCOR uma rede francesa que estava em São Luís, e nesse estágio eu tinha bolsa, foi uma grande experiência para mim, fiquei um ano e meio por lá, deixei o estágio e fui me dedicar ao curso. Me envolvi com projetos de extensão e pesquisa no NUPPHO, no ESINT. Depois de um ano fora dos estágios eu comecei a colocar currículo em hotéis de São Luís e fui chamado pelo grupo Solare, para trabalhar no setor comercial, depois disso fui para o Quality Grand São Luís Hotel, Brisamar e Grupo BHG que havia comprado o Solare. Faz três anos que abri uma consultoria no ramo de hotelaria e sou sócio proprietário do Softwin Hotel (Oberon).

Para Borges (2002), o estágio deve ser analisado como um momento de aplicação de habilidades, competências e conhecimentos, oportunizando a vivenciar situações complexas de ensino-aprendizagem, propor executar, avaliar, reformular e refletir sua atuação, apresentando alternativas de solução para seu desempenho no processo educativo.

No primeiro semestre do curso comecei logo a estagiar, consegui a vaga através de uma amiga que o marido era gerente na Pousada Portas da Amazônia, o estágio era remunerado e passei por esse estágio durante três meses como apoio de recepção. Isso foi muito importante porque estava no começo dos estudos e me ajudou a ter noção de mercado. (Ganimede). Fui bolsista do NUPPHO por dois anos, além disso, fui estagiária na Pró-reitoria de Extensão d UFMA. Depois tranquei a matrícula e fui para Dublin na Irlanda fazer intercâmbio. Ao retornar um ano depois eu concluí a graduação e em seguida já estava trabalhando em uma pousada, lá fiquei por três meses e como era uma empresa familiar tinham regras que não me deixavam a vontade para colocar meus conhecimentos em prática, lá eu era a governanta, recepcionista, ajudava no café da manhã. Decidi mudar para São Paulo onde moro e trabalho. Hoje atuo na Central de Reservas do Grupo Pestana (Ganimede).

Ao longo da graduação com o intuito de minimizar essa distância com o mercado e não ficar focado apenas na universidade eu fiz vários estágios. Eu sempre optei por fazer estágios em São Luís em grandes redes como Holiday Inn, Pestana Hotel e sempre nos setores de recepção e governança. Quando eu concluí o curso fui direto para a Escola Castelli de Hotelaria fazer especialização e como lá eles direcionam para o mercado eu tive a oportunidade de estagiar na rede ACOOR como *trainee*, mas assim que terminei o estágio decidi entrar no mestrado onde fiz estágio docência e tive a oportunidade de orientar alunos da graduação em TCC, **depois do mestrado prestei seletivo para professor substituto no Departamento de Turismo e Hotelaria da UFMA e hoje estou lecionando (Umbriel).**

As narrativas acima têm pontos em comum e o primeiro deles é a experiência do estágio não obrigatório (extracurricular), o estágio representa a oportunidade de entrar em contato com o mercado de trabalho, de forma a complementar e aperfeiçoar competências profissionais por meio da ligação entre o sistema educacional e o mundo laboral.

O estágio evidencia as características da profissão, pois é a fase em que o aluno coloca em prática os conhecimentos adquiridos em sala de aula, conhecimentos técnicos e teóricos da formação. Além disso, favorece ao aluno maior familiaridade com os conteúdos abordados nas aulas (LOPES; TELES; PATRÍCIO, 2016). Durante o estágio, aprende-se a lidar com responsabilidades, respeitar regras, trabalhar a pontualidade e superar metas. Também, o estágio ameniza a passagem da vida estudantil para o mundo do trabalho.

Para o estudante de hotelaria o estágio tem grande relevância por ser um espaço de prática que não existe no curso e essa carência os motiva a buscar fora da universidade essa vivência. Ao colocar os pés no Ensino Superior, muitos estudantes começam a pensar na primeira oportunidade de estágio na área escolhida, considerando-o porta de entrada para o mercado de trabalho.

Ansarah (2001) Ao falar sobre a educação universitária em turismo pontua o seguinte:

Infelizmente não existe hoje a preocupação voltada para a consciência crítica dos alunos, tampouco para o desenvolvimento do pensamento crítico, mas sim do imediatismo profissional, da sua experiência prática tão requisitada pelo mercado de trabalho. (ANSARAH, 2001, p. 13).

Diferente dos demais a aluna Titã em sua trajetória acadêmica não fez estágio não obrigatório antes de ingressar no mercado, mas suas experiências práticas se deram a partir dos projetos de extensão e pesquisa em núcleos dos cursos de Turismo e Hotelaria, sua entrada no mercado se deu pela entrega de currículos em hotéis de São Luís.

Durante a UFMA eu não trabalhei formalmente, mas sempre estive engajada em projetos de extensão e pesquisa como bolsista do ESINT que abriu um seletivo e abriram vagas para hotelaria e eu passei. Foi ali que aprendi a fazer planos de aula, para dar cursos no interior sobre hotelaria, hospitalidade, e da área de turismo, e fiquei no ESINT uns três anos. Formei, e comecei a colocar currículos e fui chamada para o Hotel Abbbville onde trabalhei na recepção e depois reservas. Eu saí do Abbbville, e fui para o Hotel San Fernando que tem um horário mais adequado para eu estudar francês e fazer outras coisas. A mudança de emprego foi automática de um hotel para outro (Titã).

A extensão universitária é uma prática aliada da aprendizagem acadêmica que ajuda os alunos a aprimorar o conhecimento adquirido ao longo da graduação, além de melhorar a autoconfiança, proporcionar o conhecimento profissional na área escolhida, melhorando o currículo e para o mercado de trabalho. Segundo Deslandes e Arantes (2017) apontam que empresas ao recrutarem *trainees* preferem aqueles que estiveram inseridos na comunidade, vivenciando e colocando em prática o seu aprendizado.

Para Morin e Diaz (2016) a educação está no centro da vida social, da reprodução e da geração de conhecimentos, da criação do novo e da conservação do passado. Nesse sentido, a extensão universitária mostra a importância de sua existência na relação estabelecida entre instituição e sociedade. Isso acontece por meio da aproximação, da troca de conhecimentos e experiências entre professores, alunos e população, também pelo desenvolvimento dos processos de ensino e aprendizagem. A partir de práticas cotidianas, aliadas ao ensino e a pesquisa e, especialmente, pelo fato de propiciar o confronto da teoria com o mundo real, de necessidade e desejos (HENNINGTON, 2005).

Ao observar o turismo em São Luís – MA, verifico que é preciso desenvolver as ações de extensão nos cursos de Turismo e Hotelaria da UFMA que busquem desenvolver nos alunos e na comunidade o valor “do bem receber”, assim como oportunizar qualidade no atendimento com mão de obra qualificada, e amenizar os problemas enfrentados no setor de turismo da cidade.

Uma questão importante nesta última categoria de análise foi sobre **os desafios da profissão**. Um estudo de Wada (2006) aponta três desafios da atividade hoteleira. As observações feitas por estes autores coincidem com as falas dos sujeitos entrevistados como a questão da formação para atuar na hotelaria familiar (independente). Mas há outros desafios para os egressos como os baixos salários e a falta de um plano de carreira para o profissional de hotelaria e reconhecimento da profissão.

O aquecimento do turismo vem acompanhado da necessidade de desenvolver uma infraestrutura de serviços compatível com a demanda. Especificamente, é preciso cuidar para que o setor de hospedagem acompanhe a dinâmica de expansão do setor. Os hotéis constituem uma parte vital da cadeia de serviços instalada ao redor do turismo e, por essa razão, vêm despertando a atenção de gestores, profissionais e especialistas nesses últimos anos (WADA, 2006).

Quando os hotéis surgiram no Brasil, seu modelo baseava-se nas casas nobres. Aliás, “hotel” é uma palavra de origem francesa que designava residência senhorial. Se, porém, de início, os hotéis imitaram as casas, hoje acontece o inverso. Os hotéis são centros de pesquisa de ponta no campo da habitabilidade e de suas inovações em termos de arquitetura externa e interna, mobiliário, disposição dos móveis e dos objetos para conforto do usuário. Busca-se o aproveitamento das condições paisagísticas que o terreno oferece, estudam-se as condições de insolação etc. e suas repercussões e influências no comércio e na habitação.

Por essa razão, o primeiro grande desafio do setor hoteleiro é uma progressiva profissionalização do conjunto de serviços que abriga. É certo que o maior profissionalismo dos serviços das cadeias internacionais aos poucos contaminará e, certamente, quebrará o conservadorismo de empresas familiares, assim como as experiências mais bem-sucedidas dos hotéis familiares irão gerar inovações na gestão dos hotéis de cadeias (WADA, 2006).

Um segundo desafio é a característica de ser hospitaleiro. Pois há clientes que não querem hospitalidade. Ao contrário, querem o anonimato – as chaves, os recados, a roupa, tudo no horário e ponto final. O que fazer, então? A hospitalidade compreende, assim, um vasto arco de posturas que o hoteleiro deve adotar diante de clientes que querem, exclusivamente, o serviço hoteleiro indispensável – e, nesse sentido, o desafio é a oferta de um bom serviço de recepção e hospedagem – e daqueles que buscam a “experiência” – e nesse caso, o calor humano, o verdadeiro, é a pedra de toque do serviço.

Se a responsabilidade recai sobre as pessoas, há que se pensar, adicionalmente, nos sistemas de formação de pessoal para a hotelaria. Um dos subprodutos decorrentes do crescimento da oferta hoteleira no país foram os diversos tipos de cursos de formação – técnicos, graduações, cursos sequenciais, MBAs e cursos de extensão – já que, tradicionalmente, ao ser um setor de “gente que lida com gente”, é considerado um setor de potencial oferta de postos de trabalho. Mesmo com esses cursos, a necessidade de aprimorar a mão-de-obra permanece.

Um dos principais desafios é um pouco difícil lidar com os empresários, pois se você se destaca em sua função eles têm medo de lhe dar oportunidades, tento que os altos cargos ficam com eles, isso é um desafio, porque mesmo sendo capacitado, as promoções funcionais dentro de uma hotel de São Luís quase não acontece, mesmo e você estudou, fez uma pós-graduação e etc. isso se torna um desafio (Rhea).

Como eu trabalhei em duas empresas familiares, um dos grandes desafios é que nestes meios de hospedagem não se tem liberdade de atuar, não há estrutura adequada de lazer e serviços para o hóspede como acontece em hotéis de rede (Titan).

No Brasil, segundo Cypriano (2014) a oferta hoteleira é majoritariamente independente, dados mais recentes, segundo este autor, indicam que somente 9% dos hotéis existentes pertencem ou representam alguma rede hoteleira, nacional ou internacional. Muitos desses meios de hospedagem independentes são administrados por famílias que empreenderam um negócio hoteleiro, mas sem nenhuma ou pouca formação e informação sobre o segmento.

A gestão de meios de hospedagem independente e familiar envolve uma estrutura organizacional bastante enraizada e de difícil mudança. No Maranhão, esta fatia do mercado hoteleiro é predominante, quase não há hotéis de rede na cidade de São Luís, e como os próprios entrevistados relataram este é um desafio pelo fato de as empresas independentes deixarem o atendimento, hospitalidade, e a

formação e promoção do profissional do turismo/hotelaria em segundo plano. É preciso reconhecer que a hotelaria além de ser responsável pela hospedagem dos visitantes/turistas é também responsável pela imagem que é passada ao turista. Imagem positiva ou não, da hospitalidade recebida e do povo que habita a cidade.

Em sua narrativa sobre os desafios da profissão *Ariel* falou sobre a questão salarial, assunto esse muito debatido entre os profissionais e entidades da área. É importante ressaltar que a profissão de hoteleiro ainda não é regulamentada e por isso ainda não recebe atenção devida em alguns direitos trabalhistas.

O principal desafio é o piso salarial, eu acho que ainda é baixo para um profissional formado em hotelaria. O Maitre, o gerente de hotel recebem pouco, e por isso é preciso um envolvimento do sindicato para reverter isso. Trabalhamos muito, nós hoteleiros temos uma carga horária especial, não é uma carga de trabalho comum, comercial, nós estamos dentro das profissões que trabalham 24 horas. Trabalhamos nos feriados, finais de semana, então acho que a remuneração poderia ser melhor considerando o nosso tempo de trabalho (Ariel).

Segundo o relatório com as estimativas da caracterização da ocupação formal e informal do turismo (IPEA, 2015) a remuneração média dos ocupados formais do turismo no Brasil, é de R\$1.511 (um mil quinhentos e onze reais), valor inferior ao da média da economia, R\$1.928 (um mil novecentos e vinte e oito reais).

Em todas as regiões, a remuneração do turismo é menor que na economia e no Núcleo do turismo. A região Sudeste apresenta os salários mais elevados e é a única com remuneração mais alta que a média do Brasil, nos três segmentos. Ela levanta a média salarial do país, já que representa 58% dos empregos formais do turismo no Brasil e 53% dos da economia formal como um todo.

A remuneração mais baixa está na região Nordeste, com salários no turismo 28% menores que a média do Brasil, seguida pela região Centro-Oeste, (15% menores). O rendimento médio dos ocupados do turismo no Sudeste (R\$ 1.706) supera em 58% o rendimento observado no Nordeste (R\$ 1.082).

Com esses dados, entretanto, não se pode afirmar que a remuneração da mulher é menor que a dos homens ao exercerem a mesma função. Para isso, deve-se comparar a remuneração na função específica – por exemplo, camareiros e camareiras, garçons e garçonetes –, e não a remuneração média dos empregados da atividade (IPEA, 2015).

Observa-se que a maior diferença está na região Sudeste, onde os homens ganham, em média, 48% a mais que as mulheres e a menor está no Nordeste, onde a remuneração masculina no turismo é 24% maior que a feminina (IPEA, 2015).

O crescimento da participação feminina na mão de obra do turismo cresce em ritmo acelerado em todas as regiões; ritmo maior que na economia como um todo, que também apresenta esta tendência (IPEA, 2015).

Um terceiro desafio apresentado se refere ao ingresso no mercado de trabalho depois da graduação principalmente pelo nível de competitividade e falta de oportunidades, como narrou *lo*.

Talvez a dificuldade de entrar no mercado depois de formado, eu não passei por isso, emendei dos estágios para o mercado formal, e vejo que muitas pessoas da minha turma não conseguiram isso, entrar logo no mercado de trabalho, mesmo tendo estagiado. A nossa classe não é muito unida, é na verdade muito competitiva e isso não deixa abrir oportunidades para os colegas de profissão que estão fora do mercado (*lo*).

A transição da universidade para o mercado de trabalho é permeada de desafios, muitos fatores dificultam a entrada do egresso de um curso superior no mundo do trabalho, dentre eles estão as exigências que os empresários, governantes e sociedade fazem ao recém formado tais como: falta de experiência, agilidade nos negócios, competências para trabalhar em situações diversas (LAGE, 2015).

No mercado hoteleiro não é diferente mesmo com suas peculiaridades sempre exige muito do recém-graduado. As competências exigidas variam de acordo com a função que ai exercer, mas seria mais comum possuir essas características: 1) Empatia; 2) Comunicação efetiva; 3) Capacidade de influenciar; 4) Assimilação dos feedbacks dos clientes; 5) Antecipação das necessidades dos clientes; 6) Receptividade; 7) Flexibilidade; 8) Resolução de conflitos; 9) Trabalho em equipe; 10) Resiliência; 11) Otimismo; 12) Comprometimento; 13) Autoconsciência; 14) Autogestão; 15) Inteligência motivacional; 16) Inteligência comportamental; 17) Sensibilidade cultural; 18) Foco na experiência do hóspede; 19) Criatividade e inovação; 20) Generosidade; 21) Postura profissional, como é pontuado por Bharwani e Jauhari (2013).

A última questão ao egresso foi sobre: **como percebem o mercado hoteleiro de São Luís.**

Penso ser importante, neste momento das análises, destacar a partir dos dados do Observatório do Turismo no Maranhão o desempenho da hotelaria de São Luís no ano de 2017, bem como a percepção dos turistas sobre a cidade.

Segundo o Observatório a taxa de ocupação hoteleira teve uma média de 52% o que não representa muito se comparado a outros anos como 2004 quando o

percentual chegou a 82%, depois desse período o ano de maior alta foi 2011 chegando ao índice de 62%. O nível de ocupação tem caído por vários motivos e dentre eles a crise econômica no Brasil nos últimos anos, mesmo com o dólar em alta São Luís e arredores como Barreirinhas (Lençóis Maranhenses) não recebem muitos turistas. A limpeza pública, por exemplo, recebeu em 2017 nota regular pelos turistas, de acordo com o Observatório do Turismo no Maranhão (2017) 35% dos visitantes dizem que precisa melhorar, e 43% consideram a iluminação pública boa. Sobre a segurança 35% acham boa. Já o serviço de guia de turismo foi classificado como regular para 9% dos turistas.

Estes dados do Observatório coadunam em algum ponto com a fala de Callisto:

Acho que o mercado está muito restrito em função da crise, a demanda de turistas está muito baixa, e, como consequência vários hotéis estão fechando e automaticamente influencia em ofertas de empregos. Muitos hotéis estão se transformando em *flats* (Calisto).

Eu creio que o mercado ainda está pouco desenvolvido em São Luís, por falta de investimento no turismo, de não valorizar os profissionais de hotelaria. Eu penso que a responsabilidade de formar esses profissionais não é somente nossa, mas também do mercado, tem que haver uma relação entre mercado e academia nessa formação, mas isso depende dos dois lados permitirem um estreitamento (Titania).

Seguindo a vertente da teoria institucional para compreensão do mercado de trabalho destaca-se a importância da atuação de diferentes atores (sindicatos, governo, empresas etc.), bem como a interferência de regionais na formação da força de trabalho: nível de qualificação, valores com relação ao trabalho e outros elementos culturais.

Para os egressos *Callisto* e *Tatania* o mercado precisa melhorar suas estratégias, sua estrutura para atrair turistas para o estado do Maranhão, melhorar para receber melhor, também como foi destacado por *Tatania* e *Umbriel* a valorização dos profissionais formados em hotelaria é fundamental, pois esses são conhecedores dos serviços hoteleiros, são capacitados para trabalhar na área.

Acho que em São Luís ainda somos míopes em relação ao profissional de hotelaria formado pela UFMA, talvez o mercado não entenda ainda que este profissional pode atuar em diferentes contextos, que o profissional de hotelaria, hoje, pode atuar em um *shopping center*, em um hospital e na UFMA estamos começando a falar sobre isso, mostrando ao aluno que ele tem várias opções no mercado de trabalho, mesmo assim ainda acho o que mercado local não entende isso. Outro assunto é que muitos meios de hospedagem fecharam na cidade e significa menos campo de estágio, menos vagas de emprego, isso é um reflexo da atividade turística no Maranhão. Penso que estamos fazendo muito pouco (Umbriel).

Em matéria publicada em 31 de agosto de 2018 pelo Jornal O Imparcial, o presidente da Associação Brasileira da Indústria de Hotéis no Maranhão (ABIH), aponta que nos últimos dois anos foram fechados seis hotéis inclusive de grandes redes como a BHG. O presidente da Associação apresenta várias causas para a crise na hotelaria de São Luís, dentre elas a balneabilidade das praias e os altos preços das diárias que estão. Segundo ele “todas as pesquisas do Ministério do Turismo dizem que 85% dos turistas que vem para o Nordeste querem sol e praia. Hoje, nós trabalhamos com apenas 15% o potencial turístico de São Luís, que é acultura e gastronomia. As praias, que são as principais atrações estão vazias, algumas impróprias para banho” (O Imparcial, 2018).

Esses problemas têm afetado o campo de atuação do hoteleiro, que apesar de tudo é vasto. Isso deve ser enfatizado desde os primeiros anos de estudo na universidade, pois muitas vezes o aluno não conhece a situação do campo de trabalho, permanece muitas vezes alheio à verdade. Outro aspecto é de romper com o ideário que se formou para trabalhar apenas em hotel, quando pode atuar em *spas*, campings, restaurantes, casas de vinho, cruzeiros, cozinhas diversas, condomínios, serviços de hospitalidade em empresas do setor de serviços, enfim um número de escolhas que podem ser alcançadas depois da graduação.

Os egressos apontam a preocupação do setor com o fechamento de vários hotéis na cidade, como o Hotel Bellagio, o Hotel Expresso 21 e o *Flat Number One* próximos a orla marítima de São Luís, concluem que significa menos vagas de emprego, em entrevista ao Jornal Estado do Maranhão (2017), Armando Ferreira renomado hoteleiro do estado diz o seguinte: “há uma retração no mercado e também a crise. Além disso, é difícil concorrer com outros destinos”.

Nas entrelinhas significa dizer que a hotelaria do Maranhão precisa se estruturar para concorrer com o mercado vizinho como Fortaleza (CE) onde o fluxo de turistas é muito maior comparado à capital maranhense. É preciso estruturar a cidade para receber e possibilitar um retorno do turista.

Outro problema discutido durante as análises é a diferença entre os meios de hospedagem independente e os hotéis de rede, esses últimos como é bem colocado por *Oberon* tem preocupação com o profissionalismo, com a formação do quadro de pessoal, com as competências e habilidades necessárias para trabalhar no hotel. Enquanto na maioria dos meios de hospedagem de administração familiar falta planejamento de carreira para os colaboradores, não há preocupação com

formação, o que parece contar é se a pessoa tem experiência na área, se tem boa aparência, se fala um idioma, quando no segmento hoteleiro há muitas outras características que são muito mais importantes, como a formação na área.

O problema da hotelaria maranhense é o próprio hoteleiro, o dono do hotel, é muito nocivo não ter grandes administradoras hoteleiras em São Luís, pois as grandes redes tem a questão do profissionalismo, da tradição, nas redes existe processos de trabalho, habilidades e competências bem definidas, existe treinamento, calendário de reuniões e no mercado de São Luís os donos querem ter mão de obra capacitada, mas não oferecem capacitação, acham até desnecessário. Não existe uma proposta de querer buscar um nicho de mercado, de traçar estratégias, nós não temos hotéis de rede em São Luís, então hoje os alunos não têm uma receptividade no mercado porque quem gerencia os hotéis não tem uma visão adequada de mercado (Oberon).

Estes depoimentos, até aqui apresentados, constituem para mim, a tentativa de produzir conhecimentos numa perspectiva dialógica. Procurei fazer como diz Bakhtin (2002), o que é necessário é fazer a recomposição dos sujeitos nas suas totalidades; procurei ver os fragmentos, os estilhaços das experiências nas narrativas dos egressos do Curso de Hotelaria da UFMA.

Ao longo das categorias de análise e narrativas dos entrevistados percebi fragilidades, contradições e lacunas que precisam ser preenchidas, espaços que necessitam ser revisitados pelos professores, pelos alunos e pela escola de hotelaria e turismo da UFMA nos seus diversos projetos de extensão e de pesquisa e durante as atividades de sala de aula, acredito que somente assim pode haver um diálogo permanente entre academia e mercado de trabalho. É preciso ir além dos muros da escola e conhecer ou reconhecer que os saberes são plurais e, portanto, são advindos de várias fontes.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho foi realizado a partir das percepções dos egressos do curso de Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão, identificando quais os desafios, oportunidades e fragilidades da formação e de que forma ela contribui para o processo de inserção no mercado de trabalho.

Estes aspectos foram analisados em consonância com os objetivos específicos da pesquisa a partir dos quais surgiram três categorias de análise: a) Percepção sobre o Curso de Hotelaria da UFMA; b) Saberes adquiridos no processo de formação e c) Inserção no mercado de trabalho. Estas categorias se configuram como o início de uma análise que pode e deve ser mais aprofundada e talvez, ainda mais como o ponto inicial de uma produção científica mais consistente nas áreas da Educação, Turismo e Hotelaria.

A discussão sobre a primeira categoria de *percepção sobre o Curso de Hotelaria da UFMA* apontou para muitas insatisfações dos egressos quanto à estruturação do currículo do curso. A esse respeito os egressos sugerem que haja mudanças na (re) organização e distribuição das disciplinas a fim de aproximar os conteúdos estudados em sala de aula à realidade do mercado, pois imaginam que esta distância interfere na sua aprendizagem, em torno disso surgiu outra questão, a dicotomia entre a teoria e prática, ou seja, para os ex-alunos a prática ainda é frágil no curso considerando que não existem laboratórios ou um hotel-escola para as aulas de alimentos e bebidas e hospedagem, além disso, pensam que mesmo os estágios realizados nos hotéis e restaurantes da cidade de São Luís não são suficientes para suprir esta carência. Em decorrência dessa situação a maioria dos entrevistados disse que desde o início do curso buscaram no estágio não obrigatório suprir esta necessidade como estudantes de um curso que exige uma prática constante. Todas as sugestões versaram sobre o aumento do tempo de realização da prática profissional e a viabilização de espaços para o seu desenvolvimento.

A constatação desse aspecto pode ser acompanhada não só pelos depoimentos dos alunos, mas pela própria história do curso de hotelaria no Brasil e no Maranhão, cujo projeto visa à formação direcionada aos ditames do mercado de trabalho.

Nessa perspectiva, baseado em Fávero (1995), ressalto que a universidade mais que habilitar para o mercado de trabalho estudantes para atuar como profissionais no mercado de trabalho, deve formá-los homens, cidadãos e profissionais – homens pensantes – que busquem continuamente novos caminhos e que sejam capazes de influir sobre a realidade onde vão atuar, numa perspectiva de mudança, a partir de uma visão crítica desta realidade.

A segunda categoria formulada tentou abarcar as indicações dos egressos sobre os *saberes adquiridos no processo de formação em hotelaria*, permitindo entrar na discussão das competências e habilidades necessárias para trabalhar na profissão de hoteleiro. As indicações extraídas dos depoimentos apontaram que ainda é um mito na hotelaria de que, para se trabalhar neste segmento basta ter boa aparência e ter uma boa comunicação (na língua materna e idioma estrangeiro). Para alguns egressos estas características não são suficientes para atuar numa sociedade extremamente mutante e dinâmica como a nossa em que as profissões surgem e se modificam o tempo todo. É preciso, portanto, ter conhecimento de gestão e de vendas, da cultura da cidade e dos aspectos gerais do turismo e da hotelaria, do entorno onde se localiza a unidade hoteleira. Em acréscimo saber da importância destas atividades para a economia mundial e local.

Tanto a sociedade como o mercado precisam de “gente que pense”, de filósofos do cotidiano treinados e experientes para atuar em face aos novos desafios, dificuldades e oportunidades (Trigo, 1998). A educação deve ser centrada na capacidade de do aluno pensar e se expressar claramente, resolver problemas e tomar decisões.

Na terceira categoria: *inserção no mercado de trabalho* buscou traçar a partir das narrativas dos egressos a sua trajetória de inserção no mercado de trabalho, quais experiências tiveram ao longo da graduação e os desafios da profissão, além disso, a percepção sobre o mercado hoteleiro de São Luís-MA. Como foi explicitado por eles a maioria se vinculou à profissão primeiramente a partir do estágio não obrigatório, pois imaginavam que só com esta prática do estágio poderiam conhecer a profissão e desenvolver habilidades e competências. Foi importante para estes egressos terem se engajado em atividades extracurriculares durante a graduação no sentido de ter propiciado a aproximação com a comunidade e questões do turismo e da hotelaria local. Sobre os desafios da profissão apontaram que esta ainda é desvalorizada e precisa melhorar as condições de trabalho, assim como necessita

de um plano de carreira e melhores salários e uma representatividade da categoria. A respeito da hotelaria na cidade de São Luís em seus depoimentos os egressos apontam vários aspectos desde a dificuldade em ingressar no mercado e a melhoria das condições estruturais e de serviços para atender melhor o turista que visita São Luís.

A partir dos resultados também percebi que há uma heterogeneidade entre os egressos do curso em relação a gênero, dado relevante na medida em que, demonstra uma procura pelo curso predominantemente feminina. A amostra foi composta por 10 egressos na faixa etária dos 24 a 30 anos; 70% do sexo feminino, 30% do sexo masculino e formaram-se entre os anos de 2010 e 2017. Desta amostra dois não trabalham na sua área de formação, um não está empregado.

Dentre os pesquisados existe um percentual significativo de empregados no segmento de hotelaria, estes egressos estão inseridos em vários setores como hospital, restaurante, central de reservas, meios de hospedagem e ensino superior. Os dados também mostram a preocupação que os entrevistados tiveram em continuar os estudos depois de formados, sendo que a maioria já possui pelo menos uma pós-graduação *lato sensu* direcionada para sua área de atuação.

Percebo que o campo de atuação para o profissional de hotelaria está em expansão apesar dos desafios e barreiras da profissão. Mas, como disseram os entrevistados a formação acadêmica e as competências (saber-fazer) são centrais para se estabelecer e se manter no mercado. A hotelaria é uma profissão dinâmica e por isso é necessário adequar-se constantemente às exigências impostas pelas transformações sociais no contexto onde elas estão inseridas. A proposta de uma reforma curricular, adequando os objetivos do curso às exigências do próprio sistema produtivo pode ser um avanço para os próximos egressos.

Conforme a percepção dos egressos do Curso de Hotelaria percebi que de uma forma geral, os eles têm uma visão bastante positivista de si mesmo. Consideram-se capazes de desenvolver as competências em uma empresa, umas com mais facilidades que outras. Demonstrem fragilidade para desenvolver a parte de pareceres e perícias administrativas.

No entanto ainda vejo como um problema no curso de hotelaria o fato dos alunos pensarem em uma formação instrumentalizada, que deve ser voltada apenas para o mercado de trabalho, presa ao poder econômico, nesse sentido é preciso

olhar a realidade e mobilizar-se em torno de uma educação mais humana, crítica e reflexiva.

Desse modo, é importante repensar permanentemente o papel da escola, a teoria pedagógica, a didática, os currículos, a organização escolar, a relação professor-aluno, na medida em que todos estes fatores contribuirão para a construção de relações sociais mais democráticas e inclusivas. Repensar também em caráter permanente a empresa, os processos produtivos, as mudanças tecnológicas ali incorporadas, os processos de qualificação/ desqualificação da mão-de-obra, a exploração (ou não) do trabalhador, com o objetivo de formar um senso crítico capaz de produzir mudanças, transformando as denúncias vazias em propostas de ação que possam de fato melhorar a relação educação-trabalho-escola.

Enfim, tenho certeza de que não foi possível abarcar toda a riqueza dos relatos das experiências e memórias dos encontros e desencontros, das realizações e frustrações registradas nas narrativas dos egressos que se formaram no Curso de Hotelaria da UFMA.

No entanto, surge a expectativa de utilizar os resultados das análises que consegui produzir nesta tese em projetos do curso de hotelaria, em eventos, publicações relacionadas à Educação, Turismo e Mercado de trabalho. Espero que esta produção acadêmica possa contribuir de forma significativa para o crescimento e melhoria dos cursos de Hotelaria e Turismo da UFMA.

Nesse sentido, toda essa construção da pesquisa extraída dos estudos sobre Trabalho, Educação e Turismo, bem como dos depoimentos dos sujeitos se configura como o início de uma análise que pode e deve ser mais aprofundada e talvez, ainda, possa servir de modelo para outras produções acadêmicas nas referidas áreas.

REFERÊNCIAS

- ALARCÃO, I. **Formação reflexiva de professores: estratégias de supervisão**. Porto: Porto Editora, 1996.
- ALMEIDA, L. S. SOARES, A. P. Os estudantes universitários: sucesso escolar e desenvolvimento psicossocial. *In*: MERCURI, E.; POLYDORO, S. A. J. **Estudantes universitários características e experiências de formação**. 1. ed. Taubaté: Cabral Editora e Livraria Universitária, 2003.
- ANDRADE, J. V. **Turismo: fundamentos e dimensões**. São Paulo: Ática, 1995.
- _____. **Turismo: fundamentos e dimensões**. 8. ed. São Paulo: Ática, 2004.
- ANDRÉS, P. de C. C. A fundação de São Luís do Maranhão e o projeto urbanístico do Engenheiro Militar Francisco Frias de Mesquita. **Dacultura**, n. 23, ano 13, 1998.
- ANDRIOLA, W. B. Estudo de egressos de cursos de graduação: subsídios para a autoavaliação e o planejamento institucionais. **Educar em Revista**, Curitiba, n. 54, p. 203-219, out./dez 2014.
- ANSARAH, M. G. dos R. **Formação e capacitação profissional em turismo e hotelaria: reflexões e cadastro das instituições educacionais no Brasil**. São Paulo: Aleph, 2002.
- ANSARAH, M. G. dos R. Teoria Geral do Turismo. *In*: ANSARAH, M. G. dos R. (Org.). **Turismo: como aprender, como ensinar**. São Paulo: SENAC, 2001.
- APARICIO, M., RODRIGUEZ, G.; RENA, M. Empleabilidad, Profesionalización y Competencias Sociales ¿Qué rol juega la Universidad? **Revista GUAL**, Florianópolis, v. 9, n. 4, p. 239-254.
- ARANHA, A. V. S. **Compreensão dos saberes produzidos e mobilizados no trabalho e sua relação com o currículo: análise dialética de algumas experiências**. 1. ed. São Paulo: Fundação Mauricio Grabois, 2017.
- ARANHA, A. V. S. Formação profissional e educação básica: existe mesmo um consenso? **Trabalho e Educação**, Minas Gerais, jul./dez. 1996.
- ARAÚJO, R. B. de (Org.). **Narrativas de professores em formação: o significado de ser pedagogo**. Jundiaí: Paco Editorial, 2015.
- ATKINSON, J. **Working conditions and small and medium sized enterprises**. Luxembourg: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, 1988.
- BACHELARD, G. **A formação do espírito científico: contribuição para uma psicanálise do conhecimento**. Rio de Janeiro: Contraponto, 1996.

BAKHTIN, M. *Marxismo e filosofia da linguagem*. 10. ed. São Paulo: HUCITEC; Anablume, 2002.

BAPTISTA, D. M. T. O debate sobre o uso de técnicas qualitativas e quantitativas de pesquisa. *In*: MARTINELLI, M. L. **O uso de abordagens qualitativas em Serviço Social**: um instigante desafio. São Paulo: PUCSP-NEPI. 1994.

BARDAGI, M. P.; LASSANCE, M. C. P.; PARADISO, A. C. Trajetória acadêmica e satisfação com a escolha profissional de universitários em meio de curso. **Revista Brasileira de Orientação Vocacional**. V. 4, n. 13, p. 153-166, 2004.

BATISTA, M. do C.; OLIVEIRA, A. P. B. I. de; RODRIGUES, J. A. A pesquisa qualitativa em questão. **Serviço Social e Realidade**, Franca, v. 11, n. 2, p. 9-17, 2002.

BENJAMIN, W. O narrador: considerações sobre a obra de Nicolai Leskov. *In*: _____. **Magia e técnica, arte e política**: ensaios sobre literatura e história da cultura. 7. ed. São Paulo: Brasiliense, 1991.

BLANCH, J. M. **Del viejo al nuevo paro**. Barcelona: PPU, 1990.

BOGDAM, R.; BIKLEN, Sari. **Investigação qualitativa em educação**. Portugal: Porto Editora, 2002.

BOHOSLAVSKY, R. **Orientação vocacional**: a estratégia clínica. São Paulo: Martins Fontes, 1998.

BONFIM, M. N. B. **Na contramão do currículo**: invertendo-se os caminhos de análise. 2007. Tese (Doutorado em Ciências da Educação) – Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação, Universidade de Coimbra, Coimbra, 2007.

BORGES, Z. S. Estágio Curricular: atividade teórico-prática. *In*: QUADROS, C. de.; AZAMBUJA, G. (Org.). **Formação de professores em serviços**: a experiência da UNIFRA. Santa Maria: UNIFRA, 2002.

BOTELLO, Á. J.; CHAPARRO, S. E. M.; REYES, P. D. E. Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por instituciones de educación superior del Valle de Toluca. **Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación**, v. 13, n. 2, p. 5-26, 2015.

BOURDIEU, P. **As estruturas sociais da economia**. Lisboa: Instituto Piaget, 2001.

BOURGUIGNON, J. A. **A particularidade histórica da pesquisa no Serviço Social**. 2005. Tese (Doutorado em Serviço Social) – Programa de Pós-Graduação em Serviço Social, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2005.

BRANDÃO, C.F. **PNE passo a passo**: Lei n. 10.172/2001; discussão dos objetivos e metas do Plano Nacional de Educação. São Paulo: AVERCAMP, 2006.

BRASIL. **Censo da Educação Superior**. Brasília: MEC; Inep, 2013.

BRASIL. **Censo da Educação Superior**. Brasília: MEC; Inep, 2016.

BRASIL. Decreto nº 6.096, de 24 de abril de 2007. **Institui o Programa de Apoio ao Plano de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais – REUNI**. Disponível em: <<http://www.portal.mec.gov.br/sesu/arquivos/pdf/diretrizesreuni.pdf>>. Acesso em: 02 jan. 2017.

BRASIL. Lei nº 13.005, de 25 de junho de 2014. **Aprova o Plano Nacional de Educação – PNE e dá outras providências**. Disponível em: <<http://www.planalto.gov.br>>. Acessado em: 7 jun. 2017.

BRASIL. Lei nº 9.394, 20 de dezembro 1996. **Diretrizes e Bases da Educação Nacional**. Disponível em: <<portal.mec.gov.br/arquivos/pdf/ldb.pdf>>. Acesso em: 18 ago. 2016.

CAIN, G. The challenge of segmented labor market theories to orthodox theory: a survey. **Journal of Economic Literature**, v. 4, n. 14, 1976.

CAMARGO, J. Informalização e renda no mercado de trabalho. *In*: SEDLACEK, L. G.; BARROS, R. P. de. **Mercado de trabalho e distribuição de renda: uma coletânea**. Rio de Janeiro: Ipea; Inpes, 1989.

CAMPOS, J. R. V. **A evolução da educação profissional em hotelaria no Brasil: o caso SENAC de São Paulo como referência na área**. 2000. 141 f. Dissertação (Mestrado em Educação) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2000.

CANDAU, V. M.; LELIS, I. A. A Relação Teoria-Prática na Formação do

CARDANO, M. **Manual de pesquisa qualitativa: contribuição da teoria da argumentação**. Petrópolis: Editora Vozes, 2017.

CARNEIRO, A. L. M. **Olhar dos egressos do Curso de Hotelaria sobre sua formação**. Dissertação (Mestrado em Educação) – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2002.

CASTELLI, G. **Administração Hotelaria**. 8. ed. Caxias do Sul: Educs, 2001.

CASTELLI, G. **Administração Hotelaria**. 9. ed. Caxias do Sul: Educs, 2003.

CASTELLI, G. **Excelência em Hotelaria**. São Paulo: Qualitymark, 1994.

CASTELLI, G. **Gestão Hoteleira**. São Paulo: Saraiva, 2007.

CASTRO, S. R. R. de.; RODRIGUES, W. N. L. **São Luís – MA: cultura, poder, política e mídia**. *In*: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 31., 2008, Natal. **Anais [...]**. Natal: Intercom, 2008.

CATTANI, A. D. **Trabalho e tecnologia: dicionário crítico**. Petrópolis: Vozes, 2008.

COOPER, C. *et al.* **Turismo princípios e práticas**. Porto Alegre: Bookman, 2007.

CORREIA, J. C. **A formação dos professores do curso de Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão: desvelando a constituição dos seus saberes.** 124 p. Dissertação (Mestrado em Educação) – Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 2011.

COSTA, C. B. Uma história sonhada. **Revista Brasileira de História**, São Paulo, v. 17, n. 34, p. 52-65, 1997.

CUNHA, M. I. da. **O professor universitário na transição de paradigmas.** Araraquara: JM Editora, 1998.

CUNHA, P. V. da. A organização dos mercados de trabalho: três conceitos alternativos. **Revista de Administração de Empresas**, v. 19, n. 1, p. 29-46, jan./mar. 1979.

CURBUCCI, P. R. **Desafios da educação superior e desenvolvimento no Brasil.** Brasília: IPEA, 2007.

CURY, H. N. **As concepções de matemática dos professores e suas formas de considerar os erros dos alunos.** 1994. 275 f. Tese (Doutorado em Educação) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 1994.

CYPRYANO, P. **Desenvolvimento hoteleiro no Brasil: panorama de mercado e perspectivas.** São Paulo: SENAC, 2014.

DEL PRETRE, Z.; DEL PRETRE, A. No contexto da travessia para o ambiente de trabalho: treinamento de habilidades sociais com universitários. **Estudos de Psicologia**, v. 8, p. 413-420, 2003.

DESLANDES, M. S. S.; ARANTES, A. R. A extensão universitária como meio de transformação social e profissional. **Sinapse Múltipla**, v. 6, n. 2, p. 179-183, dez. 2017.

DIAS, R. **Introdução ao turismo.** São Paulo: Atlas, 2005.

DIAS, S. G. A.; LARA, Â. M. de B. A Conferência de Jomtien e suas expressões na Legislação Educacional Brasileira da década de 1990: o caso da LDB, do PCN. *In*: SIMPÓSIO NACIONAL DE EDUCAÇÃO, 1., 2008, Cascavel. **Anais...** Cascavel, 2008.

DIDONET, V. Apresentação. *In*: BRASIL. **Plano Nacional de Educação Superior.** Brasília: Editora Plano, 2000.

DOURADO, L. F.; CATANI, A. M. (Org.). **Universidade pública: políticas e identidade institucional, polêmicas do nosso tempo.** Goiânia: Editora UFG, 1999.

DUARTE, S. V.; FURTADO, M. S. V. **Manual para elaboração de monografias e projetos de pesquisa.** 3. ed. Montes Claros: Ed. Unimontes, 2002.

educador. *In*: CANDAU, V. M (Org.). **Rumo a uma nova didática.** 10. ed.

EMBRATUR. **Anuário de 2008**. Brasília: Embratur, 2008. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/turismo/programas_acoes/informacao_estudos/index.html>. Acesso em: 15 set. 2017.

FANTINI, L. B. **Arquitetura hoteleira**: avaliação de duas categorias na cidade de São Paulo. Dissertação (Mestrado em Educação) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2004.

FERNANDES, R. Mercado de trabalho não regulamentado: participação relativa e diferenciais de salários. **Pesquisa e Planejamento Econômico**, São Paulo, v. 26, p. 417-442, 1996.

FERREIRA, A. B. H. de. **Novo Aurélio século XXI**: o dicionário da língua portuguesa. 3. ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2004.

FERREIRA, L. B. As competências necessárias para o profissional ingressar no setor. *In*: SEMANA DO HOTELEIRO, 5.; SEMINÁRIO DA PÓS-GRADUAÇÃO GESTÃO E MARKETING DA HOSPITALIDADE, 1., 2016. **Anais...** São Luís: 2016.

FERRI, C.; RUSHMANN, D. V. de. Termos gerais em hotelaria. **Turismo Visão e Ação**, v. 2, n. 4, 2000.

FIALHO, N. H. **Universidade multicampi**. Brasília: Autores Associados, 2005.

FONTOURA, M. M. Fico ou vou-me embora? *In*: NÓVOA, A. **Vidas de professores**. 2. ed. Porto: Porto Editora, 1992.

FREIRE, P. **Pedagogia da autonomia**: saberes necessários à prática educativa. 7. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1996.

FREITAS, M. de F. V. de. **Barreiras e condições facilitadoras do desenvolvimento de carreira percebidas por estudantes do ensino médio**. Campinas: [s. n.], 2002.

FRIGOTTO, G. **A produtividade da escola improdutiva**: um (re) exame das relações entre educação e estrutura econômico - social capitalista. 4. ed. São Paulo: Cortez, 1993.

FURLAN, E. Educação na década de 1970: formação sem informação. *In*: JORNADA DO HISTEDBR, 11., 2013, Cascavel. **Anais...** Cascavel, 2014.

GADREY, J. Emprego, produtividade e avaliação do desempenho dos serviços. *In*: SALERNO, M. S. (Org). **Relação de serviço**: produção e avaliação. São Paulo: Editora Senac, 2001.

GENTILI, P. A. A; SILVA, T. T. **Neoliberalismo, qualidade total e educação**. 4. ed. Petrópolis: Vozes, 1996.

GENTILI, P. A. A.; SILVA, T. T. Três teses sobre a relação sobre a relação trabalho e educação em tempos neoliberais. *In*: LOMBARDI, J. SAVIANI, D.; SANFELICE, J. (Org.). **Capitalismo, trabalho e educação**. Campinas: Autores Associados, 2002.

GIARETTA, M. J. O estágio supervisionado e a integração com o mercado de trabalho. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE COORDENADORES E DOCENTES DOS CURSOS SUPERIORES DE TURISMO E HOTELARIA, Porto Seguro, 2003. **Palestra...** Porto Seguro, 2003.

GISIGER, J. U. **Renovação urbana da Praia Grande**. São Luís: Secretaria de Coordenação e Planejamento do Estado do Maranhão, 1978.

GODOY, A. S. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **Revista de Administração de Empresas**, v. 35, n. 2, p. 57-63, mar./abr. 1995.

GOHR, C. F. **Estratégias competitivas**: um estudo no setor hoteleiro do município de Itapema/SC. 2000. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2000.

GOLDENBERG, M. **A arte de pesquisar**: como fazer pesquisa qualitativa em Ciências Sociais. 10. ed. Rio de Janeiro: Record, 2007.

GRANOVETTER, M. **Getting a job**: a study of contacts and careers. Chicago: Chicago Press, 1995.

GRANOVETTER, M. The impact of social structure on economic outcomes. **Journal of Economic Perspectives**, v. 19, n. 1, p. 33-50, 2005.

GRANOVETTER, M.. Economic action and social structure: the problem of embeddedness. **American Journal of Sociology**, n. 91, p. 481-510, nov. 1985.

HABERT, N. **A década de 70**: Apogeu e crise da ditadura militar brasileira. São Paulo: Editora Ática, 1992.

HORN, C. H. Mercado de trabalho. *In*: CATTANI, A. D.; HOLZMANN, L. **Dicionário de trabalho e tecnologia**. Porto Alegre: UFRGS, 2006.

INGRAM, P.; BAUM, J. Survival enhancing learning in the Manhattan Hotel Industry, 1898-1980. **Management Science**, v. 44, n. 7, 1998.

JACINTO, C. Formación profesional y empleabilidad de jóvenes de bajos niveles educativos. Una articulación posible? *In*: GALLART, M. A. (Org.). **La Formación Para el Trabajo en el Final de Siglo**: entre la reconversión productiva y la exclusión social. Buenos Aires: OREALC; UNESCO, 1998.

KIM, J.; CANINA, L. Competitive sets for lodging properties. **Cornell Hospitality Quarterly**, v. 52, n. 1, 2011.

KOPSCHINA, L. C. Y. **Mercados segmentados de trabalho**: teoria e evolução. Dissertação (Mestrado em Ciências Econômicas) — Faculdade de Ciências

Econômicas, Curso de Pós-graduação em Economia, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2001.

KRAMER, S.; SOUZA, S. J. (Org.) **Histórias de professores**: leitura, escrita e pesquisa em educação. São Paulo: Ática, 2002.

KUENZER, A. **Ensino de 2º grau**: O trabalho como princípio educativo. 3. ed. São Paulo: Cortez, 1997.

KUENZER, A. **Ensino médio e profissional**: as políticas do Estado neoliberal. São Paulo: Cortez, 2001.

KUGELMAS, E.; SOLA, L. Recentralização/descentralização: dinâmica do regime federativo no Brasil dos anos 90. **Tempo Social**, São Paulo, v. 11, n. 2, p. 63-91, out. 1999.

KVALE, S. **An introduction to qualitative research interviewing**. Thousand Oaks: Calif; Sage, 1992.

LAGE, J. **Jovem enfrenta dificuldade para emprego**. [S. l.]: IBGE, 2015.

LAHR, M. C. **O profissional da hotelaria**: uma abordagem exploratória de sua formação. 2004. Dissertação (Mestrado em Hospitalidade) - Universidade Anhembi Morumbi, São Paulo, 2004.

LAZZARATO, M.; NEGRI, A. **Trabalho Imaterial**: formas de vida e produção de subjetividade. Rio de Janeiro: DP&A, 2001.

LEFÉVRE, F. LEFÉVRE, A. M. C. Os novos instrumentos no contexto da pesquisa qualitativa. *In*: LEFÉVRE, F. et.al. (Org.). **O Discurso do sujeito coletivo**: uma nova abordagem metodológica em pesquisa qualitativa. Caxias do Sul: EDUCS, 2000.

LEMOS, L. **Turismo**: que negócio é esse?: Uma análise da economia do turismo. Campinas: Papirus, 1999.

LOPES, A. C.; MACEDO, E. **Teorias do currículo**. São Paulo: Cortez, 2011.

LOPES, K. M. V.; TELES, M. M. R.; PATRÍCIO, P. C. de S. (Org.). **Estágio supervisionado em computação**: reflexões e relatos. 1. ed. Curitiba: Apris, 2016.

LOUREIRO, M. I. O desenvolvimento da carreira de professores. *In*: ESTRELA, M. T. **Viver e construir a profissão docente**. Porto: Porto Editora, 1997.

LYOTARD, J. **A Condição pós-Moderna**. 15. ed. Rio de Janeiro: José Olympio Editora, 2013.

MACEDO, R. S. **Currículo**: campo, conceito e pesquisa. Petrópolis: Vozes, 2017.

MARQUES, J. A. **Introdução à Hotelaria**. Bauru: Edusc, 2003.

MARTINELLI, M. L. (Org.). **Pesquisa qualitativa: um instigante desafio**. São Paulo: Veras Editora, 1994.

MELO, S. L. de.; BORGES, L. de O. A Transição da universidade ao mercado de trabalho na ótica do jovem. **Psicologia Ciência e Profissão**, v. 27, n. 3, p. 376-395, 2007.

MÉSZAROS, I. **A teoria da alienação em Marx**. São Paulo: Boitempo, 2016.

MÉSZAROS, I. **A educação para além do capital**. São Paulo: Boi Tempo, 2008.

MOARAI, N. C. F. **“A ponte da esperança”**: o símbolo da modernização e do desenvolvimento urbano no governo Sarney (1966-1970). Monografia (Graduação em História) – Universidade Estadual do Maranhão, São Luís, 2006.

MOREIRA, A. F. Currículo, cultura e formação de professores. **Educar**, Curitiba, n. 17, p. 39-52, 2001.

MORIN, E. **Em busca dos fundamentos perdidos: textos sobre marxismo**. Porto Alegre: Sulina, 2010.

MORIN, E.; DÍAZ, C. J. D. **Reinventar a educação: abrir caminhos para a metamorfose da humanidade**. São Paulo: Athena, 2016.

NAPOLITANO, M. **Cultura brasileira: utopia e massificação (1950-1980)**. 3. ed. São Paulo: Contexto, 2008;

NELSON, A.; DOPSON, L. Future of hotel education: required skills and knowledge for graduates of US hospitality programs beyond the year 2000- par tone. *Journal of Hospitality and Tourism Education*, v. 13, n. 5, 2001.

NOGUEIRA, M. A. **Bourdieu e a Educação**. 4. ed. Belo Horizonte: Autêntica Editora, 2014.

OLIVEIRA, J. F. de. Avaliação institucional nas instituições de educação superior: mecanismo de articulação entre avaliação e gestão universitária. *In: SEMINÁRIO UNIVERSITAS*. 2007, Belém. **Anais...** Belém: Universidade Federal do Pará, 2007.

OLIVEIRA, M. A. R.G. **Panorama de ensino superior em Hotelaria no Brasil: abordagem e caracterização**. 2004. Dissertação (Mestrado em Educação). UNIMEP, Piracicaba, 2004.

OLIVEIRA, S. R. de.; PICCININI, V. C. Mercado de trabalho: múltiplos (des) entendimentos. **Rap**, Rio de Janeiro, v. 45, n. 5, p. 1517-538, set./out. 2011.

PASSEGI, M. **A dimensão histórica do sujeito na formação docente**. Disponível em: <<http://www.ccsa.ufrn.br/ccsa/docente/conceicao/artpub3.pdf>>. Acesso em: 14 jun. 2017.

- PENNA, A. G. **Percepção e realidade**: introdução ao estudo da atividade perceptiva. Rio de Janeiro: IMAGO, 1993.
- PEREIRA, A. P. **O que é pesquisa em educação?** São Paulo: Paulus, 2008.
- PERRENOUD, P. **Construir as competências desde a escola**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1999.
- PETEROSSI, H. G. **Educação e mercado de trabalho**: análise crítica dos cursos de tecnologia. São Paulo: Edições Loyola, 1980.
- Petrópolis: Vozes. 1999.
- PIMENTA, S. G. **Orientação vocacional e decisão**: estudo crítico da situação no Brasil. 4. ed. São Paulo: Loyola, 1981.
- POCHMANN, M. Trabalho e Formação. **Educação e Realidade**, Porto Alegre, v. 37, n. 2, p. 491-508, maio/ago. 2012.
- POTENGY, G. F.; CASTRO, E. G. de. As reais condições do trabalho virtual: a vivência da precarização e da incerteza na microinformática. *In*: ENCONTRO REGIONAL DE ESTUDOS DO TRABALHO, 3., 2000, Recife. **Anais...** Recife, 2000.
- PRAZERES, V. de A. Política de expansão/interiorização da UFMA e oferta de licenciaturas interdisciplinares: impasses e desafios para a democratização da Educação Superior pública e de qualidade. *In*: JORNADA INTERNACIONAL DE POLÍTICAS PÚBLICAS, 7., 2015, São Luís. **Anais...** São Luís: Universidade Federal do Maranhão, 2015.
- PRIES, L. Teoria sociológica del mercado de trabalho. *In*: TOLEDO, E. De La G. **Tratado latino-americano de sociologia del trabajo**. México: FCE; Flacso, 2000.
- PURIN, P. C. Trabalho e Educação: reflexões e implicações. In FRANZOI, N. L. (Org.). **Trabalho, trabalhadores e Educação**: conjecturas e reflexões. Porto Alegre: Evangraf; UFRGS, 2010.
- PUZIOL, J. K. P.; MOREIRA, J. A. S. A influência do capital humano e da teoria do capital social nas políticas educacionais brasileiras da atualidade. *In*: SEMINÁRIO DO TRABALHO: TRABALHO, ECONOMIA E EDUCAÇÃO, 6., 2008, Marília. **Anais...** Marília: UNESP, 2008.
- QUIVY, R.; CAMPENHOUDT, L. V. **Manual de investigação em Ciências Sociais**. Lisboa: Gradiva, 2008.
- RICCI, G. L. **Desempenho e controle em pequenas e médias empresas**: estudo do setor hoteleiro da região central do estado de São Paulo. Dissertação (Mestrado) – Universidade de São Paulo, São Carlos, 2010.
- RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social**: métodos e técnicas. São Paulo: Atlas, 1989.

RUSCHMANN, D. **Turismo**: uma visão empresarial. São Paulo: Mancler, 2004.

RUSCHMANN, D.; REJOWSKI, M.; CACCIAMALI, M. C. Cursos e programas de ensino em turismo. **Turismo em Análise**. São Paulo, v. 7, n. 1, p. 7-25, maio 1996.

SAHULARTZMAN, S. **Bases do autoritarismo brasileiro**. 3. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1988.

SAKAI, M. H; CORDONI, L. J. Os egressos da medicina da Universidade Estadual de Londrina: sua formação e prática médica. **Revista espaço para Saúde**, Londrina, v.6, p. 34-47, dez. 2004, p.34-47, Disponível em: <<http://www.ccs.uel.br/espacoparasaude>>. Acesso em: 10 out. 2011.

SALDANHA, M. A. **Recursos Humanos na Hotelaria**. São Luís: [s. n.], 1996.

SAMANIOTTO, S. U.; MERCURI, E. Cursos superiores de tecnologia: um estudo do impacto provocado em seus estudantes. **Boletim técnico do SENAC**, v. 33, n. 2, maio/ago. 2007.

SANCHO, A. **Introdução ao Turismo**. São Paulo: Roca, 2001.

SANTOS, B. de S. **A universidade no século XXI**: para uma reforma democrática e emancipatória da universidade. São Paulo: Cortez, 2011.

SAVIANI, D. I. **Escola e democracia**: teorias da educação, curvatura da vara, onze teses sobre a educação política. 33. ed. Campinas: Autores Associados, 2000.

SAVIANI, D. I. O plano de Desenvolvimento da Educação: análise do projeto do MEC. **Educação & Sociedade**, Campinas, v. 28, n. 100, out. 2007.

SCHLOSSEBERG, N. K.; WATERS, E. B. GOODMAN, J. **Counseling adults in transition**. New York: Springer Publishing Company, 1995.

SECRETARIA DE TURISMO DO MUNICÍPIO DE SÃO LUÍS. **Coordenação de Análise Mercadológica**. São Luís: [s. n.], 2007.

SENNETT, R. **A corrosão do caráter**: consequências pessoais do trabalho no novo capitalismo. 17. ed. Rio de Janeiro: Record, 2012.

SGUISSARDI, V. O banco mundial e a educação superior: revisando teses e posições. **Universidade e Sociedade**, Brasília, v. 10, n. 22, p. 66-77, 2002.

SHIGUNOV NETO, A.; MACIEL, L. S. B. (Org.) **Currículo e formação profissional nos cursos de turismo**. Campinas: Papyrus, 2002.

SILVA, A. A. da. *et al.* Educação na sociedade do capital: elementos para uma análise. **Revista LABOR**, v.1, n. 9, 2013.

SILVA, I. H. M. As políticas de ensino superior no Brasil (1995-2010): entre o mercado e a cidadania. *In: SEMANA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA POLÍTICA*, 1., 2011, São Carlos. **Anais...** São Carlos, 2011.

SINGER, P. I. **Economia política do trabalho**: elementos para uma análise histórico-estrutural do emprego e da força de trabalho no desenvolvimento capitalista. São Paulo: Hucitec, 1979.

SOUZA, P. R. Os desafios para a educação no limiar do novo século. *In: VELLOSO, J. P.; ALBUQUERQUE, R. C. de (Ed.). Um modelo para a educação no século XXI*. Rio de Janeiro: José Olympio, 1999.

SOLON, A. P. G. **Chão de estrelas**: hotelaria e produção imobiliária em São Paulo, 1995 a 2005. Dissertação (Mestrado) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2006.

SPÓSITO, Marília Pontes (Org.). **O trabalhador-estudante**: um perfil do aluno do curso superior noturno. Edições Loyola: São Paulo, 1989.

STEINER, P. **A sociologia econômica**. São Paulo: Atlas, 2005.

TEIXEIRA, R. M. Desempenho e obstáculo ao crescimento de pequenos negócios hoteleiros em Curitiba. **Turismo Visão e Ação**, v. 14, n. 1, 2012.

TEIXEIRA, R. M. Ensino superior em turismo e hotelaria no Brasil: um estudo exploratório. **Turismo em Análise**, São Paulo, v. 12, n. 2, p. 7-31 nov. 2001.

TRIGO, L. G. G. **A sociedade pós-industrial e profissional de Turismo**. Campinas: Papirus, 1998.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO. **Projeto Pedagógico do Curso de Hotelaria – Tecnólogo**. São Luís: Universidade Federal do Maranhão, 1987.

VALLEN, G. K.; VALLEN, J. J. **Check-in, check-out**: gestão e prestação de serviços em hotelaria. 6. ed. Porto Alegre: Bookman, 2003.

VIEIRA, P. (Org.) **A pequena produção e o modelo catarinense de desenvolvimento**. Florianópolis: APED, 2003.

WADA, E. K. Os desafios da hotelaria. **GV Executivo**, v. 5, n.1, jan./fev. 2006.

WANDERLEY, L. E. W. Os sujeitos sociais em questão. **Revista Serviço Social e Sociedade**, São Paulo, n. 40, ano 13, 1992.

ZAINKO, M. A. S.; COELHO, R. H. N. Avaliação e reformas da educação superior no Brasil. *In: EYNG, A. M.; GISI, M. L. (Org.). Políticas e gestão da educação superior*. Ijuí: EdUninijuí, 2007.

ANEXO A – Resolução do Curso de Hotelaria

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO**

Fundação Instituída nos termos da Lei 5.152 de 21/11/1966

São Luís – Maranhão

RESOLUÇÃO Nº 473-CONSEPE, de 28 de junho de 2006

**Aprova a Transformação do Curso de Hotelaria
modalidade Tecnólogo para a modalidade
Bacharelado e dá outras providências.**

O Vice-Reitor da Universidade Federal do Maranhão, na qualidade de PRESIDENTE EM EXERCÍCIO DO CONSELHO DO ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO, no uso de suas atribuições estatutárias e regimentais;

Considerando o dispositivo no artigo 53 da Lei Nº 9.394, de 20 de Dezembro de 1996, de Diretrizes e Bases da Educação Nacional;

Considerando ainda, o contido no Processo nº 240212006 e o que decidiu o referido Conselho em sessão desta data,

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar a transformação do Curso de Hotelaria na forma estabelecida nesta Resolução.

Art. 2º O Curso de Hotelaria de que resultará o diploma de Bacharel em Hotelaria destina-se a formação de profissionais que atuarão nas áreas de Planejamento, Administração, Gerenciamento e Assessoramento de Atividades ligadas a Hotelaria.

Art. 3º O Currículo Pleno do Curso de Hotelaria terá duração de 3.270 (três mil duzentas e setenta) horas correspondentes a 187 (cento e oitenta e sete) créditos e a integralização deverá ocorrer em no mínimo 04 (quatro) anos e no máximo 07 (sete) anos, conforme quadro a seguir:



UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO
 Fundação Instituída nos termos da Lei 5.152 de 21/10/1966
 São Luís – Maranhão

149

2

MATRIZ CURRICULAR

i. EIXOS OU NÚCLEOS ESTRUTURANTES

1.1 Núcleo de Formação Humanística e Instrumental

Departamento	Disciplina	Nº de Créditos		CH	Disciplina de Pré-Requisito
		T	P		
Sociologia	Sociologia das Organizações	4	0	60h	
Filosofia	Introdução à Filosofia e Ética	4	0	60h	
Letras	Francês Técnico Aplicado a Hotelaria I	4	0	60h	
Informática	Informática Aplicada a Hotelaria	2	1	60h	
Letras	Francês Técnico Aplicado a Hotelaria II	4	0	60h	Francês Técnico Aplicado a Hotelaria I
Psicologia	Psicologia Organizacional	4	0	60h	
Letras	Inglês Técnico Aplicado a Hotelaria I	4	0	60h	
Letras	Inglês Técnico Aplicado à Hotelaria II	4	0	60h	
Sociologia	Cultura Popular Maranhense	4	0	60h	
Letras	Conversação; Laboratório de Inglês	2	1	60h	Inglês Técnico Aplicado a Hotelaria II
Letras	Espanhol Aplicado a Hotelaria I	4	0	60h	
Letras	Espanhol Aplicado a Hotelaria II	4	0	60h	Espanhol Aplicado a Hotelaria I



UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO

Fundação Instituída nos termos da Lei 5.152 de 21/10/1966

São Luís – Maranhão

3

1.2 Núcleo de Fundamentação Teórica

Departamento	Disciplina	Nº de créditos		CH	Disciplinas de Pré-Requisito
		T	P		
Turismo e Hotelaria	Introdução à Hotelaria e Turismo	4	0	60h	-
DECCA	Introdução à Administração	4	0	60h	-
Saúde Pública	Segurança e Higiene do Trabalho	4	0	60h	-
Turismo e Hotelaria	Princípios de Administração em Hotelaria	4	0	60h	Introdução à Administração
Ciências Fisiológicas	Princípios de Alimentação e Nutrição	4	0	60h	-
Economia	Introdução à Economia	4	0	60h	-
DECCA	Gestão de Pessoas	4	0	60h	Introdução à Administração
Comunicação	Comunicação Empresarial	4	0	60h	-
DECCA	Organização e Métodos	4	0	60h	-
Direito	Noções de Direito e Legislação Hotelaria	4	0	60h	-
DECCA	Contabilidade Geral e de Custos	4	0	60h	-
Matemática	Matemática Comercial e Financeira	4	0	60h	-
DECCA	Contabilidade Hoteleira e Controladoria	4	0	60h	Contabilidade Geral e de Custos
DECCA	Administração Financeira	4	0	60h	-
DECCA	Administração de Materiais	4	0	60h	-
Turismo e Hotelaria	Controles de Hotel	4	0	60h	Contabilidade de Hotelaria e Contabilidade
Turismo e Hotelaria	Planejamento e Manutenção de Meios de Hospedagem	4	0	60h	-
Turismo e Hotelaria	Marketing Aplicado à Hotelaria	4	0	60h	-
Educação I	Educação Hoteleira e Turística	4	0	60h	-
DECCA	Política de Negócios e Empreendedorismo	4	0	60h	-
Turismo/Hotelaria	Ecoturismo e Ecomercados	4	0	60h	-
Turismo e Hotelaria	Hotelaria e Consultoria	4	0	60h	-
Turismo e Hotelaria	Introdução à Enologia	4	0	60h	-
Turismo e Hotelaria	Tópicos Avançados de Hotelaria	4	0	60h	-
Turismo e Hotelaria	Itinerários e Circuitos Turísticos	4	0	60h	-
Educação Física	Recreação e Lazer em Hotéis	4	0	60h	-



151

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO
 Fundação Instituída nos termos da Lei 5.152 de 21/10/1966
 São Luís – Maranhão

4

1.1.3 Núcleo de Prática Interdisciplinares e/ou Transdisciplinares

Departamento	Disciplina	Nº de créditos		CH	Disciplinas de Pré-Requisito
		T	P		
Turismo e Hotelaria	Teoria e Prática de Hotel I	4	2	120h	-
Turismo e Hotelaria	Teoria e Prática de Hotelaria II	2	1	60h	Teoria e Prática de Hotel I
Ciências Fisiológicas	Teoria e Prática de Alimentos I	2	1		Princípio de Alimentação e Nutrição
Turismo e Hotelaria	Teoria e Prática de Alimentos II	4	2	120h	Teoria e Prática de Alimentos I
Comunicação	Gestão de Eventos e Cerimonial	2	1	60h	-
Turismo e Hotelaria	Teoria e Prática de Restaurante I	4	2	120h	-
Turismo e Hotelaria	Teoria e Prática de Restaurante II	2	1	60h	Teoria e Prática de Restaurante I
Turismo e Hotelaria	Gastronomia Aplicada	2	1	60h	-
Turismo e Hotelaria	Hotelaria Hospitalar	2	1	60h	Teoria e Prática de Hotel II
Biblioteconomia	Metodologia do Trabalho Científico	2	1	60h	-
-	Eletiva I	4	0	60h	-
-	Eletiva II	4	0	60h	-

1.1.4 Núcleo de Atividades Complementares

-	-	-	-	210h	-
---	---	---	---	------	---

1.1.5 Estágio Curricular

-	-	-	9	360h	-
---	---	---	---	------	---

1.1.6 Monografia

-	-	-	-	-	-
---	---	---	---	---	---

§ 1º O aluno deverá cursar as disciplinas classificadas como Núcleo de formação humanística e instrumental, Núcleo de Fundamentação Teórica, Núcleo de Práticas Interdisciplinares e/ou Transdisciplinares, Núcleos de atividades complementares, Estágio Curricular, Monografia, sendo todas obrigatórias, além de 2(duas) disciplinas eletivas correspondentes à 120 (cento e vinte) horas no total, equivalentes a 08 (oito) créditos, no mínimo, escolhido dentre as enunciadas no art .3º.

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO**

Fundação Instituída nos termos da Lei 5.152 de 21/10/1966

São Luís – Maranhão

5

§ 2º Será exigida para a graduação a aprovação em Estágio Curricular I com pelo menos 03 (três) créditos e 120 (cento e vinte) horas, e Estágio Curricular II com 06 (seis) créditos, e 240 (duzentas e quarenta) horas, os quais deverão concluir-se com relatório circunstanciado das atividades desenvolvidas na modalidade seguida pelo aluno.

§ 3º Os estágios de que trata o *caput* deste artigo serão desenvolvidos obedecendo as Normas Específicas de Estágio Curricular do Curso de Hotelaria, e as Legislações desta Universidade.

§ 4º O aluno deverá cumprir os prazos para elaboração e defesa do trabalho de Conclusão de Curso obedecendo as Normas de Monografia do Curso de Hotelaria, e as Legislações desta Universidade.

§ 5º A partir do segundo semestre o aluno deverá inserir-se em Atividades Complementares comprovadas e obrigatórias, que compreendem 210 (duzentas e dez) horas, que são integrantes do Currículo do Curso de Hotelaria.

§ 6º As atividades complementares de que trata o *caput* deste artigo serão desenvolvidas obedecendo o Regulamento das Atividades Complementares do Curso de Hotelaria, e as Legislações desta Universidade.

Art. 4º O Curso de Hotelaria vinculado ao Centro de Ciências Sociais funcionará em regime de sistema de crédito com oferta seriado semestral no turno matutino, devendo ser observado os seguintes limites de carga horária semestral:

Mínimo: 180 h;

Médio: 360 h;

Máximo: 480 h.

Art. 5º As matrículas iniciais, abertas a candidatos classificados em processos seletivos, serão fixadas em número de 72 (setenta e duas) vagas anuais.

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO**

Fundação Instituída nos termos da Lei 5.152 de 21/10/1966

São Luís – Maranhão

353

6

Parágrafo Único Quando houver vagas remanescentes do processo seletivo poderão ser aceitos candidatos na mesma área de estudos, conforme determina legislação específica desta Universidade.

Art. 6º A coordenação didático-pedagógica do Curso ficará a cargo da Coordenadoria do Curso, conforme determina legislação específica desta Universidade.

Art. 7º O currículo pleno constante desta Resolução se aplica aos alunos que ingressarem no Curso a partir do semestre subsequente à aprovação da presente Resolução.

§ 1º Os alunos regulamente matriculados no 2º semestre do antigo currículo passam automaticamente para o novo currículo.

§ 2º Os alunos que já concluíram 75% (setenta e cinco) por cento da carga horária do Curso de Tecnólogo será facultado a opção por permanecer com a formação tecnológica.

§ 3º A desativação do currículo vigente da modalidade Tecnólogo, está prevista para o semestre letivo 2009.2.

Art. 8º Os casos omissos ou que venham a suscitar dúvidas nesta Resolução serão resolvidos pela Pró-Reitoria de Ensino, ouvido o Colegiado do Curso.

Art. 9º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as demais disposições contrárias.

Dê-se ciência. Publique-se. Cumpra-se.

São Luís, 28 de junho de 2006.

Prof. Msc. JOSÉ AMÉRICO DA COSTA BARROQUEIRO
Presidente em Exercício

ANEXO B – Parecer de reconhecimento do Curso de Hotelaria



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO E CULTURA
CONSELHO FEDERAL DE EDUCAÇÃO

INTERESSADO/MANTENEDORA		UF
Universidade Federal do Maranhão		MA
ASSUNTO		
Reconhecimento do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria ministrado pelo Centro de Ciências Sociais daquela Universidade.		
RELATOU: SR. CONS. Lêda Maria Chaves Napoleão do Rego		
PARECER N.º 533/92	CÂMARA OU COMISSÃO CESU	APROVADO EM 10/11/92
		PROCESSO N.º 25000.010789/90-13
I - RELATÓRIO		
<p>O Reitor da Universidade Federal do Maranhão encaminha a este Conselho pedido de reconhecimento do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria ministrado pelo Centro de Ciências Sociais daquela Universidade.</p> <p>O Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria foi criado pela Resolução n.ºs. 45/87 e 46/87 do Conselho Universitário.</p> <p>Pela Portaria 104/91-SENESu/MEC, que teve o prazo prorrogado pela Portaria 120/91 da mesma Secretaria, foi designada a Comissão Verificadora integrada pelos professores Aldo da Costa e Silva e José Lúcio Bentes do Nascimento, ambos da Universidade Federal do Pará, para verificar as condições de funcionamento do curso e apresentar relatório conclusivo.</p> <p>Apresentado o relatório pela Comissão, a SENESu/MEC, ao examiná-lo, elaborou a informação n.º 776/91, sugerindo que o processo retornesse à Universidade, para que fossem providenciados pela Comissão esclarecimentos sobre alguns itens daquele relatório. Propôs, ainda, que a Universidade apresentasse estudo manifestando o seu interesse ou não pela continuidade do Curso."</p> <p>Com base nos dados contidos no processo e nos relatórios da Comissão Verificadora, elaboramos o presente parecer.</p>		
1 - Dados sobre a Universidade		
<p>A Universidade Federal do Maranhão foi implantada nos termos da Lei 5.125 de 21/10/66, sob a forma de Fundação, tendo sua organização e funcionamento disciplinados em seu Estatuto e Regimento Geral aprovados, respectivamente, pelos Pareceres CFE 7..684/78 (Portaria Ministerial 41/79) e 1.300/72.</p> <p>Tratando-se de instituição vinculada ao Ministério da Educação, deixam de ser analisados os aspectos referentes à capacidade econômico-financeira, regularidade fiscal e parafiscal e tradição de ensino.</p>		
MOD 5 - CFE		

MEC/CFE

PARECER Nº

PROC. Nº 23000.010789/90-13

2. DADOS SOBRE O CURSO

2.1. Justificativa e Objetivos

A Universidade Federal do Maranhão, através de sua Pró-Reitoria de Graduação e baseada em suas normas regulamentares e na legislação vigente que lhe concede autonomia didática para criar e implantar novos cursos, apresentou, em 11 de setembro de 1989, para apreciação de seu Conselho Universitário, o projeto do curso Superior de Tecnologia em Hotelaria, devidamente apreciado pela Divisão de Cursos de Graduação.

Como justificativa para a criação do novo curso, assim se manifesta a Universidade, em seu projeto:

"Com o incremento que vem se verificando do turismo no Brasil, a EMBRATUR (Empresa Brasileira de Turismo) vem procurando entrosar as entidades representativas do setor de Hotelaria com os órgãos oficiais de turismo, de forma que se aplique um plano orgânico de política hoteleira.

Em São Luís, como órgão oficial de Turismo, subordinado à Secretaria de Indústria e Comércio, funciona a MARATUR, que vem desenvolvendo convênios com alguns hotéis, até no interior maranhense, para que o atendimento dos turistas possa oferecer um certo conforto.

O Estado do Maranhão e mais especificamente sua capital, São Luís, dispõe de uma razoável rede hoteleira que, embora em franco desenvolvimento, enfrenta o grave problema de mão-de-obra especializada para operá-la.

O fato tem ocasionado sérias dificuldades aos empresários do ramo, os quais são obrigados a preencher os seus quadros de trabalho com pessoal de outras regiões, que por outros motivos, principalmente falta de adaptação à Região Nordeste, aqui permanece por pouco tempo, resultando na inviabilidade de se constituir, quanto à rede hoteleira, um quadro de pessoal efetivo e permanente, e na falta de continuidade de um trabalho anteriormente iniciado.

A criação do curso de Hotelaria em São Luís virá suprir essas necessidades oferecendo oportunidades de se empregar mão-de-obra local e regional, desde que o profissional demonstre através de seu trabalho um desempenho técnico-moral, pois a existência de mercado de trabalho neste campo, ainda não está saturado. Segundo

MEC/CPE

PARECER Nº

PROC. Nº 23000.010789/90-13

pesquisas realizadas pela escola Superior de Hotelaria de , Caxias do Sul, "calcula-se com base no número e categoria de hotéis existentes no Brasil, um potencial de empregos para uma mão-de-obra especializada e de alto nível, de aproximadamente 8.000(oito mil) vagas".

Dependendo da estrutura e porte do hotel, o tecnólogo em hotelaria poderá ocupar as funções de: Gerente Geral, Subgerente ou Assistente de Gerente, Gerente de comidas e bebidas. Gerente de hospedagem, Gerente de vendas, etc.

A formação do profissional para as atividades hoteleiras, salvo raras exceções, em todo o Brasil, vem se processando empiricamente, considerando que a própria legislação brasileira oferece ampla flexibilidade para que as organizações de âmbito nacional, estaduais, oficiais ou particulares, promovam os seus próprios cursos, desde que estejam tecnicamente preparados para fazê-lo.

Assim, nada mais oportuno, que se crie, em nível superior, na Universidade Federal do Maranhão, o curso de Hotelaria, a nível de técnico, que virá atender as necessidades nessa área."

O projeto de criação do novo curso estabelece ainda os seguintes objetivos:

" - Preparar uma mão-de-obra especializada e de alto nível, formando o verdadeiro profissional em hotelaria com sólidos conteúdos técnicos, teóricos, práticos e humanos;

- Oferecer condições pela produção e reprodução de conhecimentos, para análise da realidade brasileira e, em particular, das regiões Norte e Nordeste, despertando para o crescimento do turismo e o desenvolvimento progressivo do setor hoteleiro;

- Formar tecnólogos em Hotelaria capacitados a resolver os problemas de hotelaria, considerando os seguintes aspectos: exame da legislação referente ao funcionamento de empresas hoteleiras, edificação e readaptação de hotéis e regulamentação das atividades profissionais hoteleiras;

- Orientar a formação profissional dos quadros que compõem as funções administrativas;

- Proporcionar uma formação permanente ao quadro dirigente das empresas hoteleiras, através de Seminários e encontros."

MEC/CFE**PARECER Nº****PROC. Nº**

23000.010789/90-13

2.2. Condições Materiais

O curso Superior de Tecnologia em Hotelaria tem o espaço físico necessário para o seu funcionamento nas dependências da UFMA, conforme o quadro a seguir:

ESPECIFICAÇÃO	QUANTIDADE
1 - Sala para Coordenador do Curso	01
2 - Sala para Secretaria do Curso	01
3 - Salas de aula	06
4 - Salas para áudio visual	01
5 - Salas para professores	01

Além desse espaço físico, a Fundação Universidade Federal do Maranhão mantém o aludido curso, fornecendo equipamentos e material permanente e de consumo necessários para o seu funcionamento (cf. fls.26 a 33 do Anexo 3 do processo).

A UFMA deixa, ainda, à disposição do curso, segundo informações da Comissão Verificadora, em seu 1º Relatório, o Restaurante Universitário, para estágio e aulas práticas, o Núcleo de Processamento de Dados, para matrícula e controle acadêmico e as Bibliotecas Central e Setoriais onde se encontra o acervo bibliográfico específico para o curso Superior de Tecnologia em Hotelaria.

Quanto ao acervo bibliográfico, assim se expressa a Comissão Verificadora, em seu 2º Relatório:

"As folhas 13 do "conjunto de formulários" constata-se a especificação do acervo bibliográfico à disposição do curso de Hotelaria, conforme abaixo discriminado:

Títulos:1.188 (livros)

Exemplares: 5.352

Publicações Periódicas (Revistas):

Títulos Nacionais - 139

Títulos Estrangeiros - 73

MBC/CPE

PARECER Nº

PROC. Nº

23000.010789/90-13

Em visita realizada na Biblioteca Central e em algumas Setoriais, a comissão comprovou in loco, por amostragem, a veracidade das informações existentes no processo.

Em resumo, pode-se acrescentar que a situação do acervo bibliográfico existente para a ministração do curso, é suficiente, considerando o acima exposto e o fato de que a formação do Tecnólogo em Hotelaria, no Brasil, se ressentem da ausência de novos títulos."

2.3. Funcionamento e Estrutura Curricular

A Resolução 45/87, aprovada em 30/11/87 pelo Conselho Universitário da UFMA, contém as normas para funcionamento do curso Superior de Tecnologia em Hotelaria (ver Anexo 3 do processo).

Observa-se na citada Resolução que o curso dá direito ao diploma de Tecnólogo em Hotelaria, podendo o aluno, em cada semestre letivo, se inscrever em disciplinas, devendo observar os seguintes limites de carga horária, excluídas as horas destinadas ao estágio supervisionado:

Máxima -670 horas

Média -502 horas

Mínima -268 horas

Consta do 2º Relatório da Comissão Verificadora que o concurso vestibular para ingresso no curso Superior de Tecnologia em Hotelaria foi executado conforme o quadro a seguir:

ANO	VAGAS	INSCRITOS	CLASSIFICADOS
1987 (2)	20	91	05
1988 (1)	20	61	11
1988 (2)	20	51	09 + 08 graduados
1989 (1)	-	-	-
1989 (2)	-	-	-
1990 (1)	-	-	-
1990 (2)	-	-	-
1991 (1)	-	-	-
1991 (2)	30	79 \	30

MEC/CFE

PARECER Nº

PROC. Nº

23000.010789/90-13

O currículo pleno do curso, aprovado também pela Resolução 45/87 - CONSUN, tem a duração de 2.235 h/a, podendo o aluno integralizado no limite mínimo de 02 (dois) anos, no termo médio de 2,5 (dois e meio) anos e no limite máximo de 04 (quatro) anos.

Sobre o currículo pleno do curso, assim se expressa a Comissão Verificadora, em seu 2º Relatório:

"O currículo Pleno do Curso de Hotelaria-Tecnólogo da UFMA foi estabelecido, utilizando os seguintes parâmetros:

a) Perfil Profissiográfico do Profissional:

"O Tecnólogo em Hotelaria é o profissional responsável pelo planejamento, organização e supervisão dos serviços de restaurantes, bares e similares; coordena e controla as atividades da tripulação que desenvolve trabalhos administrativos de atendimento a bordo de embarcações; coordena as entidades representativas do setor de hotelaria como órgãos fiscais de Turismo de forma a que se aplique um plano orgânico de política brasileira."

b) Pesquisa Institucional:

Foi realizada junto às Universidades Brasileiras que mantinham e mantêm curso de Hotelaria. .

Esta pesquisa levantou informações das disciplinas, experiências, carga horária, regime acadêmico e outras peculiaridades como instrumento de comparação e aplicabilidade ao mercado local.

Todas estas informações sofreram a devida redução sociológica às características sócio-econômicas e didático-metodológicas locais .

Foram consultadas as instituições de Caxias do Sul, USP, UFBA entre outras.

O Currículo Pleno do curso de Hotelaria-Tecnólogo da UFMA está estruturado conforme se segue:

Disciplinas	CH	CR
Disciplinas Nucleares	1.365	77
-sendo 62 CR em CH teórica e 15 CR em CH prática.		
-Disciplinas Complementares	525	35
-Disciplinas de Legislação Específica	120	06
- sendo 4 CR em CH teórica e 2 CR em CH prática		
- Estágio Supervisionado	225	05

NEC/CFE

PARECER Nº

PROC. Nº

23000.010789/90-13

Conforme se pode observar, o Currículo Pleno do curso de Tecnólogo em Hotelaria da UFMA, atualmente, totaliza 2.235 (duas mil, duzentas e trinta e cinco) horas/aula com 123 (cento e vinte e três) créditos, podendo ser integralizado em:

- 2 (dois) anos ou 4 (quatro) semestres no mínimo;
- 2.5 (dois e meio) anos ou 5 (cinco) semestres, com média, e-
- 4 (quatro)anos ou 8 (oito) semestres ao máximo.

Pela análise do Currículo Pleno do Curso de Hotelaria--Tecnólogo da UFMA verifica-se que a sua constituição dá ênfase às disciplinas profissionalizantes, não desprezando, contudo, as áreas de formação geral e instrumental. Assim vejamos:

Disciplinas	Peso
- Disciplinas de Formação Profissional	43.3 da CH
- Disciplinas Instrumentais	32.6 da CH
- Disciplinas de Formação Geral e Legislação Específica	24.1 da CH
TOTAL	100

Como se pode observar, o Currículo Pleno de curso de Hotelaria-Tecnólogo da UFMA contempla todas as áreas de formação técnico-profissional, geral e de legislação específica, de acordo com a legislação vigente, preparando o futuro profissional com o cabedal teórico-prático necessário para o desempenho eficiente e eficaz, segundo as exigências do mercado."

Sobre o estágio, assim comenta a Comissão Verificadora em seu 2º Relatório:

"O Estágio do curso de Hotelaria é desenvolvido na rede Hoteleira de São Luís, mediante convênio firmado entre esta e a UFMA.

Além do estágio supervisionado, deverá o aluno, no segundo, terceiro e quarto semestres letivos freqüentar o estágio de vivência profissional em hotéis conveniados com a UFMA, consoante estabelecido na Resolução nº 45/87- CONSUN, art.4º - Parágrafo I.

Este estágio objetiva a familiarização do aluno com as atividades do hotel e concomitante aplicação dos conhecimentos teóricos com a prática.

MEC/CFE

PARECER Nº

PROC. Nº 23000.010789/90-13⁸

Esse estágio, que possui normas específicas, é coordenado por um docente eleito pelo colegiado do curso."

A estrutura curricular do curso Superior de Tecnologia em Hotelaria da UFMA pode ser examinada no Quadro I anexo A esta informação.

2.4. Corpo Docente

Com referência aos professores indicados para o curso, a Comissão Verificadora afirma em seu 10 Relatório:

"Docentes de diversos Departamentos Didáticos-Científicos aos quais estão vinculadas disciplina, do Currículo Pleno do Curso de Hotelaria e o Cadastro Docente, integrante do Processo. Os quais atendem as exigências legais, tendo sido aceitos através de Pareceres do CFE para o reconhecimento de outros cursos."

No Quadro II, anexo a esta informação, estão relacionados os professores que compuseram ou ainda compõem o corpo docente do curso Superior de Tecnologia em Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão, explicitando-se ali disciplinas e qualificações de cada professor.

A Relatora deixa de analisar a situação individual de cada docente por tratar-se de instituição federal, não subordinada aos critérios do art. 5º da Resolução 20/77-CFE.

3. CONCLUSÃO DA COMISSÃO VERIFICADORA

A Comissão Verificadora se manifesta favorável ao reconhecimento do curso Superior de Tecnologia em Hotelaria da UFMA, nos seguintes termos constante no primeiro Relatório:

- "1- O Curso de Hotelaria da UFMA atende as necessidades Hoteleiras do Estado, ofertando mão-de-obra qualificada;
- 2- As estruturas Físicas, Didático-científicas, administrativas da UFMA, bem como o Acervo Bibliográfico, são adequados às exigências do curso ora em verificação;
- 3- A rede hoteleira existente no Estado, em cooperação com a UFMA, participa diretamente na formação e na absorção da mão-de-obra qualificada pelo referido curso

MEC/CFE

PARECER Nº

PROC. Nº

9

23000.010789/90-13

Diante do exposto e do exame e análise dos pontos que julgou mais importantes, a Comissão Verificadora, com a devida vênia, opina pelo reconhecimento do Curso de Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão, tendo por base o Processo em tramitação nºs

se Ministério da Educação, considerando:

- Satisfazer todos os pré-requisitos;
- Preencher a demanda de mão-de-obra especializada na área, com profissionais habilitados;
- **Abrir** nova opção no mercado de trabalho, gerando inúmeros benefícios pessoais e sociais."

No segundo Relatório, a Comissão Verificadora ratifica a conclusão emitida no primeiro, afirmando:

"Reforçamos a importância do reconhecimento do curso de Hotelaria da UFMA por ser a maneira de regularizar a situação dos tecnólogos já atuantes na área, bem como dos futuros profissionais a serem absorvidos que atualmente cursam hotelaria na UFMA, e quiçá dos futuros discentes do Curso de Hotelaria."

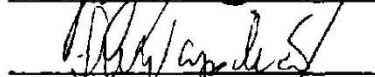
II - VOTO DA RELATORA

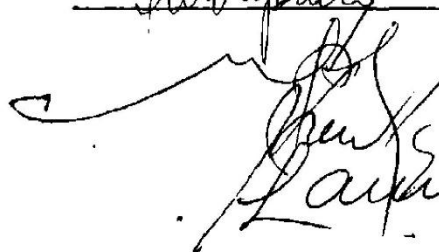
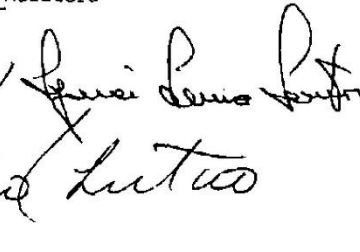
De acordo com os Relatórios da Comissão Verificadora e dos dados existente." no processo, a Relatora vota favoravelmente pelo reconhecimento do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria ministrado pela Centro de Ciências Sociais da Universidade Federal do Maranhão-MA.

III - CONCLUSÃO DA CÂMARA

A Câmara de Ensino Superior acompanha o Voto da Relatora.
Sala das Sessões, em 1º de setembro de 1992.

 Presidente

 Relatora

 Luiz Paulo
 Laura Lutero

QUADRO I

ORGANIZAÇÃO CURRICULAR

Curso: SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM HOTELARIA

Duração: Dois anos, no mínimo, e quatro anos, no máximo

<i>DISCIPLINAS NUCLEARES</i>	CR	Crédito
Teoria e Prática de Produção de Alimentos I Teoria e Prática	60	2.4.0
de Produção de Alimentos II	120	4.2.0
Teoria e Prática Operacional de Hotel I	120	4.2.0
Teoria e Prática Operacional de Hotel II	60	2.1.0
Planejamento <i>de Hotel</i>	60	4.0.0
Empreendimentos Turísticos o Organização de Eventos	60	4.0.0
teoria e Prática Operacional de Restaurante I	120	4.2.0
Teoria e Prática Operacional de Restaurante II	60	2.1.0
Língua Inglesa I	60	2.1.0
Língua Inglesa II	60	2.1.0
Língua Inglesa III	60	2.1.0
Língua Inglesa IV	60	2.1.0
Controles Contábeis de Hotel	60	4.0.0
Contabilidade Hoteleira	60	4.0.0
Economia	60	4.0.0
Marketing	60	4.0.0
Segurança e Higiene do Trabalho	60	4.0.0
Cultura Popular Maranhense	45	3.0.0
Língua Espanhola I	60	2.1.0
Língua Espanhola II	60	2.1.0
<u>DISCIPLINAS COMPLEMENTARES</u>		
Introdução a Administração	60	4.0.0
Administração de Pessoal	60	4.0.0
Administração e Análise Financeira	60	4.0.0
Instituições de Direito	60	4.0.0
Sociologia	45	3.0.0
Psicologia das Relações Humanas	60	4.0.0
Língua Portuguesa	60	4.0.0
Matemática Comercial e Financeira	60	4.0.0
Processamento de Dados	60	4.0.0

QUADRO I (cont.)

ORGANIZAÇÃO CURRICULAR

DISCIPLINAS DE LEGISLAÇÃO ESPECÍFICA		
	30	0.1.0
Educação Física I (Prática Desportiva)	30	0.1.0
Educação Física II (Prática Desportiva) Estudo de Problemas Brasileiros I	30	2.0.0
Estudo de Problemas Brasileiros I)	30	2.0.0
	225	0.0.5
Estágio Supervisionado		

Resumo da carga horária: - Carga horária 2.115 h/a

- EPB (60) e EF (60) 120 h/a

- Carga horária total 2.235 h/a

APÊNDICE A – Roteiro de entrevista

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
FACULDADE DE EDUCAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CONHECIMENTO E INCLUSÃO SOCIAL
EM EDUCAÇÃO

ROTEIRO DE ENTREVISTA

TÍTULO DA ENTREVISTA: TRABALHO, EDUCAÇÃO E TURISMO: PERCEPÇÕES DOS EGRESSOS DO CURSO DE HOTELARIA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO SOBRE SUA FORMAÇÃO E O MERCADO DE TRABALHO.

Objetivo: Analisar por meio dos depoimentos dos egressos do Curso de Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão a percepção que eles têm sobre a sua formação e o mercado de trabalho.

Participantes: Egressos do Curso de Hotelaria da UFMA que graduaram no Curso de Bacharelado.

QUESTÕES NORTEADORAS DA ENTREVISTA:

- a) Percepção sobre o Curso de Hotelaria da UFMA;
- b) Saberes adquiridos no processo de formação em hotelaria;
- c) A inserção do egresso no mercado de trabalho.

(1) PERCEPÇÃO SOBRE O CURSO DE HOTELARIA DA UFMA

1. O que levou você a escolher o curso de hotelaria?

Objetivo: Conhecer as expectativas dos egressos no momento do ingresso no curso de Hotelaria.

2. Sobre o curso de hotelaria da UFMA, quais são suas críticas e sugestões?

Objetivo: Identificar quais são as críticas e sugestões sobre o curso de Hotelaria da UFMA.

3. O Curso, como um todo, colaborou para o seu desenvolvimento profissional e pessoal?

Objetivo: Verificar se a formação em hotelaria produziu efeitos em sua vida profissional e pessoal.

(2) SABERES ADQUIRIDOS NO PROCESSO DE FORMAÇÃO EM HOTELARIA

1. Quais habilidades e competências você considera necessárias para que o egresso de hotelaria possa desenvolver sua prática profissional?

Objetivo: Identificar o conjunto de saberes que os trabalhadores devem ter para se inserir no mercado de trabalho.

(3) A INSERÇÃO DO EGRESSO NO MERCADO DE TRABALHO

1. Como foi o processo de inserção no mercado de trabalho?

Objetivo: Conhecer como foi o processo de inserção mercado hoteleiro.

2. Quais são os desafios da profissão do hoteleiro?

Objetivo: Identificar os desafios durante o exercício da profissão.

3. Como você avalia o mercado de trabalho do profissional de hotelaria hoje e no futuro?

Objetivo: Verificar como os egressos avaliam o mercado de trabalho para o hoteleiro em São Luís.

APÊNDICE B – Termo de consentimento livre e esclarecido

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)

O (A) Senhor (a) está sendo convidado (a) como voluntário a participar da pesquisa **Trabalho, Educação e Turismo: percepções dos egressos do Curso de Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão sobre a sua formação e o mercado de trabalho**, sob a responsabilidade do pesquisador Jonilson Costa Correia. Este trabalho busca aprofundar sobre a percepção que os egressos tem sobre a sua formação e mercado de trabalho no campo da hotelaria, em particular na cidade de São Luís-MA.

A fim de conhecer o seu olhar a cerca desta problemática, será realizada entrevista individual, que cumpre a Resolução CNS 466/2012, sobre as Diretrizes e Normas Regulamentadoras de Pesquisa Envolvendo seres Humanos. Os riscos para os participantes da pesquisa serão mínimos e se referem apenas ao possível cansaço e/ou constrangimento dos participantes durante a entrevista, nesse caso a entrevista poderá ser interrompida a pedido do participante e remarcada para outra ocasião. O benefício da pesquisa é a contribuição para o debate sobre a temática, tanto em relação à produção do conhecimento, quanto ao fornecimento de subsídios ao desenvolvimento de processos formativos no campo da hotelaria. O participante pode ter seus dados retirados da pesquisa a qualquer momento sem aplicação de pena ou punição, e em nenhum momento será identificado. Os resultados da pesquisa serão publicados e ainda assim a sua identidade será preservada. O participante não terá nenhum gasto e ganho financeiro por participar da pesquisa.

Eu, _____, portador (a) do documento de identidade nº _____ declaro ter sido informado (a) dos objetivos, métodos, riscos e benefícios da pesquisa "**Trabalho, Educação e Turismo: percepções dos egressos do Curso de Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão sobre a sua formação e o mercado de trabalho**", de maneira clara e detalhada e esclareci minhas dúvidas. Sei que a qualquer momento poderei solicitar novas informações e modificar minha decisão de participar se assim o desejar. Em caso de dúvidas, com respeito aos aspectos éticos desta pesquisa, você poderá consultar: COEP – UFMG – Comissão de Ética em Pesquisa da UFMG no Endereço: Avenida Antonio Carlos, nº 6627, Unidade Administrativa II, 2º andar, sala 2005 – Campus da Pampulha, Belo Horizonte-MG, CEP: 31270-901. Telefone (31) 3409-4592. E-mail: coep@prpq.ufmg.br.

Declaro que concordo em participar desta pesquisa. Recebi uma via original deste termo de consentimento livre e esclarecido assinado por mim e pelo pesquisador, que me a oportunidade de ler e esclarecer todas as minhas dúvidas.

Assinatura do Participante

Local/data

Nome do Pesquisador: Jonilson Costa Correia

Endereço: Rua Heitor de Almeida, nº 80, Vila Ivar Saldanha – São Luís - MA – CEP: 65036-045.

Telefone: (98) 9 8190-9541. E-mail: anграjonilson@yahoo.com.br

Assinatura do pesquisador

Local/data