

# **Ensino superior em Turismo e Hotelaria:**

reflexões sobre a docência e a pesquisa de qualidade



## **Universidade Estadual de Santa Cruz**

---

**GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA**

PAULO GANEM SOUTO - GOVERNADOR

**SECRETARIA DE EDUCAÇÃO**

ANACI BISPO PAIM - SECRETÁRIA

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DE SANTA  
CRUZ**

ANTONIO JOAQUIM BASTOS DA SILVA - REITOR

LOURICE HAGE SALUME LESSA - VICE-REITORA

---

**DIRETORA DA EDITUS**

MARIA LUIZA NORA

**Conselho Editorial:**

Antônio Roberto da Paixão Ribeiro

Dário Ahnert

Dorival de Freitas

Eronilda Maria Góis de Carvalho

Fernando Rios do Nascimento

Francolino Neto

Lino Arnulfo Vieira Cintra

Maridalva Souza Penteadó

Maria Laura Oliveira Gomes

Marileide Santos Oliveira

Paulo dos Santos Terra

Reinaldo da Silva Gramacho

Rosana Lopes

Rozemere Cardoso de Souza

---

Alexandre Shigunov Neto &  
Lizete Shizue Bomura Maciel (Orgs.)

# Ensino superior em Turismo e Hotelaria:

reflexões sobre a docência e a pesquisa de qualidade

Ilhéus - Bahia  
2006



Editora da UESC

©2006 by ALEXANDRE SHIGUNOV NETO & LIZETE SHIZUE BOMURA MACIEL  
1ª edição: 2006

Direitos desta edição reservados à  
EDITUS - EDITORA DA UESC  
Universidade Estadual de Santa Cruz  
Rodovia Ilhéus/Itabuna, km 16 - 45662-000 Ilhéus, Bahia, Brasil  
Tel.: (73) 3680-5028 - Fax: (73) 3689-1126  
<http://www.uesc.br/editora> e-mail: [editus@uesc.br](mailto:editus@uesc.br)

### PROJETO GRÁFICO E CAPA

Alencar Júnior

### REVISÃO

Maria Luíza Nora

#### EQUIPE EDITUS

**Direção de Política Editorial:** Jorge Moreno; **Revisão:** Maria Luíza Nora, Aline Nascimento;

**Supervisão de Produção:** Maria Schaun; **Coord. de Diagramação:** Adriano Lemos;

**Designer Gráfico:** Alencar Júnior.

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

---

E59      Ensino superior em Turismo e Hotelaria : reflexões sobre a  
docência e a pesquisa de qualidade / Alexandre  
Shigunov Neto, Lizete Shizue Bomura Maciel (orgs.). -  
Ilhéus, Ba: Editus, 2006.  
233p.

Bibliografia: p. 233.

ISBN: 85-7455-107-4

1. Turismo - Estudo e ensino. 2. Turismo - Pesquisa. 3. Edu-  
cação superior - Pesquisa. 4. Ensino superior - Metodologia.  
I. Shigunov Neto, Alexandre. II. Maciel, Lizete Shizue Bomura.

CDD 380.145

---

Ficha catalográfica: Silvana Reis Cerqueira - CRB5/1122

## SOBRE OS ORGANIZADORES

### ALEXANDRE SHIGUNOV NETO

Administrador formado pela Universidade Estadual de Maringá (UEM)

Especialista em Economia Empresarial pela Universidade Estadual de Londrina.

Mestre em Educação pelo Programa de Pós-Graduação em Educação da UEM.

Doutorando do Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento (EGC) da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC).

Editor da Revista Eletrônica de Ciência Administrativa (RECADM).

Editor da Revista Eletrônica de Turismo (RETUR).

*E-mail:* shigunov@gmail.com

### **Livros publicados:**

SHIGUNOV NETO, Alexandre. Avaliação de desempenho: as propostas que exigem uma nova postura dos administradores. Rio de Janeiro: Book Express, 2000.

SHIGUNOV, Viktor; SHIGUNOV NETO, Alexandre. (Orgs.) A formação profissional e a prática pedagógica: ênfase nos professores de Educação Física. Londrina: Midiograf, 2001.

MACIEL, Lizete Shizue Bomura; SHIGUNOV NETO, Alexandre. (Orgs.) Reflexões sobre a formação de professores. Campinas: Papyrus, 2002.

MACIEL, Lizete Shizue Bomura; SHIGUNOV NETO, Alexandre. (Orgs.) Currículo e formação profissional nos Cursos de Turismo. Campinas: Papyrus, 2002.

SHIGUNOV, Viktor; SHIGUNOV NETO, Alexandre. (Orgs.) Educação Física: conhecimento teórico X prática pedagógica. Porto Alegre: Mediação, 2002.

MACIEL, Lizete Shizue Bomura; SHIGUNOV NETO, Alexandre. (Orgs.) Desatando os nós da formação docente. Porto Alegre: Mediação, 2002.

SHIGUNOV NETO, Alexandre; CAMPOS, Letícia Mirella Fischer. Manual de gestão da Qualidade Total aplicado aos Cursos de Graduação. Rio de Janeiro: Fundo de Cultura, 2004.

MACIEL, Lizete Shizue Bomura; SHIGUNOV NETO, Alexandre. (Orgs.) Formação de professores: passado, presente e futuro. São Paulo: Cortez, 2004.

SHIGUNOV NETO, Alexandre; CAMPOS, Lucila Maria de Souza; SHIGUNOV, Tatiana. Fundamentos da Gestão Ambiental. Rio de Janeiro: Ciência Moderna, 2005.

SHIGUNOV NETO, Alexandre; TEIXEIRA, Alexandre Andrade, CAMPOS, Letícia Mirella Fischer. Fundamentos da Ciência Administrativa. Rio de Janeiro: Ciência Moderna, 2005.

SHIGUNOV NETO, Alexandre; DENCKER, Ada de Freitas M.;

CAMPOS, Letícia Mirella Fischer. Dicionário de Administração e Turismo. Rio de Janeiro: Ciência Moderna, 2005.

SHIGUNOV NETO, Alexandre. História da educação brasileira: do período colonial ao predomínio das políticas educacionais neoliberais. Rio de Janeiro: Ciência Moderna, 2006 (no prelo).

## **LIZETE SHIZUE BOMURA MACIEL**

Mestre e Doutora em Educação pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC/SP).

Líder do Grupo de Estudos e Pesquisas em Trabalho Docente e Aprendizagem Escolar – GEPAE –, Professora do Programa de Pós-Graduação em Educação da Universidade Estadual de Maringá, Professora do Programa de Pós-Graduação em Engenharia Química da Universidade Estadual de Maringá (UEM).

*E-mail:* newliz@uol.com.br

### **Livros publicados:**

MACIEL, Lizete Shizue Bomura. A investigação pedagógica na formação inicial de professores: uma experiência no curso de pedagogia. In: SHIGUNOV, Viktor; SHIGUNOV NETO, Alexandre. (Orgs.) A formação profissional e a prática pedagógica: ênfase nos professores de Educação Física. Londrina: Midiograf. 2001.

MACIEL, Lizete Shizue Bomura; PAVANELLO, Regina Maria (Orgs.). Formação de professores e prática pedagógica. Maringá: EDUEM, 2002.

MACIEL, Lizete Shizue Bomura; ALMEIDA, Adriane Cristina Rogrigues de; GIMENES, Luciana. Professor, para que serve a

cópia no processo de aquisição da língua escrita? In: MACIEL, Lizete Shizue Bomura; PAVANELLO, Regina Maria (Orgs.). Formação de professores e prática pedagógica. Maringá: EDUEM, 2001 (no prelo).

MACIEL, Lizete Shizue Bomura; SHIGUNOV NETO, Alexandre. (Orgs.) Reflexões sobre a formação de professores. Campinas: Papirus, 2002.

MACIEL, Lizete Shizue Bomura; SHIGUNOV NETO, Alexandre. (Orgs.) Formação de professores: passado, presente e futuro. São Paulo: Cortez, 2004.



## SOBRE OS AUTORES

### **PEDRO DEMO**

Doutor em Sociologia, Alemanha Ocidental, 1967-71.

Pós-doutorado na UCLA (University of California at Los Angeles) - Education Faculty, agosto de 1999 a abril de 2000.

Professor Titular da Universidade de Brasília, desde 1981.

Técnico de Planejamento e Pesquisa do IPEA/SEPLAN, desde 1975.

Mentor do IDEIA - Instituto de Desenvolvimento Interdisciplinar Alternativo, fundado em junho de 1987, voltado ao fomento da cidadania produtiva popular. Presidente do IDEIA a partir de julho de 1989.

Presidente da Organização Mundial para a Educação Pré-escolar no Brasil (OMEP/BRASIL), para um triênio, a partir de 12.11.87. Reeleito para mais um triênio (1990-1993). Reeleito para outro triênio (1993-1996).

Publicou mais de 50 livros, principalmente na área de educação.

É considerado um dos maiores pesquisadores da área de educação no Brasil.

## ADÍLIA RITA CABRAL DE CARVALHO VIANA RAMOS

*E-mail:* adilia@esec.pt

2004: Doutoranda na Universidade de Aveiro na área do Turismo (aguardando defesa de Tese de Doutoramento sobre Turismo Termal/Turismo da Saúde).

1990/94: Mestre em Ciências da Educação, Dept. de Ciências da Educação da Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação, Universidade de Coimbra.

1982/84: Mestre em Ordenamento e Planeamento do Território, Dept. de Géographie de la Faculté de Lettres, Université de Haute Normandie, Rouen, France.

1973/79: Licenciatura em Geografia, Universidade de Coimbra.

Docente da Escola Superior de Educação, do Instituto Politécnico de Coimbra, na Área de Ciências Sociais – Curso de Turismo.

Membro da Equipe de Qualidade criada no âmbito da certificação atribuída pela Fundação Themis da Organização Mundial de Turismo ao curso de Turismo da ESEC, a funcionar agregada ao Gabinete de Avaliação e Planeamento da ESEC.

Membro do Conselho Científico da Escola Superior de Educação de Coimbra.

Coordenadora de vários projetos na área do Turismo.

Membro da Rede Européia - BUSINET, Sub-rede para o Turismo – HEDTOUR.

## JOANA LOBO PIRES FERNANDES

*E-mail:* joanaf@esec.pt

Mestre em Sociologia das Organizações.

Doutoranda em Ciências da Comunicação.

Docente da Escola Superior de Educação, do Instituto Politécnico de Coimbra, na área das Ciências da Comunicação, das Organizações e dos *Media*.

Membro da Equipe de Qualidade criada no âmbito da certificação atribuída pela Fundação Themis, da Organização Mundial de Turismo, ao curso de Turismo da ESEC, a funcionar agregada ao Gabinete de Avaliação Planeamento da ESEC.

## **MARIA DO ROSÁRIO PEREIRA DA SILVA BORGES**

*E-mail:* rosario@esec.pt

2001 - Mestrado em Gestão da Informação, pela Universidade de Aveiro.

1995 - Licenciatura em Gestão e Planeamento em Turismo, pela Universidade de Aveiro.

1998/2003 - Assistente no curso de Turismo da Escola Superior de Educação (ESEC) do Instituto Politécnico de Coimbra - Portugal.

Atividades desenvolvidas: docência, investigação, orientação de estágios e seminários.

Membro dos seguintes órgãos de gestão da ESEC: Conselho Científico e Conselho Pedagógico.

Membro da Equipe de Qualidade criada no âmbito da certificação atribuída pela Fundação Themis da Organização Mundial de Turismo ao curso de Turismo da ESEC, a funcionar agregada ao Gabinete de Avaliação e Planeamento da ESEC.

Concepção e professora dos cursos de Organização e Gestão de Actividades de Animação Turística e de Itinerários Turísticos, em parceria com Eugénia Lima Devile, na Associação Empresarial de Portugal, Porto - Portugal, em 2000 e 2001.

## PAULA MARIA MENDES DA COSTA NEVES

*E-mail:* pneves@esec.pt

1995 - Mestrado em Ciências da Educação, variante Psicologia da Educação pela Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade de Coimbra.

1984 - Licenciatura em Psicologia pela Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade de Coimbra.

Docente da Escola Superior de Educação, do Instituto Politécnico de Coimbra, na Área de Psicologia e Ciências da Educação  
Atividades desenvolvidas: docência, investigação.

Membro dos seguintes órgãos de gestão da ESEC: Conselho Científico e Conselho Pedagógico.

Membro da Equipe de Qualidade criada no âmbito da certificação atribuída pela Fundação Themis da Organização Mundial de Turismo ao curso de Turismo da ESEC, a funcionar agregada ao Gabinete de Avaliação e Planeamento da ESEC.

## KEILA CRISTINA NICOLAU MOTA

*E-mail:* motakeila@yahoo.com.br; keila@fic.br

### Linhas de atuação e pesquisa

– **Gestão de Marketing Turístico e Hoteleiro** (mercado, oferta, demanda, sazonalidade, estratégias de *marketing*, plano de *marketing*).

– **Gestão de empresas ligadas ao Turismo** (*cases*, estratégias, planeamento).

– **Educação/Qualificação de Recursos Humanos em Turismo e Hotelaria** (qualidade em educação, projeto pedagógico, ensino e cursos de turismo, formação e atuação do profissional, emprego e empregabilidade, políticas de qualificação de RH).

**Bacharelado em Turismo** pela Universidade de Fortaleza – UNIFOR, desde 1991.

– **Mestra em Administração** pela Universidade Estadual do Ceará – UECE, desde 1999.

– **Extensão** em Gestão da Qualidade em Empreendimentos Turísticos e Marketing Turístico pela Escuela Oficial de Turismo - EOT de Madri/Espanha, 1999.

– **Doutoranda em Turismo e Hotelaria** na Universidade do Vale do Itajaí - UNIVALI/SC (defesa prevista para 2005).

**Instituição de Origem:** FIC – FACULDADE INTEGRADA DO CEARÁ – [www.fic.br](http://www.fic.br) Fone/fax: (85) 4005.9990/ 40059926.

**Atuação:** Keila Mota atua como coordenadora e professora dos cursos de Turismo e de Administração Hoteleira da Faculdade Integrada do Ceará, desde 1998, e foi professora substituta do curso de Administração da Universidade Federal do Ceará - UFC. É membro da Comissão de especialistas do MEC/INEP para avaliação das condições de ensino dos cursos de graduação em Turismo e/ou Hotelaria do Brasil desde 2002. É pesquisadora e consultora nas áreas de Turismo, Administração e *Marketing*, além de trabalhos desenvolvidos na área da Educação. Atuou na gestão de empresas de Turismo e Hotelaria nos setores de *Marketing*, Relações Públicas e Promoção de Eventos.

**Livro Publicado:** Marketing Turístico: promovendo uma atividade sazonal. Editora Atlas, 2001.

Site: [www.marketingturistico.hpg.com.br](http://www.marketingturistico.hpg.com.br)

## **ÂNGELA DENISE DA CUNHA LEMOS**

Bacharel em Turismo.

Especialista em Gestão Empresarial.

Mestre em Administração, na ênfase de Gestão de Tecnologia e Produção.

Professora Assistente do Departamento de Ciências Administrativas da Universidade de Santa Cruz do Sul – UNISC, desde agosto de 1999.

*E-mail:* [adclemos@dadm.unisc.br](mailto:adclemos@dadm.unisc.br)

## **PAULA ANDRÉA DE OLIVEIRA E SILVA**

Coordenadora do Curso de Ciências Contábeis da Faculdade de Ciências Sociais Aplicadas - FACISA.

*E-mail:* [profpaulaandrea@facisa.com.br](mailto:profpaulaandrea@facisa.com.br)

## **ARIADNE PEDRA BITTENCOURT**

Graduada em Turismo pela União Pioneira de Integração Social (UPIS). Possui especializações em Administração Hoteleira, pelo Centro de Estudos Turísticos e Hoteleiros – CETH - RS; em *Marketing* pela Fundação Getúlio Vargas - DF; e é Mestre de Gestão do Turismo e Meio Ambiente pela Universidade Latino-Americana e do Caribe – ULAC. Em sua carreira, trabalhou como consultora de instituições privadas e públicas e como pesquisadora; foi gestora do segmento hoteleiro e professora na área de Turismo e Gestão Ambiental. Exerce a função de coordenadora de graduação em Turismo nos últimos 10 anos. Atualmente é instrutora que atua no Meio Educacional e no, local de Trabalho certificada pelo

Instituto de Hospitalidade. É, também, avaliadora dos cursos de graduação em Turismo e Hotelaria pelo MEC/ DEAES/INEP.

*E-mail:* ariadne@ftb.edu.br

## **HERBE XAVIER**

Geógrafo.

Doutor em Geografia pela Universidade Estadual Paulista, Instituto de Geociências e Ciências Exatas, *Campus* de Rio Claro.

Professor do Departamento de Geografia, da Escola Superior de Turismo, e de cursos de pós-graduação da Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais. Pesquisas e Estudos desenvolvidos na linha da Percepção Geográfica do Turismo.

Temas abordados:

- 1- Turismo e Desenvolvimento Local
- 2- Educação Ambiental pelo Turismo
- 3- Paisagens Geográficas e Turismo
- 4- Turismo e Meio Ambiente

Também desenvolve trabalhos em Percepção Geográfica dos Riscos da Natureza.

Consultoria em Planejamento do Turismo e em Estudos de Impacto Ambiental.





## DEDICATÓRIA E AGRADECIMENTOS

Este momento, especial, é o de agradecer e compartilhar a felicidade com amigos e familiares, pela tarefa cumprida e pelos objetivos atingidos. Sem querer hierarquizar os débitos, deixo aqui sinceros agradecimentos às pessoas que contribuíram, direta ou indiretamente, para que este livro pudesse tornar-se realidade. Sou profundamente grato a todos e especialmente:

A meus queridos pais, Viktor e Maria Lemir, pelo amor, pelo exemplo, pelos ensinamentos, pela dedicação e pela transmissão de valores de amor e respeito à vida. Mas, principalmente pelas muitas privações e dificuldades pelas quais passaram para proporcionar uma vida digna e melhores oportunidades a seus filhos.

A meus queridos irmãos, André, Tatiana, Luiz, Adriano e Felipe.

A meus avós, Martinho e Alexander (*in memoriam*), Olga e Otília, pelo carinho e amor dispensados todos esses anos.

E, especialmente, à minha querida cunhada e amiga, Dilma, que, diante de inúmeras e permanentes adversidades, apresenta sempre um brilho e uma alegria intensa e constante pela vida.

Gostaria, também, de deixar registrado meu agradecimento especial à minha amiga e mestra, professora Dra. Lizete Shizue Bomura Maciel, uma das maiores pesquisadoras nacionais da área educacional, pelo incentivo e carinho com que tem acompanhado

e orientado meu crescimento acadêmico e profissional.

À minha esposa e grande amor, Renata, companheira e amiga que sempre compreende, incentiva e acredita em todos os meus sonhos e projetos. Agradeço pela paciência, colaboração, apoio, amor, ternura, dedicação, pela força nos momentos difíceis e, principalmente, por compreender minha ausência em alguns momentos.

*Alexandre Shigunov Neto*

## APRESENTAÇÃO

A coletânea, ora apresentada a você, pesquisador, professor ou estudante de graduação e/ou pós-graduação de Turismo e Hotelaria, discute a sempre nova e necessária temática da docência e da pesquisa de qualidade, por meio de reflexões realizadas por pesquisadores brasileiros e portugueses da área. Nesse sentido, a presente obra visa a discutir questões temáticas que possam facilitar a compreensão da relação existente entre a docência e a pesquisa de qualidade na área de conhecimento de Turismo e Hotelaria.

A idéia de organizar uma obra com essa temática – “Ensino Superior em Turismo: reflexões sobre a Docência e a Pesquisa de Qualidade” surgiu inicialmente quando da realização do I Congresso Brasileiro de Docência e Pesquisa em Turismo na Faculdade Cenecista Presidente Kennedy – Campo Largo - PR, em outubro/2002.

Nesse sentido, a obra traz contribuições teóricas e práticas e momentos de reflexões aos profissionais da educação superior em Turismo e Hotelaria do Brasil, por meio de discussões que tratam sobre as questões da docência e da pesquisa de qualidade.

Com o intuito de alcançar os objetivos propostos e proporcionar uma leitura de fácil compreensão, estruturamos a obra em oito capítulos:

## **Capítulo I - Rumos da educação no novo milênio**

O consagrado professor e pesquisador Pedro Demo, da Universidade de Brasília, apresenta uma análise dos rumos da educação no novo milênio enfocando a problemática relação entre educação e conhecimento na sociedade contemporânea.

## **Capítulo II – Qualidade Total na Educação: discussões preliminares**

O pesquisador Alexandre Shigunov Neto apresenta uma breve análise da temática da qualidade total na educação e justifica a escolha desse tema pelo interesse em investigar como o conceito de qualidade, amplamente difundido na área empresarial, é aplicado na área educacional, para, num segundo momento, estudar as suas implicações para a educação nacional. Para tanto, tomará como referencial os livros de Cosete Ramos, “Excelência na Educação: a Escola de Qualidade Total”, e o de João C. Mezomo “Educação e Qualidade Total”, visto serem obras pioneiras na tentativa de proporem Programas de “Qualidade Total” em escolas do país. Nesse sentido, as reflexões pretendem perseguir questões como: a transposição do conceito de qualidade, pressupondo que a instituição escolar seja idêntica a uma instituição empresarial; considerando que mesmo na área empresarial tal conceito não conseguiu firmar-se e comprovar cientificamente sua eficiência tão apregoada; a concepção de qualidade proposta no projeto hegemônico neoliberal está permeada de questões ambíguas e de caráter excludente e desigual para os membros da sociedade; as propostas educacionais neoliberais e o conceito de qualidade total aplicado à educação se transformaram em “senso comum” e verdade absoluta.

## **Capítulo III - Qualidade dos estudos superiores em turismo: o caso do curso superior de Turismo na Escola Superior de Educação de Coimbra**

As pesquisadoras portuguesas Adília Ramos; Maria do Rosário Borges; Paula Neves e Joana Fernandes, do Instituto Politécnico

de Coimbra, apresentam uma análise da qualidade dos estudos superiores em Turismo, tendo como base a experiência do curso da Escola Superior de Educação de Coimbra. Afirmam que a qualidade no setor do Turismo está alicerçada, em grande medida, na qualificação e motivação dos recursos humanos. Nesse sentido, a qualidade total no setor do turismo não pode separar-se da qualidade da formação em turismo. A licenciatura em Turismo, atualmente certificada pela OMT por meio da fundação Themis, foi criada pela Escola Superior de Educação de Coimbra, integrada ao Instituto Politécnico de Coimbra, em 1996 (como bacharelado) e em 1999 passou a ser uma licenciatura bi-etéptica. Neste trabalho, as pesquisadoras apresentam as grandes opções da Escola Superior de Educação na sua política de qualidade, na formação em Turismo e os resultados da autoavaliação da licenciatura em Turismo realizada no ano de 2000.

#### **Capítulo IV - As implicações das políticas públicas na gestão da educação superior em Turismo e Hotelaria no Brasil**

A pesquisadora Keila Cristina Nicolau Mota apresenta um panorama das políticas públicas aplicadas na gestão da educação Superior em Turismo e Hotelaria no Brasil. Aponta porque os novos paradigmas administrativos exigem uma alteração na gestão do mercado da educação. Aborda a educação em turismo e hotelaria num enfoque sistêmico, enumerando as possíveis áreas de absorção da mão-de-obra qualificada pelas instituições de ensino. Mostra a visão de vários autores nacionais e internacionais sobre o assunto. Traz um histórico do ensino de turismo no Brasil, ilustrando seu rápido crescimento e as conseqüências para o setor. Faz um alerta para os problemas provocados pelo rápido crescimento dos cursos na sociedade brasileira e identifica vários desafios que poderão ser inseridos dentro de um planejamento estratégico como metas a serem alcançadas em busca da sustentabilidade do setor de turismo.

## **Capítulo V – Perspectivas na formação do professor e pesquisador da área de Turismo tendo por enfoque a questão da transdisciplinaridade**

A pesquisadora Ângela Denise da Cunha Lemos apresenta uma reflexão inicial que visa identificar que perspectivas pode-se vislumbrar para a formação de professores e pesquisadores da área de Turismo, tendo por enfoque a questão da transdisciplinaridade.

## **Capítulo VI - Metodologias de ensino aplicadas aos cursos de Hotelaria, Turismo e Lazer**

A pesquisadora Paula Andréa de Oliveira e Silva apresenta uma análise sobre as metodologias de ensino aplicadas aos cursos de Hotelaria, Turismo e Lazer que visa, ainda, conhecer e aprofundar as Metodologias, produzir algumas técnicas de tratamento da realidade e discutir abordagens teórico-práticas voltadas para a intervenção direta na realidade. A autora considera que seu trabalho possa contribuir para o meio acadêmico e social em virtude de seu objeto de pesquisa, pois retrata a realidade do professor, demonstrando de forma clara e objetiva uma proposta de tratamento a ser dado ao docente dos cursos de Hotelaria, Turismo e Lazer. Procura, ainda, mostrar um projeto inovador, apresentando as Metodologias aplicadas especialmente às disciplinas dos cursos citados, com objetivos bem definidos de aprendizagem, compreensão e aplicabilidade dos conteúdos nas empresas. Por fim, propõe-se, nesse trabalho, metodologias que busquem facilitar o aprendizado, de acordo com o objetivo a ser atingido, explorando as competências individuais, permitindo flexibilidade e adaptação de acordo com a vivência do aluno e professor numa relação de qualidade e que revolucione o ensino, propiciando ao aluno ser agente de sua própria mudança e da realidade à sua volta.

## **Capítulo VII - Novas experiências para o ensino do Turismo: laboratório de turismo - uma perspectiva pedagógica**

Os pesquisadores Ariadne Pedra Bittencourt, Carla Vieira Lopes e Manoel Cardoso pressupõem que a utilização de uma metodologia para o desenvolvimento das atividades práticas dos cursos superiores em Turismo e Hotelaria, a partir de um Laboratório, objetiva uma contribuição para o universo da atividade turística nos diversos campos – social, econômico, cultural e ambiental, por meio de projetos acadêmicos, apresentações e participação em congressos e outros eventos técnico-científicos, publicações de artigos sobre os temas desenvolvidos, contato com empresas turísticas, elaboração de viagens e outras atividades laborais. O tema é tratado como uma nova experiência pedagógica e tem como estudo de caso as atividades curriculares e extra-curriculares do Laboratório de Turismo da Faculdade da Terra de Brasília, que consiste em um espaço físico determinado, e o envolvimento das turmas a partir do 2º semestre até o 5º semestre do referido curso, estimulando o uso da inteligência competitiva.

## **Capítulo VIII – A incorporação da dimensão ambiental na educação e na formação do profissional do Turismo**

Para o pesquisador Herbe Xavier, a revolução do turismo tem ensejado uma grande complexidade nas relações entre as pessoas e a natureza, exigindo, com isso, a necessidade da incorporação da dimensão ambiental na educação e na formação profissional. Como atividade que mais cresce no mundo pós-moderno, o Turismo vem proporcionando enormes transformações na organização dos espaços geográficos, explorando grandes recursos conhecidos e procurando novos espaços. O Brasil, detentor de 10 a 20% das espécies conhecidas, foi incluído entre os principais destinos oferecidos pelas operadoras e pela mídia do exterior, ao mesmo tempo em que no país tornou atraente sua abertura aos investimentos dos grandes grupos de investidores internacionais.

Nesse sentido, chama-se a atenção para um vasto campo de estudos urgentes. Entretanto, o conhecimento da realidade ambiental disponibilizada para o turismo é ainda muito carente, inclusive, dentro das próprias universidades que, por muito tempo, permaneceram omissas ao problema. As pesquisas relacionadas ao Turismo e meio ambiente têm sugerido práticas e estudos ligados à identificação e mensuração dos impactos ambientais, à análise da capacidade de carga dos recursos, ao zoneamento funcional, e têm, também, tentado justificar o mito do turismo sustentável. Por tais considerações, o autor considera oportuno destacar que os tratamentos utilizados no sentido de buscar a durabilidade do turismo têm sido medidas paliativas que apenas vão adiando as conseqüências do uso inadequado dos recursos. Necessário se faz, portanto, a adoção de práticas mais efetivas que possam garantir uma tomada de consciência, medida essa que poderá, talvez, ser vislumbrada com a incorporação da dimensão ambiental da educação na formação profissional do turismo.

Este projeto editorial surgiu com o intuito de ser um instrumento auxiliar para pesquisadores, docentes e alunos universitários dos Cursos de Turismo e Hotelaria. Desta forma, espera-se que as reflexões dos pesquisadores apresentados na obra, reflexões estas que se entrecruzam em torno da temática Docência e Pesquisa, possam trazer contribuições teórico-práticas aos profissionais da área.

Nesse sentido, espera-se que esta obra seja acompanhada de tantas outras que venham a enriquecer e aprimorar a literatura dessa área de conhecimento.

*Os Organizadores*



## PREFÁCIO

O processo de educação para turismo, hospitalidade, lazer e outros setores ligados a serviços atinge, no início do século 21, uma difícil maturidade. A educação no Brasil, conforme diversas pesquisas nacionais e internacionais, vem demonstrando e é claramente citado em alguns textos desta coletânea, ainda possui muitas carências. Há um abismo entre o discurso pretensamente consciente e ligado aos compromissos pedagógicos e a prática, ainda restrita por preconceitos tecnocráticos ou, simplesmente, por ignorância pura e simples. Por outro lado, setores avançados característicos das sociedades pós-industriais, como o turismo e a hospitalidade, o entretenimento e o lazer, demandam competências e conhecimentos sofisticados. Há o “mantra” exaustivamente repetido de “línguas estrangeiras, informática, cultura geral e conhecimento específico, permeado pela consciência de ética, sustentabilidade e inclusão social” como sendo a base do ensino nessas áreas. Infelizmente a maior parte dessa intenção perde-se nas palavras, pois a prática realmente séria e conscientizadora não é a regra no cenário educacional superior brasileiro. O que existe são algumas ilhas de excelência em um universo marcado pela mediocridade, desinteresse e alienação. Essa difícil realidade não atinge apenas o turismo. A Ordem dos Advogados do Brasil tomou medidas concretas apontando claramente os (poucos) cursos de ciências

jurídicas que possuem condições de preparar profissionais qualificados. O Conselho Regional de Medicina várias vezes expressou preocupação com a formação de seus novos profissionais. As notas demonstradas pelo antigo “provão” não eram um paradigma a ser seguido de desempenho acadêmico em suas respectivas áreas.

Nesse contexto, é necessário que discussões feitas por especialistas sejam reunidas e oferecidas ao público. É precisamente o que se realiza nessa coletânea. Vários especialistas discutem alguns aspectos fundamentais de como a educação para o turismo está evoluindo no Brasil e em alguns pontos do planeta, como o estudo de caso português. Há uma série de novos desafios representados por um mundo em constante mudança e áreas profissionais que crescem em locais que, até o ano 2000, não eram considerados como modelos ou possibilidades de expansão do fenômeno turístico.

Até 2004 o Brasil não cumpriu a proposta de tornar-se um destino internacional significativo. A violência urbana, a burocracia excessiva, a falta de qualidade e infraestrutura, os problemas econômicos e políticos foram dificultando um desenvolvimento interno mais amplo que, por sua vez, facilitasse a recepção de grandes massas de estrangeiros. Ficamos parados no patamar de quatro milhões de turistas estrangeiros por ano. Enquanto isso, destinos mais “exóticos” como China, Emirados Árabes Unidos, Turquia, Tailândia, Quênia e África do Sul desenvolveram suas próprias possibilidades e despontaram, no cenário internacional, como grandes destinos turísticos. Sem contar os países da União Europeia, América do Norte e Oceania que simplesmente reinventaram suas possibilidades. O turismo no Brasil, a partir de 1995, teve uma evolução positiva, mas ela foi insuficiente para se tornar um modelo perante outros países: foi marcada pela desigualdade social e pela desigualdade no desenvolvimento do turismo nas diversas regiões; é ainda caracterizada por um amadorismo ou inconsciência de suas reais possibilidades; não resolveu alguns problemas estruturais do país como a pobreza e a ignorância; possui uma formação profissional, em geral, fraca e incompetente. Em resumo,

evoluímos pouco em comparação com outros setores da economia brasileira (agricultura, finanças, indústria de ponta, como a aviação comercial) e em comparação com outros destinos turísticos do mundo. Nossos pontos fortes foram a expansão da rede hoteleira, da gastronomia, da política de planejamento em alguns poucos estados e cidades que realmente entenderam a importância do lazer e do turismo. Nossos problemas concentram-se na falta de articulação de governos (federal e estaduais) para facilitar e viabilizar o turismo; na falta de políticas corajosas para a aviação comercial, pois a área continua ligada à Aeronáutica, em uma ação atrasada e evidenciada por práticas nefastas entre governo e companhias aéreas; na formação profissional, pois o ensino médio e superior brasileiro ainda não superou a fase de declínio atingida ao longo da ditadura militar (1964-1985) e nos primeiros governos civis que sucederam à fase ditatorial.

É nesse quadro que precisamos de estudos e discussões que mostrem possibilidades reais, presentes e futuras, para o setor educacional ligado ao turismo. Aí está a importância dessa publicação, nascida ao longo de debates em encontros realizados em Campo Largo (PR) e em outros locais do país. Precisamos constantemente semear a consciência, apontar os problemas e as possíveis soluções, possibilitar o diálogo entre profissionais, educadores, estudantes e a sociedade civil em geral. Esse grupo, liderado por Alexandre Shigunov Neto e sua equipe, tem promovido debates e reuniões ao longo dos últimos anos, tentando ampliar o campo de ação daqueles que se interessam pelos problemas relacionados ao turismo. É com essas ações que mudaremos a história, que vamos perseverar em nossos objetivos.

O turismo brasileiro oferece condições de desenvolvimento desde que continuemos nosso trabalho, em todos os níveis e em todos os lugares do país. Certamente os próximos anos verão essa maturidade atingir patamares mais elevados de desenvolvimento, no turismo e em outras áreas de serviços. Ainda não atingimos a fase de plena colheita, mas os campos são férteis e sistematicamente

trabalhados por nossos braços e cérebros. Que esses frutos possam gerar outras sementes nessa imensa seara.

*Luiz Gonzaga Godoi Trigo*

Professor titular da PUC-Campinas, pesquisador e escritor.

Livre docente em Lazer e Turismo pela Escola de  
Comunicações e Artes da USP

## SUMÁRIO

<b>Capítulo I</b> Rumos da educação no novo milênio <b>Pedro Demo</b>	<b>31</b>
<b>Capítulo II</b> Qualidade Total na Educação: discussões preliminares <b>Alexandre Shigunov Neto</b>	<b>57</b>
<b>Capítulo III</b> Qualidade dos estudos superiores em turismo: o caso do curso superior de turismo na Escola Superior de Educação de Coimbra <b>Adília Ramos; Maria do Rosário Borges; Paula Neves &amp; Joana Fernandes</b>	<b>81</b>
<b>Capítulo IV</b> As implicações das políticas públicas na gestão da edu- cação superior em Turismo e Hotelaria no Brasil <b>Keila Cristina Nicolau Mota</b>	<b>109</b>
<b>Capítulo V</b> Perspectivas na formação do professor e pesquisador da área de Turismo tendo por enfoque a questão da transdisciplinaridade <b>Ângela Denise da Cunha Lemos</b>	<b>139</b>

<b>Capítulo VI</b> Metodologias de ensino aplicadas aos cursos de Hotelaria, Turismo e Lazer <b>Paula Andréa de Oliveira e Silva</b>	<b>167</b>
<b>Capítulo VII</b> Novas experiências para o ensino do Turismo: laboratório de turismo - uma perspectiva pedagógica <b>Ariadne Pedra Bittencourt</b> <b>Carla Vieira Lopes &amp; Manoel Cardoso</b>	<b>209</b>
<b>Capítulo VIII</b> A incorporação da dimensão ambiental na educação e na formação profissional do Turismo <b>Herbe Xavier</b>	<b>223</b>

## Rumos da educação no novo milênio

Pedro Demo

O fato de entrarmos em novo milênio não quer dizer nada. A sucessão temporal sequer sabe disso. Nós é que atribuímos significado especial a certas sucessões temporais, como aniversário, datas comemorativas, sentidos da história, conjunto de eventos, e assim por diante. Seja como for, para a educação a questão que mais fortemente se coloca é seu papel de motor decisivo da sociedade do conhecimento, sem que tal reconhecimento possa decair em panacéia. Todo fator isolado é irrisório, também educação. Mas, no conjunto de fatores que incidem sobre as oportunidades de desenvolvimento, educação parece ocupar lugar estratégico. Não substitui a nenhum outro, mas empresta-lhes certa orquestração, à medida que se abre diante de nós a era da aprendizagem reconstrutiva política. Esta era sinaliza para categorias como conhecimento, educação, aprendizagem, tecnologia na educação, ao mesmo tempo em que busca repelir, por vezes já com certa impaciência, laivos passados como o instrucionismo e todas as formas reprodutivistas de educação.

Pretendo neste texto preliminar desenhar alguns destes rumos da educação para o novo milênio, tomando como foco, ademais, também a dificuldade extrema de combinar educação

e conhecimento. Após séculos de colonialismo ocidental, o conhecimento perdeu o encanto emancipatório, porque enredou-se em peripécias altamente discutíveis, como sua relação escusa com o poder e o mercado neoliberal, com a crítica sem autocrítica, com a destruição do meio ambiente e outros tantos processos de imbecilização que usam o conhecimento mais avançado disponível para coibir as oportunidades de conhecimento dos outros.

## EDUCAÇÃO E CONHECIMENTO

A característica mais visível da sociedade do conhecimento é sua crescente capacidade de autogoverno, tornando-se cada vez menos dependente de intempéries supervenientes ou de destinos fechados.<sup>1</sup> Consegue criar espaços e oportunidades, dentro das circunstâncias dadas. Nunca o raio de liberdade é total, porque o mundo é um sistema interligado e interdependente. Mas pode ser alargado substancialmente e o instrumento principal para tanto é o bom manejo do conhecimento. Neste sentido, o conhecimento talvez seja a tática central da emancipação humana, pelo menos no sentido de poder, cada vez mais, fazer história própria. O capitalismo nos acostumou a ver no capital sua referência fundamental, de tal sorte que pareceria ser o fator decisivo de todas as chances. Hoje, acreditamos que o capital detém lugar importante, por vezes decisivo, mas conhecimento é fator ainda mais comprometedor, como se pode averiguar na competitividade: o que torna competitiva a economia é menos o capital do que a produção e o uso intensivo de conhecimento. Produzir melhor e mais barato é pro-

---

<sup>1</sup> BÖHME, G./STEHR, N. 1986. *The Knowledge Society – The growing impact of scientific knowledge on social relations*. D. Reidel Publishing Company, Boston. DEMO, P. 2000. *Educação & Conhecimento – Relação necessária, insuficiente e controversa*. Petrópolis: Vozes.



cedimento que advém intrinsecamente dos processos inovadores do conhecimento, como atesta de maneira gritante a indústria da informática: é impossível comprar no mercado um computador que já não esteja ultrapassado em algumas de suas faces.

Há autores que preferem falar em processos crescentes de informatização, como *Castells*, assinalando a invasão incontida da informática nos processos produtivos.<sup>2</sup> Mesmo assim, o fator de fundo é o conhecimento desconstrutivo inovador, exacerbado pela mais-valia relativa, o que o torna tanto mais voraz e antiético.<sup>3</sup> Esta rota desvela um dos traços mais preocupantes do conhecimento inovador, que é a possibilidade de provocar crescimento econômico sem crescimento do emprego, coisa que antigamente não ocorria e era, até certo ponto, o consolo capitalista que nos restava: a mais-valia era “compensada” pelo emprego. Agora, sequer isto temos: os empregos estão sumindo gradativamente, deixando lugar para trabalho precário, cuja sina maior é a redução constante dos salários, em todo o mundo.<sup>4</sup> Aparece com vigor inaudito a ambivalência do conhecimento, que tanto pode servir para emancipar quanto para imbecilizar. Com efeito, a mesma competência que emancipa é a que imbeciliza, apenas com sinais invertidos. Por isso, o conhecimento foi sempre, na história conhecida, buscado e temido, fomentado e proibido, porque detém potencialidade

---

<sup>2</sup> CASTELLS, M. 1997. *The Rise of the Network Society - The information age: Economy, society and culture*. Vol. I. Blackwell, Oxford. CASTELLS, M. 1998. *End of Millenium – The information age: economy, society and culture – Vol. III*. Blackwell, Malden (MA).

<sup>3</sup> DEMO, P. 1999. *Conhecimento Moderno – Sobre ética e intervenção do conhecimento*. Vozes, Petrópolis, 2ª ed.

<sup>4</sup> KRAYCHETE, G., LARA, F., COSTA, B. (Orgs.). 2000. *Economia dos setores populares: entre a realidade e a utopia*. Vozes, Petrópolis. ANTUNES, R. 2000. *Os Sentidos do Trabalho – Ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho*. Boitempo Editorial, São Paulo.

explosiva ligada à capacidade inovadora, embora sem compromisso necessariamente ético.<sup>5</sup>

A relação entre educação e conhecimento pode ser visualizada em pelo menos três grandes desafios: é necessária, insuficiente e controversa. Trata-se de relação necessária, porque uma parte precisa da outra necessariamente: educação sem conhecimento não inova, e conhecimento sem educação agride. Esta perspectiva desenha um desafio dos mais complexos, muito embora estejamos acostumados a ver as duas categorias juntas, sobretudo no sistema escolar. Na verdade, no sistema escolar a categoria da educação aparece tendencialmente subordinada: vamos à escola para “adquirir” conhecimento, tanto assim que, quando fazemos testes avaliativos, não tentamos “medir” educação, mas apenas conhecimento. Insistimos em chamar os sistemas escolares de educacionais, mas educação está um tanto à sombra e por vezes sequer pode ser visualizada. Em situações como a dos vestibulares, educação desaparece completamente de cena, entrando o treinamento domesticador reprodutivista como fator açambarcante. Este mesmo vezo reaparece no discurso neoliberal sobre educação: busca apenas a qualidade formal, ou seja, o manejo do conhecimento. A qualidade política fica na sombra, quando não é coibida frontalmente. O neoliberalismo espera da escola alunos capazes de lidar criativamente com o conhecimento, em particular o conhecimento competitivo, não alunos que sejam também e sobretudo capazes de discutir os futuros da sociedade e de neles decisivamente intervir.<sup>6</sup>

Olhando de outro ponto, toda a conversa esticada liberal sobre a valorização da educação hoje como fator estratégico do

---

<sup>5</sup> RESCHER, N. 1987. *Forbidden Knowledge: And other essays of the philosophy of cognition* (Episteme, Vol 13). D. Reidl Publisher Co., Dordrecht. SHATTUCK, R. 1996. *Forbidden Knowledge – From Prometheus to pornography*. St. Martin's Press, New York.

desenvolvimento esconde que na berlinda está o conhecimento inovador, não propriamente a sociedade educada. Trata-se apenas de outra estratégia produtiva, que necessita de habilidades básicas como o saber pensar e o aprender a aprender, mas não realça a necessidade da cidadania crítica capaz de dar rumos mais éticos ao sistema produtivo. A linguagem de organismos internacionais como a ONU foi caindo, por isso, no vazio, porque tornou-se incongruente, quando não ridículo, insistir em educação para encobrir processos de globalização tanto mais excludentes.<sup>7</sup> Em alguns casos caiu a máscara, como mostra a crítica acerba contra o Banco Mundial, cujas promessas se realizaram, de modo fulminantemente característico, para as elites locais e internacionais, bem como para os funcionários do próprio Banco. Pobreza como bom negócio.<sup>8</sup>

A insistência em educação, entretanto, mesmo em berço neoliberal, sinaliza alguma luz. Quando um Prêmio Nobel de Economia como *Sen* aponta a relação entre mercado e democracia como necessária, a par das incongruências gritantes aí contidas e escondidas, aparece possivelmente o esgotamento de uma proposta que apenas apostava no conhecimento colonizador.<sup>9</sup> Educação passa a ser reconhecida como fator importante das oportunidades de desenvolvimento, entendido este como proposta voltada para o bem comum. O sentido ético torna-se também proeminente.

---

<sup>5</sup> RESCHER, N. 1987. *Forbidden Knowledge: And other essays of the philosophy of cognition* (Episteme, Vol 13). D. Reidel Publisher Co., Dordrecht. SHATTUCK, R. 1996. *Forbidden Knowledge – From Prometheus to pornography*. St. Martin's Press, New York.

<sup>6</sup> VIEIRA, S.L. 2000. *Política educacional em tempos de transição*. Editora Plano, Brasília. DUPAS, G. 2000. *Ética e Poder na Sociedade da Informação*. Editora UNESP, São Paulo.

<sup>7</sup> PNUD/ONU. 1990 ... 2000. *Human Development Report*. ONU, New York.

<sup>8</sup> CAUFIELD, C. 1998. *Masters of Illusion – The World Bank and the Poverty of Nations*. Henry Holt and Company, New York.

Assim, um dos rumos para o novo milênio será o compromisso de “educar” o conhecimento, para que o sentido da educação prevaleça sobre o ímpeto inovador do conhecimento. Na “relação necessária”, teria que predominar o horizonte da educação.<sup>10</sup> Já na “relação insuficiente”, trata-se de não reduzir mais educação ao cognitivismo, porque os horizontes da educação precisam atingir fronteiras essenciais como a emoção, todas as outras formas de saber e linguagem, e mesmo o mundo inconsciente das pessoas e das sociedades.

O racionalismo, passa a ser alvo de forte crítica, não só porque é reducionista, mas porque igualmente exaspera a agressividade da razão prepotente. À sombra dessas idéias surgiram as “inteligências múltiplas”, para mostrar que é possível ser inteligente fora dos padrões europeus lógico-matemáticos. Ao mesmo tempo, a educação precisa ligar-se fortemente com perspectivas multiculturais, para retirar das propostas ocidentais o laivo colonizador das outras culturas, como se somente puder ser culto quem se subordinar aos esquemas ocidentais centrais. Nesta parte, aparece com força a idéia de que educação precisa ser combinada com democracia, tornando-se fator importante de equalização de oportunidades e de igualdade entre as pessoas e sociedades.<sup>11</sup>

Na “relação controversa” o ponto alto é a crítica ao colonialismo que hoje marca a divisão do mundo entre países que conseguem produzir conhecimento próprio e os outros condenados a copiar aqueles, de modo subserviente. A vantagem comparativa mais forte

---

<sup>9</sup> SEN, A. 1999. *Development as Freedom*. Alfred A. Knopf, New York.

<sup>10</sup> BOFF, L. 2000. *Depois de 500 anos, que Brasil queremos? Vozes, Petrópolis*, 2ª ed. BOFF, L. 2000. *Ethos Mundial – Um consenso mínimo entre os humanos*. Letraviva Editorial, Brasília. BOFF, L. 1999. *Saber Cuidar – Ética do humano – compaixão pela terra*. Vozes, Petrópolis.

<sup>11</sup> MORAES, M.C. 1997. *O paradigma educacional emergente*. Papirus, Campinas.

é certamente a capacidade de produção própria de conhecimento, o que tem tornado sarcástica a globalização: longe de ser o momento de conagraçamento dos povos, aparece como alinhamento subserviente tanto mais drástico.<sup>12</sup> Seria ocioso desfilar aqui todos os artefatos destrutivos inventados pelo conhecimento para fazer guerra, dominar as outras culturas, imbecilizar outros povos, criar centros de informação para desinformar, inventar a mídia para atrelar tanto mais a atenção das pessoas.<sup>13</sup> Neste sentido, espera-se que educação possa evoluir no sentido de, primeiro, equilibrar em favor de outras faces da vida humana que não seja a cognição ou o racionalismo, e, segundo, superar minimamente o impulso agressivo do conhecimento diante de outras culturas. Espera-se que a educação saiba apontar para a crítica pertinente à união entre conhecimento e mercado neoliberal pelo menos em dois sentidos mais ostensivos: contra o acirramento da concentração da renda, pois isto provoca desigualdades relativas crescentes e insuportáveis, e contra a destruição do meio ambiente, pois isto degenera as oportunidades das novas gerações, além de criar postura equivocada diante da natureza.<sup>14</sup> Espera-se que o novo milênio possa ser mais igual e natural, sob os cuidados da educação comprometida com o bem comum.

## EDUCAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

Parece-me que o fulcro mais visível dos rumos futuros da educação está em sua relação cada vez mais palpável com a cidadania.<sup>15</sup>

---

<sup>12</sup> GENTILI, P. (Org.). 2000. Globalização excludente – desigualdade, exclusão e democracia na nova ordem mundial. Vozes, Petrópolis.

<sup>13</sup> FERRÉS, J. 1998. Televisão subliminar – Socializando através de comunicações despercebidas. ARTMED, Porto Alegre.

<sup>14</sup> HARDING, S. 1998. Is Science Multicultural? Postcolonialisms, feminisms, and epistemologies. Indiana University Press, Bloomington and Indianapolis.

O *welfare state* descobriu a importância de um “estado protetor”, embora tenha efetivado esta idéia apenas no centro capitalista, se tanto. A nova sociedade está redescobrimdo a importância da emancipação, revendo completamente as oportunidades de desenvolvimento.<sup>16</sup> Primeiro, estamos aprendendo que, no contexto do mercado neoliberal, é difícil – impossível, diria – haver autêntico desenvolvimento, porque lhe falta mínima ética para tanto. Uma sociedade orientada pelo caráter abstrato da mercadoria ou pela mais-valia a tudo mercantiliza, exacerbando a competitividade, monopolizando a riqueza produzida e destruindo a Terra. Os dois deuses com pés de barro – mercado e Estado – serão cercados pelo controle democrático, de onde lhes adviria a qualidade esperada pela sociedade. Erram os liberais que acreditam ser o mercado o fator de equilíbrio geral, inclusive da justiça. Não há como apelar para qualquer demonstração histórica minimamente confiável. Mas erram também os “socialistas reais” quando fantasiam um Estado dotado de natural vocação social, resquício do leninismo mal interpretado, e que nunca foi a proposta marxista original, pelo menos da “comuna de Paris”.<sup>17</sup> O Estado é instituição necessária, vital da sociedade, mas esta lhe precede e lhe confere o sentido histórico e ético. Não podemos ter um Estado melhor que a cidadania que o sustenta.

Assim, qualificar o Estado e o mercado será desafio da maior relevância no futuro próximo, pela razão maior de que estão se

---

<sup>15</sup> DEMO, P. 1999. Educação e Desenvolvimento – Mito e realidade de uma relação possível e fantasiosa. Papirus, Campinas. SACHS, W. 2000. Dicionário do Desenvolvimento – Guia para o conhecimento como poder. Vozes, Petrópolis.

<sup>16</sup> PEREIRA, P.A.P. 1996. A assistência social na perspectiva dos direitos – Crítica aos padrões dominantes de proteção aos pobres no Brasil. Thesaurus, Brasília.

<sup>17</sup> LISSAGARAY, P.-O. 1991. História da Comuna de 1871. Ed. Ensaio, São Paulo. DEMO, P. 1999. Participação é Conquista – Noções de política social participativa. Cortez, São Paulo, 6ª ed.

tornando insuportáveis. Colocar juntos Estado e mercado pode parecer incongruente, porque trata-se de duas entidades diversas. Não me parece. Primeiro, porque sempre estão juntos: o Estado é submetido ao mercado e o mercado se intromete no Estado muito mais do que se quer aceitar.<sup>18</sup> Como regra, os Estados liberais tidos por mais lúdicos, como os Estados Unidos ou o Japão, manipulam o Estado de modo abusivo, tornando letra morta princípios considerados sagrados, como a livre concorrência. Esta vale para os outros, sobretudo para o Terceiro Mundo, nunca para eles. Por isso, *Braudel* falava de “antimercado” para designar o mundo das grandes empresas que, ao contrário do que se imagina, seria o protótipo do mercado competitivo – coloca-se fora, ou melhor, acima do mercado. Fazem as “leis” do mercado, para que os outros a elas se submetam. Controlam os preços, manipulam o aparato legislativo e jurídico, dominam o saque à natureza, determinam salários e relações de trabalho, atrelam o Estado a seus propósitos.<sup>19</sup> Pode-se talvez dizer que o mercado é mais duro, sobretudo em sua versão capitalista, do que o estado, mas é impróprio não ver no estado uma instância privilegiada do capital, embora a isto jamais se reduza.

É preciso, pois, qualificar estado e mercado, partindo da hipótese realista de que, deixados fora de controle, tripudiam sobre a sociedade. Democracia, para além do estereótipo empobrecido do *welfare state* de instância assistencial, é sobretudo controle democrático, no sentido de obrigar o Estado a curvar-se às demandas populares.<sup>20</sup> Não se trata apenas da máxima clássica, segundo a qual todo poder sem controle já é corrupto, mas sobretudo da conquista urgente de um estado orientado basicamente por critérios sociais de

---

<sup>18</sup> CHOMSKY, N. 2000. Democracia e mercados na Nova Ordem Mundial. In: GENTILI, P. (Org.). 2000. Globalização excludente – Desigualdade, exclusão e democracia na nova ordem mundial. Vozes, Petrópolis, p. 7-45.

<sup>19</sup> DE LANDA, M. 1997. A Thousand Years of Nonlinear History. Swerve Editions, New York.

equalização de oportunidades. Este mandato não está em sua alma. Advém de fora, imposto pela cidadania. A discussão certamente já gasta de organismos internacionais sobre o papel estratégico da educação teria esta congruência: o controle democrático depende, em grande parte, da qualidade educativa popular. O Índice de Desenvolvimento Humano do PNUD (Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento) reflete sobretudo esta mensagem, apanhando em cheio o Brasil que, sendo pelo menos a 10ª economia mundial, aparece neste índice por volta do 60º lugar. O que mais pesa no Brasil é seu atraso educacional, sobretudo na educação básica. A população não deteria ainda competência histórica suficiente para mudar seus rumos de desenvolvimento, a começar pela tarefa central de sustentar projeto próprio. Não se trata apenas de manejar conhecimento suficiente e inovador, como vimos acima, mas sobretudo de impor os padrões éticos do bem comum.

A relação entre educação e desenvolvimento é também ambígua, nunca linear, mas continua sendo reconhecida como importante, pelo menos como fator mais visível das oportunidades de desenvolvimento. Se definirmos desenvolvimento como construção do bem comum e em equilíbrio sustentável com a natureza – a ONU chama a isto de “desenvolvimento humano” – educação aparece como fator central, certamente não único, mas pelo menos estratégico no sentido de seu poder catalisador. Uma população melhor educada pode votar melhor, renovando seus quadros políticos; pode exigir transparência pública do estado e do mercado, permitindo avaliar os desempenhos do ponto de vista

---

<sup>20</sup> Veja esta tese da qualificação do estado via controle democrático a exemplo do Movimento dos Sem Terra (MST): GONÇALO, J.E. 2000. Organização da sociedade civil como base para uma política social redistributiva. Tese de Mestrado de Política Social, Departamento de Serviço Social, UnB, Brasília.



social; pode reclamar redistribuição da renda, para além da simples distribuição; pode estabelecer uma esfera pública da discussão democrática bem mais confiável; pode recuperar o compromisso com a sociedade da burocracia estatal e dos governantes de modo geral. À medida que o conceito de desenvolvimento inclui o de oportunidade, certamente educação é fator central para “fazer” e sobretudo para “fazer-se” oportunidade.

Tarefa tanto mais árdua é pelo menos civilizar o mercado, que tem na competitividade lucrativa seu fulcro maior.<sup>21</sup> Sem acenar aqui para idílios como a “economia solidária” – pode haver aí um grão de alternativa, por certo – é preciso que seja muito mais forte a presença da cidadania capaz de se impor ao mercado.<sup>22</sup> Como regra histórica, os benefícios do trabalho não foram doações do capital, mas conquistas. Estas, todavia, regrediram ultimamente, porque, sendo o mercado instância primeira e última, tais benefícios dependem da evolução do capital. A restauração do liberalismo teve esta mensagem flagrante: primeiro vem o capital; sem ele, nada feito. Não se trata de secundarizar o capital, mesmo sendo apenas meio, mas de o colocar na rota da sociedade, não contra a sociedade. Alguns dirão que isto é impraticável no capitalismo, no que tendo muito a concordar. Mas, como temos de sobreviver no capitalismo, pelo menos por enquanto, a tarefa concreta será arrancar do mercado algum compromisso ético de equidade mínima. E isto só pode provir de uma população minimamente educada. Por mais que educação seja algo ambíguo – as maiores falcatruas sociais provêm como regra de gente bem estudada e/ou educada – continua sendo o horizonte que melhor permite o

---

<sup>21</sup> DEMO, P. 1996. Cidadania tutelada e cidadania assistida. Autores Associados, Campinas.

<sup>22</sup> KRAYCHETE, G., LARA, F., COSTA, B. (Orgs.). 2000. Economia dos setores populares: entre a realidade e a utopia. Vozes, Petrópolis.

controle democrático. As democracias – hoje muito cansadas – mais que serem máquinas burocráticas pouco úteis à sociedade, precisam tornar-se a expressão forte da capacidade de controle de baixo para cima, de sorte a superar o estigma da política pobre para o pobre. Para tanto, capacitar o pobre será um dos pontos centrais das políticas públicas, tornando-se mandato fundamental a “educação para todos”, a educação permanente e a recuperação constante de chances educacionais. Alfabetizar vai ficando para trás, pois é patamar apenas preliminar. Importante será chegar ao saber pensar, através de processos mais genuínos de aprendizagem, como veremos agora.

## EDUCAÇÃO E APRENDIZAGEM

Um dos traços mais interessantes dos novos tempos é a crítica cada vez mais acerba ao instrucionismo, inclusive a partir das ciências naturais. Por instrucionismo entende-se o vício de instruir, ensinar, treinar, de fora para dentro e de cima para baixo. Não é educação, porque esta é um dinamismo de dentro para fora e de baixo para cima. As argumentações a partir da biologia referem-se, de modo geral, à característica do aparelho vivo de postar-se como observador (Maturana) ou do processo evolucionário de estilo reconstrutivo. Do ponto de vista da inteligência artificial, começa a reconhecer-se que o cérebro humano não é propriamente um computador, porque, sendo órgão interpretativo não linear, é marcado mais pelo processo lento, multimilenar de evolução, do que por marcas de uma máquina tecnologicamente montada.<sup>23</sup> Do ponto de vista do observador, Maturana afirma que não é a realidade externa que se impõe, mas o ser humano que a capta dentro de suas características biológicas evolucionariamente desenvolvidas.<sup>24</sup> Não captamos o que bem entendemos, mas o que nos é possível na história evolucionária. Nossos olhos agem,

assim, como um filtro que seleciona a informação vinda de fora e a reconstrói à sua maneira, enviando, a seguir, para o cérebro, que também age interpretativamente. A realidade fora não depende de nós para existir, mas aquela que captamos depende de nosso aparato de captação. Neste sentido, trabalhamos com uma construção da realidade. Esta expressão é criticada hoje por ser forte demais, mas vale ressaltar que trabalhamos com uma “reconstrução” da realidade, aproximando-nos mais da postura de Varela, com seu conceito de “enação”: este reconhece que existe certa dialética entre mente e realidade, evitando o determinismo de Maturana.<sup>25</sup>

Em termos evolucionários, ao lado do reconhecimento clássico dos processos replicativos (reprodutivos), aparece agora ênfase cada vez mais explícita sobre processos não lineares criativos, cujos saltos permitem obter patamares mais complexos.<sup>26</sup> O surgimento da vida poderia assim ser visualizado: a matéria organizou-se de tal modo que foi possível surgir outro patamar de sua evolução, introduzindo novidade real. Como diria Norretranders, “o mais” por vezes é “diferente”, não apenas uma soma linear, mas algo muito diferente da origem.<sup>27</sup> O computador, como o conhecemos hoje, ainda é tipicamente linear. Não é máquina interpretativa que apanha a informação de maneira reconstrutiva, política e emocional. Talvez um dia possa tornar-se fenômeno também reconstrutivo.

---

<sup>23</sup> EDELMAN, G.M./TONONI, G. 2000. A universe of consciousness – how matter becomes imagination. Basic Books, New York.

<sup>24</sup> MATURANA, H./VARELA, F. 1984. El arbol del conocimiento. Editorial Universitaria, Santiago. MATURANA, H./VARELA, F. 1994. De máquinas y seres vivos – autopoiesis: la organización de lo vivo. Editorial Universitaria, Santiago.

<sup>25</sup> VARELA, F.J. et alii. 1997. The embodied mind – cognitive science and human experience. The MIT Press, Cambridge, Massachusetts.

<sup>26</sup> DAVIES, P. 1999. The 5<sup>th</sup> Miracle – The search for the origin and meaning of life. Simon & Schuster, New York.

Nosso cérebro é tipicamente não linear interpretativo, permitindo a manipulação não somente de símbolos, mas de significados (da sintaxe para a semântica). Edelman e Tononi apontam para o salto extraordinário que se verifica quando “a matéria se torna imaginação”: o cérebro é um pedaço de carne que produz fenômenos que não são carne; há aí um salto reconstrutivo típico, não linear, criativo, extremamente dinâmico e dialético. Assim seria o fenômeno da aprendizagem – marca fundamental da vida e do ser humano em particular. Através dele é possível fazer história própria, pelo menos em termos relativos, conquistar espaços, alargar horizontes, ir além do que se recebe por herança, perscrutar planos ainda não devassados, fabricar oportunidades.

Na aprendizagem temos, de partida, dois fenômenos interligados: seu caráter reconstrutivo e sua politicidade. A reconstrução da realidade não é apenas fenômeno de feitura técnica, mas profundamente política, por mais que isto possa parecer estranho aos olhos das ciências naturais por exemplo. Sendo a realidade também dialética (não só o fenômeno histórico humano), ela também possui esta marca da criatividade histórica, ainda que com outro *timing* – muito mais lento, mas não menos profundo.<sup>28</sup> A politicidade refere-se à capacidade da realidade de poder ir além do dado, das condições iniciais, do que existe no momento; refere-se à capacidade de fazer história própria, de marcar presença influente e dinâmica, de conquistar espaço próprio. Tudo isso ainda é extremamente polêmico, mas está entrando na discussão e creio que vai marcar o futuro consideravelmente. Deve estar

---

<sup>27</sup> NORRETRANDERS, T. 1998. *The user illusion – cutting consciousness down to size*. Penguin Books, New York.

<sup>28</sup> PRIGOGINE, I. 1996. *O Fim das Certezas – Tempo, caos e as leis da natureza*. Ed. UNESP, São Paulo. PRIGOGINE, I./STENGERS, I. 1997. *A Nova Aliança*. Ed. UnB, Brasília.

chegando a era da aprendizagem reconstrutiva política, adicionando-se a isto ainda os fatores emocionais, tidos hoje também por centrais, ou mais centrais que a racionalidade.<sup>29</sup> Estas idéias já frutificaram nas “inteligências múltiplas”, desbancando o teste clássico de inteligência (QI). Trata-se de ver a importância decisiva da aprendizagem permanente na vida das pessoas, como caminho marcante das oportunidades de futuro.

A crítica ao instrucionismo refere-se, assim, ao *status quo* escolar e universitário, marcado por processos reprodutivos flagrantes, sobretudo pela aula meramente expositiva: cabe ao aluno prestar atenção, tomar nota e devolver *ipsis litteris* na prova. Típico processo de imbecilização, onde o saber pensar está ausente, quando não coibido. Reproduz-se a subalternidade sistematicamente. Como reação, está surgindo a idéia do “educar pela pesquisa”, por seu valor pedagógico, tanto como proposta de questionamento sistemático, quanto de elaboração constante própria. Não se aprende sem pesquisar e elaborar. Provavelmente, escola e universidade se transformarão em laboratórios de aprendizagem, ultrapassando a condição atual de monte de salas de aula. O professor será redefinido pela via da aprendizagem, não mais do ensino. Professor, primeiro, é quem aprende melhor, e, segundo, por aprender melhor, sabe fazer o aluno aprender. Compromisso central do professor não é dar aula, mas garantir a aprendizagem dos alunos. Todo professor será, pelo menos até certo ponto, um pedagogo, por conta de seu compromisso educativo, para além do técnico (manejo de conhecimento).

Função fundamental da educação será o combate à pobreza política, entendida como o cultivo da ignorância ou como a condição de massa de manobra. Reconhece-se hoje que a pobreza material não é o traço principal da pobreza, mas seu cariz exclu-

---

<sup>29</sup> DAMASIO, A. 1999. *The Feeling of what Happens – Body and emotion in the making of consciousness*. Harcourt Brace & Company, New York.

dente político. Não ter renda é grande problema, mas é problema ainda mais grave imaginar que a renda será doada pelos ricos. A redistribuição da renda só pode ser conquista dos excluídos, através de sua cidadania organizada e consciente. O papel decisivo da escola seria, pois, manejar conhecimento capaz de superar a pobreza política, rumo ao saber pensar e ao aprender a aprender, para fundar o tipo mais competente possível de cidadania, ou seja, aquela com base em conhecimento inovador e eticamente orientada. Com efeito, o sistema não teme um pobre com fome – a primeira dama resolve! – mas teme um pobre que sabe pensar! A aprendizagem reconstrutiva política, emocionalmente correta, está na base da cidadania capaz de armar devido controle democrático e produzir projetos próprios de desenvolvimento.

Finalmente, a sociedade coloca-se a importância decisiva, diria fatal, de aprender bem durante a vida toda. Mais que dominar conteúdos, é mister saber pensar. O centro da profissão moderna é saber pensar, ao lado do domínio de conteúdos. Estes envelhecem rapidamente. Sua renovação permanente é uma conquista muito mais das habilidades básicas, tipicamente reconstrutivas, políticas, envolventes, do que de mera reprodução de conteúdos. Da época do ensino, passaremos à época da educação. Nossa LDB (Leis de Diretrizes e Bases) vacilou em sua perspectiva, quando simplesmente aumentou para 200 ao ano os dias de aula. Deveria ter aumentado os dias de aprendizagem. Por isso, continua sendo uma lei de ensino, não propriamente de educação. Uma das velharias mais sonsas de nosso momento histórico é o crédito concedido às aulas, quase todas tipicamente “café velho” e desbragadamente instrucionistas. O problema maior sequer está nos alunos, mas em grande parte nos professores que somente sabem na vida dar aulas. Ainda que geralmente sem culpa, imbecilizam sistematicamente aos alunos. Enquanto o aluno estiver na condição de objeto, fará a história do outro, não a própria. Este reconhecimento, entretanto, aponta também para a necessidade inelutável de resgate do

professor, figura central da aprendizagem reconstrutiva política envolvente. De modo geral, o professor básico é muito mal formado – ironia supina: nosso profissional da formação é marcadamente mal formado – e sobretudo muito mal pago, inserindo-se quase sempre entre os excluídos. É impossível melhorar a qualidade da educação básica sem resgatar o professor.

Há certa verdade no reconhecimento oficial de que já superamos o problema da quantidade: quase todos as crianças escolarizáveis (entre 7 e 14 anos) freqüentam a escola. Há somente certa verdade. Primeiro, porque por volta de 1 milhão de crianças ainda não freqüentam. Segundo, esconde-se o problema da qualidade, incredivelmente precário, um dos mais precários do mundo. Os resultados do Sistema de Avaliação da Educação Básica (SAEB) de 2000 não foi uma surpresa, embora o Governo tenha mostrado indistigável desconforto, por conta de suas fantasmagorias políticas. Como disse Moura Castro em sua coluna da *Veja* (semana de 4 de dezembro), o SAEB 2000 é uma esfinge, aludindo à extrema dificuldade de interpretação. Na verdade, é esfinge para quem precisa dela para encobrir as misérias da política pública, em particular a miséria dos professores. Agora, com tais resultados pífios, tenta-se reconhecer que os professores não estão dando conta da tarefa da aprendizagem e transformar em acusação o que, na verdade, é pecha histórica encardida. Mais do que ninguém ou tanto quanto o aluno, o professor é “vítima do sistema” – marcado por formação geralmente muito deficitária, é ainda um dos profissionais liberais mais mal pagos do país. Neste sentido, o SAEB 2000, longe de ser uma esfinge, é a colheita do que se está plantando. Os novos rumos sinalizam, por isso, a necessidade absoluta de resgatar o professor, para que os alunos possam aprender melhor.

## TELEDUCAÇÃO

A educação vai migrar, em grande parte, para a teleducação.<sup>30</sup> Os avanços tecnológicos, produtos típicos do conhecimento inovador, não deixaria a educação intocada. Ao contrário, nela irão aparecer tanto mais, para o bem e para o mal. A tecnologia como tal não precisa ter relação maior com a aprendizagem. Com efeito, o saber pensar não precisa melhorar um jota se for feito pela TV, ou no mundo virtual, ou na choupana, ou se for feito a cores ou a preto e branco. A tecnologia não determina, mas pode influenciar instrumentalmente muito o mundo educacional. O primeiro plano refere-se ao trânsito de informação, podendo-se já afirmar que o mundo da informação estará disponível eletronicamente. Não necessitaremos mais de escolas e professores para apenas transmitir conhecimento. Sobretudo o ciberespaço detém esta capacidade de manejo da informação, embora sua tendência instrucionista não seja menos flagrante.<sup>31</sup> O segundo plano refere-se ao potencial de motivação, sobretudo para crianças que se sentem atraídas pela eletrônica. Por exemplo, uma teleconferência é, no fundo, apenas uma aula, quase sempre com todos os seus vícios usuais. Mas é mais bonita, atraente, excitante, inovadora... A muitos ocorre que, assistindo a uma teleconferência, estariam aprendendo de maneira diferente da aula. Ledo engano, se não aparecer o compromisso como pesquisa e elaboração própria. O terceiro plano refere-se a facilidades emergentes para o processo educativo das pessoas e sociedades. Neste terreno, muitas são as vantagens:

---

<sup>30</sup> DEMO, P. 1999. *Questões para a teleducação*. Vozes, Petrópolis, 2ª ed.

<sup>31</sup> PALLOFF, R.M./PRATT, K. 1999. *Building learning communities in Cyberspace – Effective strategies for the classroom*. Jossey-Bass Publishers, San Francisco. BELL, D. & KENNEDY, B.M. 200. *Cybercultures – Reader*. Routledge, New York.



- a) as pessoas podem estudar em qualquer lugar e época da vida; não precisam deslocar-se para longe, desarrumar a família, incorrer em gastos adicionais para garantir presença física, e assim por diante; como aprendizagem é direito fundamental, precisa poder ser feita em qualquer lugar e a qualquer tempo;
- b) o acesso à informação pode melhorar muito e mesmo ser resolvido relativamente, facilitando o uso de conhecimento disponível, podendo também diminuir custos de compra de livros e de outros materiais bibliográficos, desde que disponíveis no mundo cibernético;
- c) os cursos tenderão a mesclar presença física com virtual, tendendo a preponderar a última, sem entretanto desfazer de todo a primeira; dificilmente será possível manter a idéia obtusa de obrigar os alunos a comparecerem todos os dias para assistir a aulas geralmente ultrapassadas;
- d) os professores, longe de se tornarem descartáveis, assumem seu lugar insubstituível como orientadores e avaliadores da aprendizagem dos alunos; muda sua função, passando de ministradores de aulas, para organizadores e incentivadores de processos reconstrutivos de aprendizagem nos alunos;
- e) o intercâmbio de idéias e textos vai tornar-se mais fácil, permitindo um lado positivo da globalização, que geralmente usa a informática como via de acesso mais comum; a “universidade” pode ganhar densidade maior em suas pretensões “universais”, em particular no intercâmbio científico, sempre tipicamente globalizado;
- f) é possível manter atualização mais adequada do conhecimento, se a aprendizagem acompanhar o passo tecnológico; embora o exagero desta perspectiva possa colocar em risco os patrimônios históricos e culturais, pode abrir

horizontes mais promissores de participação na sociedade do conhecimento.<sup>32</sup>

Tudo isso, entretanto, é mais ou menos poesia, porque não temos propriamente teleducação, mas típico telensino. No mundo virtual o instrucionismo pode ser tanto mais forte. Tapscott aponta para a possibilidade de isto se inverter, por conta da “geração digital”, interessada já em sair da imbecilização comum do instrucionismo.<sup>33</sup> Tomara seja! Talvez seja correto perceber que a mudança nas instituições educacionais viria mais dos alunos insatisfeitos, rebeldes, do que dos donos do sistema, sobretudo de seus professores. Estes pregam facilmente mudança, desde que não sejam atingidos por ela. Mesmo assim, a potencialidade da teleducação é infinita. Seja sob a rubrica da educação permanente, ou da educação profissional constante, ou do desafio de alcançar grandes massas, o uso dos meios eletrônicos vai tornar-se peremptório. Dependerá muito da cidadania organizada e consciente imprimir na nova mídia algum compromisso ético mínimo. Primeiro, é preciso ultrapassar a postura passiva de meros receptores de informação, como é a tendência preponderante da TV. Embora seja errado reduzir o telespectador a mero espectador, porque ele também inevitavelmente interpreta e pode reagir de alguma forma, não é difícil perceber os efeitos manipulativos do mundo da mídia.<sup>34</sup> Será fundamental participar nos processos de produção da informação, deixando para trás a postura de simples consumidores de informação. Segundo, é fundamental questionar

---

<sup>32</sup> LEWIS, M. 2000. *The new new thing – A Silicon Valley story*. W.W. Norton & Company, New York. NAISBITT, J. 1999. *High Tech, High Touch – Technology and our search for meaning*. Broadway Books, New York.

<sup>33</sup> TAPSCOTT, D. 1998. *Growing up digital – The rise of the net generation*. McGraw-Hill, New York.

programas que se dizem educativos e no fundo apenas reproduzem conhecimento, por vezes já de segunda ou terceira mão. Grande parte do que se faz em “canais educativos” e congêneres, se bem analisada, ainda está distante do que seria propriamente educação e aprendizagem. Terceiro, é preciso pleitear, sobretudo do estado, o compromisso de impor ao mercado da mídia espaços adequados para programas de interesse comum, em particular nos horários nobres. Algo similar vale para o ciberespaço, que, cada dia mais, vai se tornando um mercado competitivo, mais que um mundo da comunicação ingenuamente desimpedida.

A teleducação poderia, ademais, incidir inovadoramente em nossos currículos, em particular na organização dos cursos, que poderiam ser maiores ou menores, dependendo do desempenho do aluno. A individualização da aprendizagem está em alta, e possivelmente vai fazer parte da futura oferta. Esta flexibilidade está prevista na LDB, porque a aprendizagem não é pacote acabado, mas horizonte aberto. Pode ser igualmente importante para alguém acabar rapidamente o curso – se tiver tempo disponível e outras condições favoráveis – ou esticar um tempo maior por conta de intempéries supervenientes. Todavia, não se pode confundir facilidade com aprendizagem. Existe muita expectativa fútil nesta parte. Há quem imagine receber o diploma em casa, sem nunca aparecer na universidade, ou quem imagine poder comprar os trabalhos ou pesquisas, ou quem imagine poder dispensar os professores, e assim por diante. Infelizmente, predomina hoje a percepção pública de que teleducação é algo suspeito, feito de maneira tosca, amadora e rápida. Será mister mudar isto profundamente, porque o abuso não tolhe o uso. A teleducação veio para ficar.

---

<sup>34</sup> THOMPSON, J.B. 1995. Ideologia e cultura moderna – Teoria social crítica na era dos meios de comunicação de massa. Vozes, Petrópolis.

## CONCLUSÃO

Possivelmente, o novo milênio terá consciência mais viva dos desatinos ocorridos em séculos anteriores, sobretudo naqueles dominados pela lógica do conhecimento. O mundo descobriu a necessidade da educação básica obrigatória. Foi um dos maiores feitos da democracia. Entretanto, não basta. A mesma competência que promove a emancipação é a que produz a imbecilização. Educar é muito mais que ensinar, instruir, treinar. Inventamos uma sociedade no fundo impossível: desigual ao extremo, destrutiva da natureza. Esta rota não vai dar certo. A educação tremula como bandeira alternativa, não porque a tenhamos já, mas porque é mister boa educação para ser possível desenhar alternativa. Educação tem sua relevância marcada pelo senso de alternativa. Quem sabe pensar, busca autonomia e bem comum. Como aprendemos menos das virtudes, do que dos erros, tais erros poderiam nortear novos rumos. Podemos fabricar sociedades mais igualitárias e mais ecológicas, desde que a qualidade educativa popular se imponha.

## BIBLIOGRAFIA

- ANTUNES, R. 2000. *Os sentidos do trabalho – Ensaio sobre a afirmação e a negação do trabalho*. Boitempo Editorial, São Paulo.
- BELL, D. & KENNEDY, B.M. 2000. *Cybercultures – reader*. Routledge, New York.
- BOFF, L. 1999. *Saber cuidar – ética do humano – compaixão pela terra*. Vozes, Petrópolis.
- BOFF, L. 2000. *Depois de 500 anos, que Brasil queremos?* Vozes, Petrópolis, 2ª ed.
- BOFF, L. 2000. *Ethos Mundial – Um consenso mínimo entre os humanos*. Letraviva Editorial, Brasília.
- BÖHME, G./STEHR, N. 1986. *The Knowledge Society – the growing impact of scientific knowledge on social relations*. D. Reidel Publishing Company, Boston.
- CASTELLS, M. 1997. *The rise of the network society - The information age: Economy, society and culture*. Vol. I. Blackwell, Oxford.
- CASTELLS, M. 1998. *End of Millenium – The information age: economy, society and culture – Vol. III*. Blackwell, Malden (MA).
- CAUFIELD, C. 1998. *Masters of Illusion – The world bank and the poverty of nations*. Henry Holt and Company, New York.
- CHOMSKY, N. 2000. Democracia e mercados na nova ordem mundial. In: GENTILI, P. (Org.). 2000. *Globalização Excludente – Desigualdade, exclusão e democracia na nova ordem mundial*. Vozes, Petrópolis, p. 7-45.
- DAMASIO, A. 1999. *The Feeling of what happens – body and emotion in the making of consciousness*. Harcourt Brace & Company, New York.

- DAVIES, P. 1999. *The 5<sup>th</sup> Miracle – The search for the origin and meaning of life*. Simon & Schuster, New York.
- DE LANDA, M. 1997. *A thousand years of nonlinear history*. Swerve Editions, New York.
- DEMO, P. 1996. *Cidadania tutelada e cidadania assistida*. Autores Associados, Campinas.
- DEMO, P. 1999. *Conhecimento Moderno – Sobre ética e intervenção do conhecimento*. Vozes, Petrópolis, 2<sup>a</sup> ed.
- DEMO, P. 1999. *Educação e Desenvolvimento – Mito e realidade de uma relação possível e fantasiosa*. Papirus, Campinas.
- DEMO, P. 1999. *Participação é Conquista – Noções de política social participativa*. Cortez, São Paulo, 6<sup>a</sup> ed.
- DEMO, P. 1999. *Questões para a Teleducação*. Vozes, Petrópolis, 2<sup>a</sup> ed.
- DEMO, P. 2000. *Educação & Conhecimento – Relação necessária, insuficiente e controversa*. Vozes, Petrópolis.
- DUPAS, G. 2000. *Ética e poder na sociedade da informação*. Editora UNESP, São Paulo.
- EDELMAN, G.M./TONONI, G. 2000. *A universe of consciousness – How matter becomes imagination*. Basic Books, New York.
- FERRÉS, J. 1998. *Televisão subliminar – socializando através de comunicações despercebidas*. ARTMED, Porto Alegre.
- GENTILI, P. (Org.). 2000. *Globalização excludente – desigualdade, exclusão e democracia na nova ordem mundial*. Vozes, Petrópolis.
- GONÇALO, J.E. 2000. *Organização da sociedade civil como base para uma política social redistributiva*. Tese de Mestrado de Política

Social, Departamento de Serviço Social, UnB, Brasília.

HARDING, S. 1998. *Is Science Multicultural? Postcolonialisms, feminisms, and epistemologies*. Indiana University Press, Bloomington and Indianapolis.

KRAYCHETE, G., LARA, F., COSTA, B. (Orgs.). 2000. *Economia dos Setores Populares: Entre a realidade e a utopia*. Vozes, Petrópolis.

LEWIS, M. 2000. *The New New Thing – A Silicon Valley story*. W.W. Norton & Company, New York.

LISSAGARAY, P.- O. 1991. *História da Comuna de 1871*. Ed. Ensaio, São Paulo.

MATURANA, H./VARELA, F. 1984. *El Árbol del Conocimiento*. Editorial Universitaria, Santiago.

MATURANA, H./VARELA, F. 1994. *De Máquinas y Seres Vivos – Autopoiesis: la organización de lo vivo*. Editorial Universitaria, Santiago.

MORAES, M.C. 1997. *O Paradigma Educacional Emergente*. Papirus, Campinas.

NAISBITT, J. 1999. *High Tech, High Touch – Technology and our search for meaning*. Broadway Books, New York.

NORRETRANDERS, T. 1998. *The User Illusion – Cutting consciousness down to size*. Penguin Books, New York.

PALLOFF, R.M./PRATT, K. 1999. *Building Learning Communities in Cyberspace – Effective strategies for the classroom*. Jossey-Bass Publishers, San Francisco.

PEREIRA, P.A.P. 1996. *A Assistência Social na Perspectiva dos Direitos – Crítica aos padrões dominantes de proteção aos pobres no Brasil*. Thesaurus, Brasília.

- PNUD/ONU. 1990 ... 2000. *Human Development Report*. ONU, New York.
- PRIGOGINE, I. 1996. *O Fim das Certezas – Tempo, caos e as leis da natureza*. Ed. UNESP, São Paulo.
- PRIGOGINE, I./STENGERS, I. 1997. *A Nova Aliança*. Ed. UnB, Brasília.
- RESCHER, N. 1987. *Forbidden Knowledge: And other essays of the philosophy of cognition (Episteme, Vol 13)*. D. Reidl Publisher Co., Dordrecht.
- SACHS, W. 2000. *Dicionário do Desenvolvimento – Guia para o conhecimento como poder*. Vozes, Petrópolis.
- SEN, A. 1999. *Development as Freedom*. Alfred A. Knopf, New York.
- SHATTUCK, R. 1996. *Forbidden Knowledge – From Prometheus to pornography*. St. Martin's Press, New York.
- TAPSCOTT, D. 1998. *Growing Up Digital – The rise of the net generation*. McGraw-Hill, New York.
- THOMPSON, J.B. 1995. *Ideologia e Cultura Moderna – Teoria social crítica na era dos meios de comunicação de massa*. Vozes, Petrópolis.
- VARELA, F.J. et alii. 1997. *The Embodied Mind – Cognitive science and human experience*. The MIT Press, Cambridge, Massachusetts.
- VIEIRA, S.L. 2000. *Política Educacional em Tempos de Transição*. Editora Plano, Brasília.



## Qualidade Total na Educação: discussões preliminares

Alexandre Shigunov Neto

A opção pelo tema *Qualidade total na educação*, num primeiro momento, justifica-se pelo interesse em investigar como o conceito de qualidade, amplamente difundido na área empresarial, é aplicado na área educacional, para, num segundo momento, estudar as suas implicações para a educação nacional. Para tanto, serão tomados como referencial os livros de Cosete Ramos, “Excelência na educação: a escola de qualidade total” e de João C. Mezomo, “Educação e Qualidade Total”, visto serem suas obras pioneiras na tentativa de proporem Programas de “Qualidade Total” em escolas do país.

Nestas reflexões pretende-se perseguir questões como:

- a transposição do conceito de qualidade, pressupondo que a instituição escolar seja idêntica a uma instituição empresarial;
- mesmo na área empresarial tal conceito não conseguiu firmar-se e comprovar cientificamente sua eficiência tão apregoadas;
- a concepção de qualidade proposta no projeto hegemônico neoliberal está permeada de questões ambíguas e de caráter excludente e desigual para os membros da sociedade;

- as propostas educacionais neoliberais e o conceito de qualidade total aplicado à educação se transformaram em “senso comum” e verdade absoluta.

## CONCEITO DE QUALIDADE

A qualidade é um atributo ou condição das coisas capaz de distingui-las das outras e de lhes determinar a natureza, é uma das categorias fundamentais do pensamento: maneira de ser que se afirma ou se nega a uma coisa. Apesar da evolução do conceito e das inúmeras definições que surgiram no decorrer do tempo, os princípios pregados na atualidade mantêm suas origens. Qualidade existe há muito tempo, podendo-se dizer que remonta ao alvorecer da humanidade.

O conceito de qualidade existe há milhares de anos. Pode-se admitir, dessa forma, que o conceito e a terminologia da qualidade remontam aos primórdios da humanidade. Ou seja, sua origem deu-se juntamente com o início da civilização humana.

Enquanto que o conceito de qualidade caminha paralelamente ao processo de transformação da humanidade a qualidade como uma forma de gestão administrativa é relativamente nova, pois surgiu na década de 20 do século XX, com sua introdução à produção industrial, como uma tentativa de reduzir os defeitos dos produtos. A finalidade inicial da qualidade como forma de gestão administrativa nesse momento histórico era realizar a inspeção técnica para verificação das especificações técnicas do produto. Assim, foram implementadas na produção industrial técnicas de controle estatístico de qualidade com a finalidade única e exclusiva de verificar se os produtos produzidos encontravam-se dentro das especificações técnicas pré-determinadas. (Shigunov Neto, Campos, 2004, p. 37-38).

A Qualidade tornou-se objeto de estudo de pesquisadores internacionais a partir da década de 1950, entretanto, foi a partir da década de 80 que tomou significativo impulso. Entre os consagrados pesquisadores/estudiosos que discutem a qualidade, destacam-se: Feigenbaun (1983), Philip B. Crosby<sup>35</sup> (1988), William Edwards Deming<sup>36</sup> (1990), Joseph M. Juran<sup>37</sup> (1990), Garvin (1992), Kaoru Ishikawa<sup>38</sup> (1993), Oakland (1994), Shiba, Graham e Walden (1997), Drummond (1998), Shiozawa (1993) e Taguchi

---

<sup>35</sup> Philip B. Crosby nasceu em 1926 nos Estados Unidos, é idealizador do conceito “defeito zero”. Em sua obra intitulada “Qualidade é investimento” define a qualidade como a conformidade com os requisitos definidos em função do cliente, dos concorrentes, das necessidades da organização, dos recursos disponíveis e da própria maneira de administrar dos líderes, por intermédio de procedimentos administrativos que visam melhorar os processos produtivos e, dessa maneira, satisfazer seus clientes e auferir a uma maior lucratividade.

<sup>36</sup> William Edwards Deming (1900-1993) nasceu nos Estados Unidos e é considerado o grande nome da qualidade, sendo que, em sua principal obra, “Qualidade: a revolução da administração” define a qualidade como um grau previsível de uniformidade e confiança a baixo custo e adequado ao mercado consumidor. Propôs o “Método Deming de Administração”, baseado em métodos estatísticos que visam melhorar os processos produtivos. Acredita que seu método pode ser aplicado indistintamente a qualquer tipo de organização, o qual consiste na aplicação de “14 princípios”: 1) crie uma constância de propósitos para a melhoria dos produtos e serviços; 2) adote a nova filosofia; 3) cesse a dependência da inspeção para alcançar a qualidade; 4) minimize o custo total trabalhando com um único fornecedor - acabe com a prática de realizar negócios baseados somente com base no preço; 5) melhore constante e continuamente cada processo; 6) institua o treinamento na tarefa; 7) adote e institua a liderança; 8) jogue fora os receios; 9) quebre as barreiras entre as áreas; 10) elimine slogans, exortações e cartazes para a força de trabalho; 11) elimine cotas numéricas para a força de trabalho e objetivos numéricos para o gerenciamento; 12) remova as barreiras que roubam das pessoas a satisfação no trabalho. Elimine o sistema anual de classificação; 13) institua um rigoroso programa de educação e automelhoria para todos; 14) coloque todos na companhia para trabalhar acompanhando a transformação.

(1990). No caso específico do Brasil, a qualidade tornou-se objeto de estudo de alguns pesquisadores, a saber: Campos (1992), Oliveira (1994), Caravantes, Caravantes e Bjur (1997), Paladini (1994, 1995, 2000 e 2002), Maximiano (2000), Silva (2002) e Shigunov Neto e Campos (2004). Mas sem dúvida alguma, os dois grandes nomes da área são o professor Vicente Falconi Campos e o professor Edson Pacheco Paladini, que há anos dedicam-se aos estudos e à difusão da qualidade no Brasil.

O consagrado pesquisador Pedro Demo, em sua obra intitulada “Educação e qualidade”, realiza uma análise sobre os conceitos de qualidade e qualidade total aplicados à educação. Num primeiro momento, distingue a qualidade formal da qualidade política.

Qualidade formal significa a habilidade de manejar meios, instrumentos, formas, técnicas, procedimentos diante dos desafios do desenvolvimento. Entre eles,

---

<sup>37</sup> Joseph M. Juran nasceu em 1904 na Romênia. É considerado um dos precursores da qualidade no Japão. Joseph M. Juran, em sua principal obra, “Juran planejando para a qualidade”, define qualidade como adequação ao uso, pois, é o desempenho do produto, que resulta das características do produto e que proporcionará a satisfação simples. Ficou conhecido por apresentar a “Trilogia de Juran”, que consiste no planejamento da qualidade, controle da qualidade e na melhoria da qualidade.

<sup>38</sup> Kaoru Ishikawa (1915-1989) nasceu em Tóquio-Japão, foi o primeiro a utilizar o termo “Controle da Qualidade Total” e formulou as “sete ferramentas de Ishikawa”, compostas de: 1) gráfico de Pareto; 2) diagramas de causa-efeito (espinha de peixe ou diagrama de Ishikawa); 3) histograma; 4) folhas de verificação; 5) gráficos de dispersão; 6) fluxogramas; 7) cartas de controle. Em sua obra intitulada “Controle de qualidade total: à maneira japonesa” afirma que qualidade é desenvolver, criar e fabricar mercadorias mais econômicas, úteis e satisfatórias para o consumidor. Sua proposta pretende, através da utilização de técnicas estatísticas que visam provocar alterações nos processos produtivos, obter uma melhoria contínua do processo e, conseqüentemente, um maior lucro.

ressaltam manejo e produção de conhecimento. São o expediente primordial da inovação.

Qualidade política quer dizer a competência do sujeito em termos de se fazer e de se fazer história, diante dos fins históricos da sociedade humana. É condição básica da participação. Dirige-se a fins, valores e conteúdos. É naturalmente ideológica, porque definição política é sua marca, perdendo qualidade, se ideologia se reduzir a justificações desumanas e a partidarismos obtusos (DEMO, 1994, p. 14).

A qualidade é um modelo de gestão administrativa que tem como um de seus objetivos propiciar o desenvolvimento organizacional por intermédio da melhoria contínua dos processos produtivos. Entre as variáveis analisadas, podem-se destacar: os processos produtivos, o trabalho realizado, os clientes, os procedimentos e as técnicas, o controle e o produto final.

Pode-se supor que os princípios de qualidade, que surgiram inicialmente nos EUA e depois se difundiram pelo Japão, foram propostas econômicas de melhoria do sistema de produção capitalista, que visavam ampliar os mercados consumidores dos países desenvolvidos, reduzir custos e aumentar a produtividade.

Nesse sentido, Demo (1994) também considera que a qualidade aplicada à educação poderá dar sua parcela de contribuição e deve ser considerada como um investimento lucrativo e não como custo. Quiçá não seja mera transposição de conceitos, o movimento da

qualidade total é bem-vindo também no campo educacional, mesmo quando reduzido a expedientes de gerenciamento mais expedito e feita sob a ótica do treinamento e da imitação da ambiência empresarial. Boa gestão sempre faltou nessa parte, bastando para isso observar a mediocridade marcante da habilitação de administração escolar, o distanciamento perante a

inovação tecnológica e a redução do diretor de escola e do reitor da universidade a meros administradores de sistema. O pleito dos administradores escolares de, pela via da lei, fazer a reserva de mercado no sentido de que exclusivamente eles possam ser diretores de escola é a demonstração cabal da dúvida sobre a competência: se esta existisse, não seria mister esconder-se atrás de um golpe legal (p. 68).

E complementa seu pensamento da seguinte forma:

A aproximação do processo educativo aos critérios de gestão de uma empresa, desde que não imitativa, pode ser idéia adequada, à medida que se voltasse à oferta cada vez mais apropriada dos serviços públicos aí propostos. Como regra, escola e universidade não se colocam objetivos claros a atingir, não se incluem em projetos coletivos construídos e participativos, não se avaliam sistematicamente. Substituem facilmente o profissionalismo pelo corporativismo, ante o qual o benefício próprio prevalece sobre os direitos da sociedade. Boa parte da imagem consolidada da escola pública, como coisa pobre para o pobre, se deve a essa origem. Nada funciona bem, falta tudo, vive suja e mal-cuidada, enreda-se em burocracia infernal e, para completar, passa parte expressiva do ano parada, por conta de greves multiplicadas. Na prática, cada vez estuda-se menos, não se atingindo sequer padrões mínimos de mero treinamento (p. 68).

As propostas efetuadas por tais estudiosos visaram melhorar os processos produtivos e aumentar a produtividade nas indústrias americanas e japonesas, inicialmente.

Na área empresarial, a qualidade foi inicialmente concebida como um conceito, essencialmente tecnicista e embasada nos princípios de racionalidade do trabalho, zero defeito, fim do retrabalho

e satisfação do cliente. Entretanto, a qualidade entra em uma nova fase de sua evolução, qual seja, a de valorizar e dar ênfase a princípios, supostamente humanísticos, tais como: qualidade de vida no trabalho, treinamento e desenvolvimento de pessoal e satisfação e bem-estar dos funcionários, conforme pode-se observar nas edições do Prêmio Nacional de Qualidade (PNQ).<sup>39</sup>

Segundo Cosete Ramos (1992) e João C. Mezomo (1997), a qualidade – que é uma filosofia, podendo ser, também, considerada uma técnica administrativa, visa atingir permanentemente a melhoria dos produtos ou serviços oferecidos, por meio da mudança dos processos produtivos, da mudança nos padrões e valores dos funcionários das organizações, da redução de custos, de uma mudança cultural e do envolvimento e comprometimento dos trabalhadores – que é um dos conceitos fundamentais das propostas neoliberais.

## QUALIDADE TOTAL NA EDUCAÇÃO

A palavra neoliberalismo deriva das palavras neo (do Grego *néos* – que significa novo, moderno) e liberalismo que é o conjunto de idéias e doutrinas que visam a assegurar a liberdade individual no campo da política, da moral, da religião, dentro da sociedade. O liberalismo econômico é a doutrina segundo a qual existe uma ordem natural para os fenômenos econômicos que tende ao equilíbrio

---

<sup>39</sup> O Prêmio Nacional da Qualidade (PNQ) é uma premiação que ocorre anualmente, premiando organizações brasileiras que se destacaram na gestão da qualidade. O PNQ adota desde sua criação critérios do Prêmio Americano, Malcom Baldrige National Quality Award. A metodologia utilizada baseia-se, essencialmente, em categorizar sete variáveis organizacionais e atribuir uma pontuação máxima a elas: 1) liderança (90 pontos); 2) informação e análise (75 pontos); 3) planejamento estratégico (55 pontos); 4) desenvolvimento e gestão de recursos humanos (140 pontos); 5) gestão de processos (140 pontos); 6) resultados do negócio (250 pontos); 7) focalização no cliente e sua satisfação (250 pontos).

pelo livre jogo da concorrência e da não-intervenção do Estado.

As políticas neoliberais tiveram seu surgimento nos anos 60 com a crise do Estado de Bem-Estar Social e dos regimes sociais-democratas, em virtude de fatores, como: a progressiva saturação dos mercados internos de bens de consumo duráveis; a concorrência intercapitalista; a crise fiscal e inflacionária que provocou a retração dos investimentos. Em decorrência dessa impossibilidade de resposta aos problemas surgidos, a economia volta-se novamente a seguir o modelo baseado nas “leis naturais do mercado” por intermédio das políticas neoliberais que pregam: o Estado Mínimo; o fim da estabilidade no emprego; o corte abrupto das despesas previdenciárias e dos gastos, em geral, com as políticas sociais.

O discurso neoliberal, enquanto um projeto hegemônico, propõe ampla reforma no plano econômico, fiscal, político, social e educacional. O pressuposto neoliberal aplicado à educação fundamenta-se, essencialmente, sobre dois aspectos: a pressuposição de que a instituição escolar possa ser tratada como uma organização empresarial com fins lucrativos, segundo a idéia do mercado educacional livre e sem a interferência estatal; e a transposição de conceitos aplicados ao setor empresarial para a área educacional. A aplicação desses conceitos à educação não representa uma novidade, ao menos nos Estados Unidos, pois estudos já vêm sendo realizados desde as décadas de 50 e 60 do século XX. Colaboração fundamental foi dada pelo aprofundamento de estudos no campo da Economia aplicada à Educação, sendo a educação, a partir dessa perspectiva, analisada enquanto fator produtivo. Portanto, a eficiência do sistema educacional e a qualidade total na educação, segundo os neoliberais, serão atingidas somente quando não houver mais a intervenção do Poder Público nas políticas educacionais e se consolidar o tão almejado mercado educacional. O discurso hegemônico neoliberal adotou como estratégia, no campo educacional, a proposição de transferir as questões educacionais do âmbito político para o âmbito do mercado. As propostas neoliberais



para a educação tentam transformá-la em uma empresa produtiva, o que é impraticável, visto que a preocupação e os objetivos da educação são específicos, e seu “produto final” não é uma mercadoria (SHIGUNOV NETO, 2005).

Ao assumirem, tais propostas, um caráter de projeto hegemônico e de ampla divulgação, ao ponto de tornar-se “senso comum” entre a população a temática dos ideais neoliberais, de forma geral, e a qualidade total na educação, em específico, têm sido alvo de inúmeras pesquisas e publicações por parte de consagrados pesquisadores nacionais ao longo das últimas duas décadas do século passado e desses primeiros anos do século XXI, a saber: Gentili e Silva (1996), Sader e Gentili (1995), Silva e Gentili (1999), Azevedo (1995), Carrion e Vizentini (1997), Shigunov Neto e Maciel (2004) e Shigunov Neto (2006). Também consagrados pesquisadores internacionais vêm, há algum tempo, desenvolvendo pesquisas com o intuito de desmitificar a temática, repleta de ambigüidades, equívocos e ilusões; entre eles destacamos: Carlos A. V. Estêvão (1998, 2002 e 2004), Jurjo Torres Santomé (2003), Michael W. Apple (2003) e Pablo Gentili (2000, 1999 e 1998).

Pelo rumo que tomaram, atualmente, as políticas neoliberais são vistas por nossos governantes como políticas salvadoras, que proporcionarão o tão esperado desenvolvimento do país, sem preocupação com o fato de que essas políticas pressupõem laços de subordinação, exigências da nova ordem mundial.

O pesquisador Pablo Gentili, em seu conhecido texto intitulado “Neoliberalismo e educação: manual do usuário”, realiza uma análise do discurso neoliberal aplicado ao campo educacional. Por intermédio de uma abordagem crítica dessas propostas, enquanto um complexo processo de construção hegemônica, questiona a “forma neoliberal de pensar e projetar a política educacional”. Segundo os adeptos dessas propostas a exclusão e a discriminação educacionais são resultantes da ineficácia das escolas públicas e da incompetência de seus profissionais. Nesse sentido, os neoliberais afirmam que a

crise da educação não é de democratização mas sim gerencial. Sendo o problema de ordem gerencial, vislumbra uma ampla reforma administrativa, que visa a implementar instrumentos de regulação da eficiência, da produtividade e da eficácia. Apregoa-se que não há falta de escolas e professores, mas sim falta de qualidade, portanto, relega-se as questões centrais que deveriam ser priorizadas (questões didático-pedagógicas) para um segundo plano, enquanto que questões meramente burocráticas e administrativas vêm à tona.

Segundo os neoliberais, esta crise se explica, em grande medida, pelo caráter estruturalmente ineficiente do Estado para gerenciar as políticas públicas. O clientelismo, a obsessão planificadora e os improdutivos labirintos do burocratismo estatal explicam, sob a perspectiva neoliberal, a incapacidade que tiveram os governos para garantir a democratização da educação, e ao mesmo tempo, a ineficiência produtiva da escola. A educação funcional mal porque foi marcadamente penetrada pela política, porque foi profundamente estatizada. A ausência de um verdadeiro mercado educacional permite compreender a crise de qualidade que invade as instituições escolares. Construir tal mercado, conforme veremos mais adiante, constitui um dos grandes desafios que as políticas neoliberais assumirão no campo educacional. Só esse mercado, cujo dinamismo e flexibilidade expressam o avesso de um sistema escolar rígido e incapaz, pode promover os mecanismos fundamentais que garantem a eficácia e eficiência dos serviços oferecidos: a competição interna e o desenvolvimento de um sistema de prêmios e castigos com base no mérito e no esforço individual dos atores envolvidos na atividade educacional. Não existe mercado sem concorrência, sendo ela o pré-requisito fundamental para garantir aquilo que os neoliberais chamam de equidade (GENTILI, 1999, p. 18-19).

A eficiência do sistema educacional e a qualidade total na educação, segundo os neoliberais, serão atingidos, portanto, somente quando não houver mais a intervenção<sup>40</sup> do Poder Público nas políticas educacionais e se consolidar o tão almejado mercado educacional.

Gentili (1999) define a proposta de reestruturação educacional neoliberal como a “mcdonalização da escola”, pois as instituições escolares são tidas, a partir de então, como similares às organizações empresariais. São impostos padrões produtivos e exclusivos do meio empresarial, incompatíveis com o modelo de organização escolar.

Já temos enfatizado que os neoliberais definem um conjunto de estratégias dirigidas a transferir a educação da esfera dos direitos sociais à esfera do mercado. A ausência de um verdadeiro mercado educacional (isto é, a ausência de mecanismos de regulação mercantil que configurem as bases de um mercado escolar) explica a crise de produtividade da escola. Para os neoliberais, o reconhecimento desse fato permite orientar uma saída estratégica mediante a qual é possível conquistar, sem “falsas promessas”, uma educação de qualidade e vinculada às necessidades do mundo moderno: as instituições escolares devem funcionar como empresas produtoras de serviços educacionais. A inferência estatal não pode questionar o direito livre de escolha que os consumidores de educação devem realizar no mercado escolar. Apenas um conglomerado de instituições com essas características pode obter níveis de eficiência baseados na competição e no mérito individual (GENTILI, 1999, p. 28-29).

---

<sup>41</sup> A intervenção estatal, caracterizada pela centralização e pelo clientelismo, é criticada e rejeitada pelos neoliberais pelo fato de interferirem nos direitos de liberdade dos indivíduos.

Entre alguns dos objetivos pretendidos pelas reformas educacionais neoliberais, pode-se destacar: o estabelecimento de instrumentos de controle e avaliação da qualidade dos serviços educacionais; a articulação e subordinação da educação às necessidades do mercado de trabalho,<sup>41</sup> na medida em que tentam instrumentalizar o trabalhador<sup>42</sup> para que se adapte às novas exigências do mercado de trabalho; a concepção de que a organização escolar é similar às organizações empresariais; desse modo, a partir do momento em que são consideradas similares, é possível adotar os mesmo critérios e instrumentos da área empresarial, supondo-se que os resultados produzidos devam ser os mesmos – a maior eficiência e o aumento da produtividade.

O discurso hegemônio neoliberal adotou como estratégia no campo educacional a proposição de

transferir a educação da esfera da *política* para a esfera do *mercado*, questionando assim seu caráter de *direito* e reduzindo-a a sua condição de *propriedade*. É neste quadro que se reconceitualiza a noção de *cidadania*, através de uma revalorização da ação do indivíduo enquanto *proprietário*, enquanto indivíduo que luta por conquistar (comprar) propriedades-mercadorias de diversa índole, sendo a educação uma delas. O modelo de homem neoliberal é o cidadão privatizado, o *entrepreneur*, o *consumidor* (GENTILI, 1999, p. 20-21).

---

<sup>41</sup> Maiores informações sobre a temática da formação profissional nos Cursos de Turismo podem ser obtidas no livro intitulado “Currículo e Formação Profissional nos Cursos de Turismo” organizado por Shigunov Neto & Maciel (2002) e publicado pela Editora Papirus.

<sup>42</sup> A empregabilidade é a capacidade flexível de adaptação dos trabalhadores às novas exigências do mercado de trabalho e das atividades das funções. Assim, o conceito de empregabilidade tornou-se mais um dos preceitos teóricos das propostas neoliberais e na meta a ser atingida pelos trabalhadores.

As propostas neoliberais para a educação tentam transformá-la em uma empresa produtiva. O que é impraticável, visto que a preocupação e os objetivos da educação são específicos, e seu “produto final” não é uma mercadoria.

Essa visão da educação e da escola como mercado onde se confrontam provedores de um serviço, de um lado, e consumidores, de outro, a exigirem a qualidade de um produto, não constitui apenas uma teorização social inadequada, mas também um visão político-pedagógica bastante questionável. Ao transformar a esfera pública da discussão sobre os fins e objetivos da sociedade em uma esfera privada de reivindicação em torno de questões de consumo e, conseqüentemente, ao transformar o/a cidadão/ã num/a consumidor/a, a GQT constrói um espaço pedagógico no qual essas noções tenderão a produzir precisamente esse tipo de indivíduo e de sociedade. Um ideal de gerência se transforma, assim, também num ideal pedagógico e social. Mais uma vez, um meio aparentemente neutro e técnico tem efeitos pedagógicos, políticos e sociais. O ethos da Qualidade Total vai produzir, pedagogicamente, precisamente o indivíduo econômico pressuposto do modelo de mercado. Ou seja, o modelo da Qualidade Total tende a produzir uma pedagogia, uma educação – e um indivíduo – de uma “qualidade” específica, mas se trata, evidentemente, mais de uma qualidade a ser questionada do que reivindicada (SILVA, 1999, p. 175-176).

O conceito de “Qualidade Total” aplicado à Educação faz parte das propostas neoliberais formuladas inicialmente na década de 80 nos Estados Unidos e na Grã-Bretanha, sendo posteriormente incorporadas às políticas educacionais brasileiras. As propostas neoliberais elaboradas para serem aplicadas à educação levam em consideração, principalmente, aspectos

econômicos e políticos. Ou seja, numa análise superficial das propostas educacionais neoliberais tende-se a considerar que seus objetivos são a melhoria das condições de vida e de trabalho do homem. Contudo, um exame mais rigoroso pode chegar a outras conclusões, como a que sugere a idéia de que a forma atual de relação social e de modo de produção são as únicas possíveis, não havendo possibilidade de se pensar em outras formas. Portanto, pretendem reforçar a ideologia dos setores dominantes da sociedade que está posta.

Essa filiação da chamada Gerência da Qualidade Total à organização da empresa capitalista carrega, evidentemente, suas marcas. Longe de ser um instrumento neutro de gerência e administração, passível de ser aplicado a qualquer objetivo, inclusive os mais democráticos, a Gerência da Qualidade Total, fiel a essas origens, pressupõe a superioridade – econômica, moral, política – de uma sociedade organizada em torno do mercado e dos objetivos e valores da empresa capitalista. Ao se apresentar como um instrumento meramente técnico, a Gerência da Qualidade Total esconde precisamente sua natureza essencialmente política. Ao reduzir o (mal)funcionamento da instituição educacional a uma questão de gerência, o Controle da Qualidade Total suprime, esconde e silencia o fato de que a qualidade de um bem social como a educação está estreitamente ligada a desigualdades sociais organizadas em torno da classe social, do gênero e da raça, entre outros eixos (SILVA, 1999, p. 172-173).

Estudiosos da qualidade educacional, como Gomes (1994), Mezomo (1997), Ramos (1992), afirmam que esta pode ser aplicada ao sistema de educação e deve ser realmente introduzida em função das exigências e transformações ocorridas. Assim, segundo

estes autores, os princípios da qualidade não se restringem apenas à indústria, mas podem ser aplicados a qualquer campo/área de conhecimento da sociedade.

Mariano F. Enguita (1999) afirma que a tentativa de aplicação de conceitos empresariais ao sistema educacional não é nova, e vem sendo tentada há várias décadas, principalmente nos Estados Unidos.

Partindo desse pressuposto, autores como Ramos (1992) e Mezomo (1997) acreditam que a utilização do “Método Deming de Administração” possa também ser aplicado na instituição escolar, e apresentam um “receituário de qualidade da educação”, ou seja, um guia para a melhoria da educação.

A escola é uma organização humana. Apesar de sua natureza diferenciada e de sua missão específica, na escola estão presentes os mesmos elementos fundamentais encontrados em qualquer instituição, ou seja: objetivos, finalidades e propósitos; estratégias de ação (programas ou métodos), visando à concretização dos propósitos; pessoas que executam atividades específicas; líderes ou administradores responsáveis pelo alcance dos objetivos da organização (RAMOS, 1992, p. 12).

As propostas de “Qualidade Total na Educação” assumem e transportam conceitos empresariais para a área educacional sem levar em consideração suas particularidades. Tal fato pode ser evidenciado, nas obras de Ramos (1992) e de Mezomo (1997), na medida em que encontram-se presentes conceitos como: cliente externo, cliente interno, *inputs*, *outputs*, produto final, matéria-prima, controle, manutenção, melhoria constante, treinamento, envolvimento, comprometimento, atendimento aos interesses, desejos e necessidades do cliente, flexibilidade, efetividade, produtividade, adequação, expectativa, participação, transformação, mudanças, comunicação participativa, liderança, entre outros.

Para Ramos (1992), a “Qualidade Total na Escola” somente será alcançada a partir do momento em que a instituição escolar organize e promova ações educativas de forma competente e flexível, levando sempre em consideração as necessidades de seus “clientes-alunos”. Já Mezomo (1997) propõe aplicar os conceitos de “Qualidade Total” dentro da instituição escolar e, em específico, na escola e na própria sala de aula. Exemplifica essa proposição a possibilidade de converter alguns conceitos, como é o caso da coerção, da imposição, que agora passam a ser vistos como envolvimento, estímulo e motivação para que as pessoas apliquem e desenvolvam aquilo que é pretendido. Portanto, os princípios de qualidade aplicados às empresas tendem a aceitar que apenas o comprometimento, o envolvimento e a motivação sejam suficientes para atingir os objetivos almejados. Em educação, dadas as suas particularidades, estas variáveis são insuficientes para dar conta de uma transformação substancial e necessária, pois existem inúmeras variáveis que estão envolvidas e devem ser levadas em consideração em qualquer análise.

Apesar de Ramos (1992) e Mezomo (1997), em suas obras, afirmarem que a implantação dos princípios e da filosofia da Qualidade na Educação tem que levar em consideração as suas particularidades, contraditoriamente assumem as propostas apresentadas para a área empresarial, esquecendo-se de suas propostas iniciais.

As propostas educacionais neoliberais apresentadas nos livros de Mezomo (1997) e Ramos (1992) vêm corroborar para intensificar e aumentar o espírito de competitividade e luta pela sobrevivência entre os trabalhadores. É uma tentativa de aumentar a produtividade e a eficiência no trabalho por meio de “velhas propostas” com “novas roupagens”. Assim, tais propostas já nascem com o princípio de desigualdade e discriminação implícito.

Com estas considerações, pode-se inferir que os autores desconsideram a natureza da escola, razão de compará-la a uma organização empresarial. Portanto, a escola não pode ser comparada



a uma empresa, pois apesar de possuir inúmeros elementos que os aproximam das mesmas, seus objetivos não são idênticos. O seu objetivo não é a obtenção do lucro e seus resultados pretendem a formação do homem e do trabalhador, a serem alcançados a longo prazo.

Pode-se intuir, desse modo, que qualidade total não se reduz apenas às técnicas e processos, mas requer como pressuposto básico competência humana. Sendo assim,

Qualidade de verdade só tem a ação humana, até porque é típico produto humano, no sentido de construção e participação. É condicionada pela quantidade, mas sobrepassa-a, porque qualidade não é apenas acontecer, mas especificamente fazer acontecer. Designa a capacidade humana de inovação, no sentido primordial de fazer história própria comum (DEMO, 1994, p. 20).

As propostas neoliberais para a educação têm como pressuposto básico a preparação para o trabalho, ou seja, formar os homens para o exercício de suas funções e desse modo atender aos interesses do capital. Por extensão, deposita na educação a responsabilidade pela solução dos problemas sociais. Assim sendo, convoca-a para dar conta e/ou apontar soluções para o quadro que se estabelece. Desta forma, tenta eximir o Estado dos problemas da sociedade, mesmo reconhecendo os problemas educacionais, que em muitos casos não atingem seus objetivos, nem atendem às necessidades e expectativas da sociedade. É preciso ter cuidado na avaliação e na proposição de alternativas, pois qualquer análise da escola que não identifique que a ação pedagógica expressa o movimento da sociedade, só pode ser considerada em projetos que vislumbrem um modelo de educação desvinculada de sua função social, de sua condição de produto das relações sociais, ou seja, fora da base real.

Assim sendo, qualquer análise de caráter isolado, alheio às relações sociais, descontextualizado do movimento histórico, usurpa

da escola o que nela é investido de vida, tornando-a incompleta e limitada.

O oposto leva à compreensão da escola a partir da dinâmica da sociedade, como produto histórico dos homens e que, mediante necessidades diferenciadas, toma para si diferentes formas e propostas educacionais, em momentos também diferenciados.

Para finalizar nossas reflexões sobre as propostas educacionais neoliberais, enquanto projeto hegemônico, e a aplicabilidade dos conceitos de qualidade total na educação, “aproprio-me” do pensamento dos mais notáveis pesquisadores das questões neoliberais aplicadas à educação no Brasil: Pablo Gentili e Tomaz Tadeu da Silva.

O professor Pablo Gentili (1999) afirma que o conceito de qualidade, aplicado na sociedade capitalista, não poderá se transformar em direito de todos os homens, como afirmam os seguidores das propostas neoliberais, visto que, na lógica de tal mercado a mercadoria de excelência destina-se a um grupo social reduzido que pode pagar por ela. Portanto, a qualidade, onde quer que seja aplicada, destina-se a um grupo social seletivo e não a todos os membros sociais e apresenta três conclusões básicas: qualidade para poucos não é qualidade, é privilégio; a qualidade, reduzida a um simples elemento, negociação, a um objeto de compra e venda no mercado, assume a fisionomia e o caráter que definem qualquer mercadoria: seu acesso diferenciado e sua distribuição seletiva. Em uma sociedade democrática e moderna, a qualidade da educação é um direito inalienável de todos os cidadãos, sem distinção. Nesse sentido, os que

falam sobre “qualidade no mercado” referem-se sempre à qualidade dos “incluídos” ou “integrados”, nunca à dos “excluídos” ou “marginais”. São essas as consequências políticas do discurso da qualidade como nova retórica conservadora no campo educacional. A expe-

riência chilena não faz mais que reforçar as evidências dualizadoras deste processo (GENTILI, 1994, p. 174).

As propostas de qualidade na educação, que em grandes linhas são uma tentativa de transformar a escola numa empresa produtiva, trazem em seu bojo a preocupação com a transferência de responsabilidades do Estado para a comunidade, ou seja, é uma tentativa de eximir a responsabilidade e obrigação do Estado com a educação deixando-a por conta da comunidade. Trata-se de transferir o poder de decisão da escola para a comunidade, que por seu turno também será responsabilizada pelo seu fracasso.

Já o professor Tomaz Tadeu da Silva apresenta como conclusão de sua obra a questão que deveria ser inspiradora de futuras análises e reflexões:

[...] estão em jogo, no momento, duas concepções radicalmente diferentes de qualidade em educação. Uma delas é tecnocrática, instrumental, pragmática, performativa, gerencial e se espelha nos objetivos e processos de trabalho da grande empresa capitalista. A outra é uma concepção política, democrática, substantiva, fundamentada em uma história de luta e de teoria e prática contra uma escola excludente, discriminadora e produtora de divisões, e a favor de uma escola e de um currículo que sejam substantivos e efetivamente democráticos. Uma educação de qualidade, numa perspectiva democrática, deve se concentrar nas estratégias e nos meios para propiciar mais recursos materiais e mais recursos simbólicos para aqueles/as jovens e crianças que têm sua qualidade de vida e de educação diminuída não por falta de meios para medi-la, mas porque essa qualidade lhes é negada, subtraída e confiscada. É irônico, paradoxal e revoltante que os mesmo grupos que lhes negam essa qualidade se concentram em desenvolver

procedimentos para medi-la e avaliá-la, quando nós já sabemos que essa qualidade é baixa porque a qualidade desfrutada por esses mesmos grupos é alta. Decidir qual concepção vai prevalecer é nossa opção e é a nossa luta (SILVA, 1999, p. 187-188).

Portanto, pode-se supor que as propostas de qualidade total na educação nada mais são do que receituários de como fazer e atingir determinados objetivos, que não possuem fundamentação teórica e nenhuma comprovação científica. Ou seja, a qualidade nada mais é do que um instrumento utilizado pelas políticas neoliberais para tirar de foco discussões sobre desigualdade/igualdade, justiça/injustiça, emprego/desemprego, exclusão social, fim dos trabalhos, entre outras.

## **BIBLIOGRAFIA**

CAMPOS, Vicente Falconi. **TQC: Controle da qualidade total** (no estilo japonês). Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni, 1992.

CARAVANTES, Geraldo R.; CARAVANTES, Cláudia B.; BJUR, Wesley E. **Administração e qualidade: a superação dos desafios**. São Paulo: Makron Books, 1997.

CROSBY, Philip. **Qualidade é investimento**. 3. ed. Rio de Janeiro: José Olympio, 1988.

DEMING, W. Edwards. **Qualidade: a revolução da Administração**. Rio de Janeiro: Marques Saraiva, 1990.

DEMO, Pedro. **Educação e qualidade**. Campinas: Papyrus, 1994.

DRUMMOND, H. **O movimento pela qualidade: do que o gerenciamento de qualidade total realmente trata**. São Paulo: Littera Mundi, 1998.

ENQUITA, Mariano F. O discurso da qualidade e a qualidade do discurso. In: GENTILI, Pablo A. A; SILVA, Tomaz Tadeu da. **Neoliberalismo, qualidade total e educação: visões críticas**. 8. ed. Petrópolis: Vozes, 1999, p. 93-110.

FEIGENBAUM, A. V. **Total quality control**. McGraw-Hill, 1983.

FUNDAÇÃO PARA O PRÊMIO NACIONAL DA QUALIDADE (PNQ). **Critérios de excelência: o estado da arte da Gestão da Qualidade Total**. São Paulo, 1995.

GARVIN, D. A. **Gerenciando a qualidade: a visão estratégica e competitiva**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1992.

GENTILI, Pablo A. A. O discurso da “qualidade” como nova retórica conservadora no campo educacional. In: GENTILI, Pablo A. A, SILVA, Tomaz Tadeu da. **Neoliberalismo, qualidade total e educação: visões críticas**. 8. ed. Petrópolis: Vozes, 1999, p. 111-178.

GENTILI, Pablo. Neoliberalismo e educação: manual do usuário. In: SILVA, Tomaz Tadeu da. & GENTILI, Pablo. (Orgs.). **Escola S.A. Quem ganha e quem perde no mercado educacional do neoliberalismo**. 2. ed. Brasília: CNTE, 1999, p. 9-49.

GOMES, Hélio Ribeiro. **Qualidade total na escola: padronização**. Belo Horizonte: Lê, 1994.

ISHIKAWA, Kaoru, **Controle de qualidade total: à maneira japonesa**. 3. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1993.

JURAN, J. M. **Juran planejando para a qualidade**. São Paulo: Pioneira, 1990.

MAXIMIANO, A. C. A. **Introdução à Administração**. São Paulo: Atlas, 2000.

MEZOMO, João C. **Educação e qualidade total**. Curitiba: Vozes, 1997.

OAKLAND, J. S. **Gerenciamento da qualidade total**. São Paulo: Nobel, 1994.

OLIVEIRA, M. A. **Mitos e realidades da qualidade no Brasil**. São Paulo: Nobel, 1994.

PALADINI, Edson Pacheco. **Avaliação estratégica da qualidade**. São Paulo: Atlas, 2002.

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da qualidade no processo**. São Paulo: Atlas, 1995.

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da qualidade: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2000.

PALADINI, Edson Pacheco. **Qualidade total na prática**. São Paulo: Atlas, 1994.

RAMOS, Cosete. **Excelência na educação: a escola de qualidade total**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1992.

SHIBA, S.; GRAHAM, A; WALDEN, D. **TQM: quatro revoluções na gestão da qualidade**. Porto Alegre: Artes Médicas, 1997.

SHIGUNOV NETO, Alexandre; CAMPOS, Letícia Mirella Fischer. **Manual de gestão da qualidade aplicado aos cursos de graduação**. Rio de Janeiro: Fundo de Cultura, 2004

SHIGUNOV NETO, Alexandre. **História da educação brasileira: do período colonial ao predomínio das políticas educacionais neoliberais**. Rio de Janeiro: Ciência Moderna, 2006. (no prelo)

SHIGUNOV NETO, Alexandre; MACIEL, Lizete Shizue Bomura. (Orgs.) **Formação de professores: passado, presente e futuro**. São Paulo: Cortez, 2004.

SHIGUNOV NETO, Alexandre; MACIEL, Lizete Shizue Bomura. As políticas neoliberais e a formação de professores: propostas de formações simplistas e aligeiradas em épocas de transformações. In: SHIGUNOV NETO, Alexandre; MACIEL, Lizete Shizue Bomura (Orgs). **Formação de professores: passado, presente e futuro**. São Paulo: Cortez, 2004.

SHIOZAWA, Ruy. **Qualidade no atendimento e técnica da inteligência**. São Paulo: Atlas, 1993.

SILVA, Reinaldo Oliveira da. **Teorias da Administração**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.

SILVA, Tomaz Tadeu da. A “nova” direita e as transformações na pedagogia da política e na política da pedagogia. In: GENTILI, Pablo A. A; SILVA, Tomaz Tadeu da. **Neoliberalismo, qualidade total e educação: visões críticas**. 8. ed. Petrópolis: Vozes, 1999, p. 09-30.

SILVA, Tomaz Tadeu da. O projeto educacional da nova direita e a retórica da qualidade total. In: GENTILI, Pablo; SILVA, Tomaz Tadeu da. (Orgs.). **Escola S.A. Quem ganha e quem perde no mercado educacional do neoliberalismo**. 2. ed. Brasília: CNTE, 1999, p. 167-188.

TAGUCHI, G. - **Engenharia da Qualidade em Sistemas de Produção**. São Paulo: McGraw Hill, 1990.





# Qualidade dos estudos superiores em turismo: O caso do curso superior de Turismo na Escola Superior de Educação de Coimbra<sup>43</sup>

Adília Ramos; Maria do Rosário Borges;  
Paula Neves & Joana Fernandes

## O INSTITUTO POLITÉCNICO DE COIMBRA

O ensino superior em Portugal encontra-se dividido em duas grandes vertentes: o Ensino Superior Universitário e o Ensino Superior Politécnico. Este último, surgido no ano de 1979, assumiu desde logo duas características fundamentais, que ainda hoje se lhe reconhecem: a lógica regional na sua organização global (com cariz distrital) e a orientação para a realização de cursos de bacharelato. É, pois, neste sistema de ensino que se integra o Instituto Politécnico de Coimbra – IPC.

A missão que orienta toda a actuação do IPC pauta-se pela formação académica de cidadãos com o perfil académico e as competências profissionais adequadas para colmatar as lacunas de

---

<sup>43</sup> Texto escrito por autores portugueses

desenvolvimento da região e do país (IPC<sup>(a)</sup>, 2001). Neste contexto, assume os seguintes objectivos para concretizar a sua missão:

- formar alunos com elevado nível de exigência qualitativa, nos aspectos cultural, científico, artístico, tecnológico e profissional, através de um ensino prático e adaptado às necessidades da sociedade moderna;
- realizar actividades de pesquisa e investigação aplicada;
- prestar serviços à comunidade regional, com vista a uma colaboração e valorização mútuas;
- promover o intercâmbio com instituições convergentes, nacionais e internacionais, e contribuir, no seu âmbito de actividades, para a cooperação internacional e para o encontro cultural entre povos e comunidades.

A alteração recente efectuada à lei de bases do ensino educativo veio reforçar a competência dos IPCs, permitindo-lhes ministrar cursos ao nível da licenciatura e, conseqüentemente, garantindo aos seus diplomados um mais rápido acesso ao mercado de trabalho, através do grau de bacharelato, e, também, a continuação da formação académica até ao grau de licenciatura (IPC<sup>(b)</sup>, 2001).

Actualmente o IPC integra cinco unidades de ensino, entre as quais se encontra a Escola Superior de Educação de Coimbra - ESEC, onde é ministrada a licenciatura bi-etápica em Turismo. A ESEC foi criada em 1985 no âmbito da integração das antigas escolas de formação de professores e educadores de infância, mas a partir de 1993 promoveu uma profunda alteração no seu projecto educativo, assumindo, claramente, que o seu desenvolvimento estratégico integrava igualmente uma forte componente de formação ligada às tecnologias sociais e às artes.

Esta opção de desenvolvimento teve as suas raízes na constatação de que uma escola de ensino superior deve organizar-se não só em função de produtos específicos de formação, nomeadamente

o tipo de cursos que lecciona, mas essencialmente em função de conhecimentos científicos, técnicos e profissionais, que constituem o núcleo dessa sua actividade formativa.

A ESEC, tendo herdado um passado que lhe dá o nome e o prestígio, tem desenvolvido esforços no sentido de acompanhar as exigências relativas ao desenvolvimento regional e nacional impostas pela dinâmica de desenvolvimento socio-económico. Actualmente a Escola ministra doze licenciaturas, para além de proporcionar formação complementar, especializada e contínua.

## A POLÍTICA DE QUALIDADE NA ESEC

A par do aparecimento de novas áreas de formação, a ESEC tem procurado conciliar a diversidade com a qualidade, numa procura constante de concretização da sua missão, que se pauta por **promover uma formação de alunos de elevado nível e adaptada às necessidades da sociedade moderna, aliando a componente teórica à prática** (ESEC, 2001). Esta orientação é sintetizada pelo lema **pensar globalmente e agir localmente**. Tais princípios têm exigido a definição de uma política de qualidade, assente em pressupostos de mudança conscientes, mas igualmente em actuações rigorosas e pertinentes, que transmitam aos alunos a confiança de um futuro profissional assente em pilares promissores e aos docentes uma consciência profissional de excelência.

A política de qualidade encontra-se definida e assumida no Plano Educativo quinquenal da ESEC, que compila um conjunto de opções estratégicas que o IPC tenciona concretizar no espaço temporal de 2001-2006. A par deste documento, os Planos Anuais de Actividades também reflectem em cada momento lectivo as grandes opções feitas na área da qualidade, considerando diversos factores, nomeadamente a realidade do mundo do trabalho, o perfil dos estudantes (potenciais e actuais), o perfil dos docentes,

entre outros. Estas opções assumem contornos muito específicos quando aplicadas a cada uma das instituições de ensino que integram o IPC. Por outro lado, tal especificidade advém, igualmente, da tipologia dos cursos ministrados e do contexto de interacção e envolvimento com a comunidade local.

A qualidade na Escola desdobra-se em diferentes vertentes, visando assegurar:

- qualidade de recursos humanos afectos à instituição;
- qualidade do curricula;
- qualidade dos estudantes;
- qualidade das infra-estruturas e do ambiente interno e externo.

Assim, falar de qualidade neste contexto resulta da intercepção dos itens supra indicados uma vez que nenhum deles é verdadeiramente atingido sem implicar obrigatoriamente a intervenção ou a relação com os restantes. A qualidade é um sistema cuja progressão, manutenção e incremento exige um esforço contínuo e partilhado por forma a garantir a aplicação deste pressuposto à totalidade.

Neste sentido, é pertinente destacar que a política de qualidade, com a qual a ESEC se identifica, assenta numa cultura de avaliação, de auto-regulação e de autonomia e responsabilidade, baseada em sistemas de avaliação permanente e de regulação (GAP, 2001). Esta cultura de avaliação, constituindo-se como prática integrante do modo de ser institucional, representa uma função ou até mesmo um desafio para todos os agentes. No entanto, exige à ESEC um sentido de responsabilidade no desenvolvimento da sua capacidade de avaliação prévia, de antecipar desenvolvimentos e de se orientar estrategicamente, mediante objectivos claros e comuns, no sentido de assegurar a construção e o engrandecimento do futuro da Instituição.

À luz desta filosofia, foi criado em 1999 o **Gabinete de Avaliação e Planeamento - GAP**, para se dedicar exclusivamente à promoção das culturas de avaliação e de auto-regulação que, conjugadas, levem a uma cultura de autonomia e responsabilidade. É também da sua competência coordenar o processo de auto-avaliação anual da ESEC, norteado pelas quatro variáveis que integram a Qualidade do Ensino Superior. Em março de 2001, a Comissão de Avaliação Externa à ESEC salientou e valorizou a existência de uma cultura de auto-avaliação já constituída e dinamizada pela própria ESEC, sugerindo a sua intensificação, uma vez que a mesma permite obter, desde que realizada de uma forma sistemática, uma visão estratégica e reflexiva de desenvolvimento e incremento da qualidade da própria organização.

## A QUALIDADE NO CURSO SUPERIOR DE TURISMO DA ESEC

A criação do curso de Turismo na ESEC esteve, pois, associada a uma estratégia de diversificação de cursos, de acordo com as orientações políticas e educativas que vigoravam naquele período, e com o grande objectivo de procurar conciliar estratégias de desenvolvimento da organização, com estratégias de desenvolvimento e de resposta às necessidades de incremento económico do meio envolvente.

Assim, o Curso de Turismo da ESEC do Instituto Politécnico de Coimbra, que foi reconhecido oficialmente pelo Ministério da Educação em Julho de 1996 com o grau de bacharelato, é pois um curso relativamente recente tendo passado a funcionar, a partir de julho de 1999, como Licenciatura Bi-etápica e exercendo sobre a área de influência da Escola – uma faixa litoral de cerca de 400 Km, desde Braga a Santarém - uma forte atractividade.

Os pressupostos de qualidade da Escola, referidos anteriormente, reflectem-se no curso de Turismo conforme se explicita seguidamente.

- **Recursos Humanos:** verifica-se o forte investimento e incentivo da Escola para a formação dos seus docentes nas áreas da especialidade do Turismo, facilitando o acesso aos graus de Mestre e Doutor, e promovendo o intercâmbio dos docentes entre instituições congéneres europeias. É objectivo da Escola, no período de 2001 a 2006, atingir, nos seus quadros docentes, a percentagem de 30% de doutores e 50% de mestres, tendo este último valor já sido atingido. De destacar a integração da ESEC numa rede de projectos de aplicação ao sector do Turismo, tendo como suporte as novas tecnologias da informação.

- **Curricula:** o dinamismo do curso de Turismo da ESEC, reconhecido pelos candidatos ao ensino superior (a montante), e pelas entidades empregadoras (a jusante), é conseguido através de uma formação que incide nas seguintes valências: sociocultural, história/património, economia, gestão e promoção turística, novas tecnologias da informação e línguas estrangeiras. A par destas, as visitas de estudo e trabalho no terreno, complementam a visão actualizada que se procura transmitir nos conteúdos teóricos. A presença consecutiva na Bolsa de Turismo de Lisboa (BTL) e, desde este ano, também na International Tourism de Berlim (ITB), é indicador da sintonia com as expectativas do mercado empregador que se procura ter em conta permanentemente. De acordo com o Projecto Educativo da ESEC, a formação ministrada privilegia a vertente do saber-fazer, encontrando-se a elaboração do plano de estudos orientada tendo em vista uma organização social do conhecimento em diferentes profissões. A opção por uma formação de cariz profissionalizante implica um elevado número de unidades curriculares eminentemente práticas, e momentos significativos de aprendizagem em contexto profissional, o que é viabilizado no curso de Turismo da Escola em dois momentos ou períodos de estágio e em visitas de estudo, o que, aliás, se considera muito aquém do desejável.

- **Estudantes:** a este nível, a intervenção da ESEC desdobra-se em diversos momentos da vida estudantil. No acesso e na cooperação com os sistemas de ensino que permitem a entrada no ensino superior, há um claro investimento no estreitamento de relações com a região inserida na área de influência da Escola, fomentando uma preferência regional mas também habitacional, o que permite a integração de estudantes quer do ensino secundário geral, quer do ensino tecnológico, com especial destaque para aquele que incide nas diferentes profissões do Turismo. Ainda neste item deve ser realçada a criação, em 2001, do Gabinete de Apoio ao Aluno, idealizado para acompanhar o estudante nas diferentes etapas e desafios da sua formação. Por outro lado, a existência do Gabinete de Comunicação e Relações Públicas, desde 1999, tem desempenhado um papel crucial na divulgação e notoriedade do curso de Turismo junto de diferentes públicos.

- **Infra-estruturas e ambiente externo e interno:** tal como foi já atrás referido, o facto da ESEC ministrar doze cursos com necessidades materiais muito distintas gera um processo de enriquecimento mútuo e inovador já que a totalidade dos materiais se encontra acessível a toda a comunidade da Escola. O curso de Turismo sai obviamente reforçado com a interdisciplinaridade conseguida, uma vez que se posiciona como um curso de charneira, entre variadíssimas áreas do saber.

Assim, e orientada pelos propósitos da Qualidade, aqui apenas tratados na óptica do curso de Turismo, a Escola iniciou em 1999 o primeiro momento de reflexão em torno das suas práticas, procedimentos, recursos e perspectivas de desenvolvimento, o que coincidiu com a saída dos primeiros diplomados. Ao mesmo tempo, foi expressa a vontade inequívoca de submeter o curso à Avaliação Externa, pelo que foi solicitada a certificação, do mesmo, à Fundação Thémis da Organização Mundial de Turismo.

Este processo de certificação partiu da vontade expressa da instituição de ensino de se submeter a uma criteriosa avaliação externa

por parte de uma instituição idónea e independente, e, através desta, confirmar ou não a validade do projecto formativo até então concretizado. Neste sentido, a avaliação conduzida pela Fundação Thémis, assentou na observação dos seguintes referenciais de qualidade:

- adequação da formação curricular ao mercado empregador;
- capacidade de resposta rápida às mudanças ocorridas nesse mercado;
- flexibilidade do plano de estudos e consequente profissionalismo dos formandos;
- aplicação de metodologias de estudo com uma forte vertente prática.

A obtenção da **Certificação TedQual**, concedida pela Organização Mundial de Turismo - OMT, através da Fundação Thémis, representa a confirmação de que o ensino de turismo ministrado pela ESEC se parece orientar pela perspectiva do mercado empregador, e que esta sintonia é sinal inequívoco da sua qualidade.

Assim, desde Setembro de 2001, e pelo período de dois anos, para já, o curso de Turismo da ESEC integra o grupo de instituições educativas reconhecidas à escala mundial pela OMT. Tal facto, se por um lado transmitiu um grande estímulo e satisfação a todos os actores organizacionais, criou, por outro lado, uma forte responsabilização não só pelo testemunho das práticas vivificadas, como pela continuidade e melhoria das mesmas, facto em que a ESEC está seriamente empenhada.

## A QUALIDADE NA FORMAÇÃO EM TURISMO

A qualidade no sector do turismo está alicerçada, em grande medida, na qualificação e motivação dos recursos humanos, na sua criatividade, na sua habilidade e na sua capacidade de adaptação



ao uso de novos processos e formas de organização que constantemente colocam desafios às organizações. É sabido que a oferta do sector turístico se concentra na área dos serviços e que, por isso, a qualidade da preparação dos seus recursos humanos se torna ainda mais importante para garantir a satisfação do cliente. Esta realidade faz com que o mercado empregador seja cada vez mais exigente aquando da avaliação do perfil do técnico que pretende recrutar. Por outro lado, a adaptação dos recursos humanos às mudanças do sector é um valor chave no sucesso competitivo das empresas do ramo, pelo que a qualidade total no sector do turismo não pode separar-se da qualidade da formação em turismo. Segundo a OMT (1995), citada em OMT (1977, p. 35), é necessário consolidar uma formação que dote os futuros profissionais de capacidades básicas para o emprego: saber comunicar, saber adaptar-se, saber aprender, saber resolver, saber colaborar, saber tomar decisões, saber procurar, encontrar, entrar e manter-se num posto de trabalho.

Neste contexto a qualidade total adquire um lugar fundamental na batalha pela competitividade no sector turístico (OMT, 1995), pelo que a educação deve fazer eco desta exigência do sector e alicerçar as suas práticas nos princípios em que se baseia um sistema educativo de qualidade. O que fundamenta o valor da educação é a sua capacidade para produzir competências que sejam posteriormente transferidas de forma efectiva para o local de trabalho. Assim sendo, um sistema de educação/formação orientado para a qualidade deve ser um sistema que se caracteriza por colocar o seu cliente como o centro de todas as atenções (idem, ibidem), nomeadamente: identificar as necessidades dos clientes e conhecer as suas expectativas; determinar os produtos educativos que devem ser padronizados e aqueles que requerem um tratamento especializado; definir as medidas específicas para verificar se o processo educativo está a satisfazer as necessidades; utilizar a informação que permite controlar e melhorar o processo e eliminar os erros; acompanhamento pós-acção educativa.

No caso específico de um sistema de formação em turismo, podemos identificar dois tipos de clientes: clientes externos, alunos, que pagam os serviços; e os clientes internos, docentes (profissionais da educação), empresas e a administração (que traça políticas, é empregadora e formadora), que são indirectamente usuários das competências e que dão apoio à educação (idem, ibidem).

Os clientes externos – alunos são os clientes imediatos e têm direito a esperar por qualidade na educação recebida. Responsáveis pela sua aprendizagem, devem tomar uma posição activa no processo educativo e, conseqüentemente, no processo de desenvolvimento de qualidade. Quando os níveis de conhecimento num determinado grupo de alunos são diferentes, será necessário providenciar sistemas personalizados de formação, com ritmos próprios de aprendizagem. Por outro lado, todos os clientes externos devem ser solidários no processo de obtenção de qualidade, assumindo um compromisso recíproco de colaboração. Actores externos e internos devem, pois, possuir uma cultura corporativa, mecanismos de comunicação internos e externos, utilizar as tecnologias como instrumentos de trabalho, promover políticas de motivação assim como zelar pela avaliação dos distintos serviços.

Com base neste pressuposto, refira-se que um sistema educativo de qualidade deve assegurar (idem, ibidem): adequação de competências; integração temporal de aquisição de competências; orientação para a eficácia individual e colectiva; orientação para a máxima eficiência; adequada política de comunicação com os clientes; controlo dos desvios, através da realização de Auditoria da Qualidade.

É importante, pois, que os agentes de formação tenham consciência de que a qualidade não surge espontaneamente e não se decreta, mas sim resulta da aprendizagem persistente dos actores e do exercício permanente da sua responsabilidade. Para isso, é preciso reconhecer o que compete a cada um dos actores intervenientes, o que espera cada actor e quais as divergências existentes entre as expectativas criadas e a realidade assegurada.

A manutenção de um sistema de qualidade implica a realização de Auditorias da Qualidade Educativa – ou seja o exame sistemático do sistema educativo a partir dos critérios de qualidade explicitados antecipadamente para determinar se o sistema corresponde às expectativas dos clientes e em caso contrario adoptar as medidas de controlo e correcção eventualmente necessárias. Segundo a OMT (1995), para a realização de uma auditoria de qualidade é necessário organizar o processo em várias fases, nomeadamente:

A auditoria da qualidade educativa deve ser conduzida por uma equipa que assuma inequivocamente as suas funções e tenha regras de trabalho claramente definidas. Este processo só terá vantagens para a organização se se atingir a 3ª Fase, segundo a metodologia anteriormente apresentada.

## QUADRO 1

### Auditoria da Qualidade Educativa

---

**1ª Fase:** Determinação dos critérios de qualidade, por cliente

**2ª Fase:** Auditoria

2.1. Verificação da qualidade do processo educativo

2.1.1. Sistema de formação

*(aspecto institucional, estratégico, metodológico e de gestão)*

2.1.2. Dispositivos pedagógicos

*(informação, programas, docentes, modalidades de avaliação, alunos, custos...)*

2.1.3. Centros educativos

*(funções de controlo, direcção, produção, avaliação e controlo qualidade produto...)*

2.2. Controlo

*(elaboração das conclusões e correcções)*

**3ª Fase:** Melhorar

---

Fonte: Adaptado de OMT (1995, p. 109-110).

## INDICADORES DE QUALIDADE NO CURSO DE TURISMO DA ESEC 2000/01

No Ano Lectivo de 2000/2001 foram identificados sete indicadores de qualidade para avaliar o curso de turismo: procura do curso, sucesso educativo, empregabilidade, desempenho profissional, satisfação com a escola, satisfação com a formação e identidade do curso. Neste sentido, o GAP, gabinete responsável pela condução do estudo, analisou diversos instrumentos para operacionalizar os indicadores identificados. Destacam-se alguns documentos internos da ESEC (planos anuais de actividades, processos dos docentes, alunos e funcionários, planos de estudo, programas das unidades curriculares etc.) e os diversos questionários realizados (alunos, docentes, diplomados, organizações etc.). Seguidamente apresentam-se, apenas, alguns dos resultados obtidos com a análise que resultou do cruzamento das diversas fontes de informação utilizadas para avaliar o curso superior de Turismo da ESEC.

Refira-se que o relatório do qual se retiraram os dados apresentados encontra-se, na sua íntegra, na página da ESEC.

1. Indicadores da procura do curso: neste indicador foi avaliada a evolução dos últimos três anos quanto ao número de candidatos ao curso, o número de candidatos em 1ª e 2ª opção na 1ª Fase de candidatura e a média das notas de candidatura. Os dados utilizados foram recolhidos nas Estatísticas de Acesso ao Ensino Superior e nos Serviços Académicos da ESEC.

## QUADRO 2

Indicadores da procura do curso, 1999/02

	Anos Lectivos					
	1999/00		2000/01		2001/02	
N.º candidatos	504		353		287	
N.º alunos 1ª opção	81	16%	76	22%	68	24%
N.º alunos 2ª opção	76	15%	63	18%	46	16%
Média da nota de candidatura dos colocados	134,1		139,3		140,6	

Fonte: ESEC (2001), p. 179-180.

Como se pode observar no Quadro 2, os resultados obtidos mostram uma tendência para o decréscimo do número de candidatos no período estudado, mas nota-se um aumento da nota média de candidatura e aumento da percentagem de alunos que escolhe em 1ª opção este curso. Isto é, o curso tem vindo a ser atractivo para alunos com notas cada vez mais elevadas.

2. Indicadores de Sucesso Educativo: foram avaliadas as taxas de transição de ano e a classificação média em cada ano do curso (considerando a escala de 0 a 20 valores), no que diz respeito ao Ano Lectivo de 2000/01. Os dados foram disponibilizados pelos Serviços Académicos da ESEC.

### QUADRO 3

Taxa de transição e média das notas dos alunos do curso,  
por ano curricular, Ano Lectivo 2000/01

<b>Ano Curricular</b>	<b>Taxa de transição (%)</b>	<b>Média das notas</b>
1º ano	72,5	11,6
2º ano	77,5	12,1
3º ano - bacharelato	65,7	13,5
4º ano - licenciatura	89,5	13,3

Fonte: ESEC (2001), p. 147, 157, 166, 181.

Constata-se que a média das notas vai subindo ao longo do curso mas que a média das notas no 1º e 2º Anos é claramente inferior à media da nota de entrada (13,9). As taxas de transição vão também aumentando ao longo do curso exceptuando no 3º Ano porque, tratando-se de uma licenciatura bi-etápica, não é possível transitar para o 4º Ano sem ter todas as disciplinas do 3º Ano feitas. Estes dados apontam para um nível de insucesso de cerca de 27,5% no 1º Ano, de 22,3% no 2º Ano, de 34,3% no 3º Ano e de 10,5% no 4º Ano. De referir que a classificação média do curso de Turismo neste Ano Lectivo foi de 12,6 valores.

3. Indicadores de empregabilidade: procurou-se determinar a percentagem de diplomados inseridos profissionalmente, a percentagem de diplomados empregados no sector e o tempo que demoraram a ser integrados no mercado de trabalho. Foram questionados todos os diplomados do curso no Ano Letivo de 2000/01, 24 indivíduos, tendo sido recolhidos 58,3% dos questionários distribuídos.

#### QUADRO 4

Taxa de empregabilidade dos diplomados do curso de Turismo

Empregados (%)	Desempregados (%)
78,6	14,3

Fonte: ESEC (2001), p. 147, 157, 166, 181.

Os valores do Quadro 4 indicam uma realidade bastante satisfatória para os diplomados, estando a maioria (78,6%) a exercer uma actividade profissional. Relativamente aos empregados, sabe-se que cerca de 17% trabalha na administração pública, 8% no sector empresarial público, 67% no sector empresarial privado e 8% em organizações privadas sem fins lucrativos.

#### QUADRO 5

Taxa de empregabilidade na área de formação concluída na ESEC

	Sim (%)	Não (%)
Exercício de actividade na área de formação	91,7	8,3

Fonte: ESEC (2001), p. 184.

A adequação do perfil do diplomado ao exercício da sua actividade profissional também apresenta resultados muito satisfatórios, já que cerca de 92% dos alunos do curso de Turismo que conseguiram emprego trabalham numa das organizações ligadas ao sector turístico.

## QUADRO 6

### Ritmo de obtenção de emprego

<b>Período de tempo</b>	<b>Percentagem</b>
Durante a frequência do curso	38,5
No período de 6 meses após a conclusão do curso	38,5
No período de 1 ano após a conclusão do curso	7,7

Fonte: ESEC (2001), p. 184.

De acordo com os dados do Quadro 6 conclui-se que os diplomados conseguiram obter o seu emprego num período de tempo relativamente curto, face à data de conclusão da Licenciatura. Verificou-se que a realização dos estágios nos 3º e 4º Anos da Licenciatura bi-etápica possibilitou a alguns dos alunos (38,5%) obter aí o seu primeiro emprego, o que é revelador da satisfação das entidades empregadoras com o perfil do diplomado em Turismo pela ESEC.

4. Indicadores de desempenho profissional: considerou-se a avaliação do desempenho dos alunos nos estágios feita pelas diversas organizações e pelos orientadores de estágio da ESEC, assim como a avaliação dos empregadores com o desempenho dos diplomados. A recolha de informação foi feita por questionário.



## QUADRO 7

Imagem sobre os diplomados do curso de Turismo

	Orientadores de estágio		Organizações	
	Média	D.P.	Média	D.P.
Imagem global dos diplomados	3.10	0.32	3.22	0.67
Como classifica os recém-licenciados do curso de Turismo quanto ao grau de preparação, aquando da entrada no mercado de trabalho	3.00	0.50	3.14	0.69
Que imagem global tem a sua organização da preparação científica e pedagógica dos diplomados do curso de Turismo	3.00	0.47	3.17	0.75

Escala: 1 = Nada Bom; 2 = Pouco Bom; 3 = Bom; 4 = Muito Bom.

Fonte: ESEC (2001), p. 207.

Podemos constatar que tanto as organizações como os orientadores de estágio têm uma imagem globalmente positiva dos diplomados do curso de Turismo e da sua preparação no momento da entrada no mercado de trabalho, embora se constate que as organizações têm uma imagem mais positiva (3.14) do que os orientadores de estágio (3.00).

5. Indicadores de satisfação com a ESEC: questionaram-se os diferentes actores organizacionais sobre três aspectos: o seu grau de satisfação global com a imagem da ESEC, seu grau de satisfação com o modelo de gestão, equipamentos, serviços e, também, sobre o clima organizacional.

## QUADRO 8

Grau de satisfação global com a imagem da ESEC

<b>Actores Organizacionais</b>	<b>Média</b>	<b>D.P.</b>
Orientadores de estágio	3.18	0,40
Docentes	3.09	0.53
Organizações	3.00	1.00
Diplomados	2.57	0.65
Alunos	2.50	0.77

Escala: 1 = Nada Satisfeito; 2 = Pouco Satisfeito; 3 = Satisfeito; 4 = Muito Satisfeito.

Fonte: ESEC (2001), p. 196.

Como se pode constatar no Quadro 8, são os orientadores de estágio das organizações e os docentes os actores organizacionais inquiridos que expressam uma imagem organizacional mais positiva, com um valor médio de 3.18 e 3.09 respectivamente. Os alunos e os diplomados deste curso são os actores menos satisfeitos com a imagem da ESEC na sua globalidade.

Relativamente ao seu grau de satisfação com o modelo de gestão, equipamentos, serviços, os resultados obtidos ao questionar os diferentes actores foram os seguintes:

## QUADRO 9

Grau de satisfação com o modelo de gestão, recursos físicos e humanos e estruturas de apoio ao funcionamento da ESEC

	Alunos		Docentes		Diplomados		Orientadores de estágio		Organizações	
	Med.	D.P.	Med.	D.P.	Med.	D.P.	Med.	D.P.	Med.	D.P.
Modelo de gestão (estratégico e operacional)	2.29	0.65	3.18	0.50	2.21	0.58	3.14	0.38	2.50	1.00
Recursos físicos (instalações/equipamentos)	1.61	0.75	1.82	0.59	3.07	0.73	2.86	0.90	2.00	0.82
Recursos humanos (docente / não docente)	2.70	0.56	2.95	0.49	2.46	0.78	3.25	0.46	2.60	0.89
Estruturas de apoio ao funcionamento (centros, serviços, gabinetes)	2.31	0.72	2.82	0.66	2.21	0.80	2.71	0.76	2.25	0.96

Escala: 1 = Nada Satisfeito; 2 = Pouco Satisfeito; 3 = Satisfeito; 4 = Muito Satisfeito.

Fonte: ESEC (2001), p. 196.

Os resultados apontam para uma clara insatisfação com os recursos físicos (instalações/equipamentos), principalmente na opinião dos alunos (1.61) e docentes (1.82), como factor que sustenta uma imagem organizacional menos positiva. Um outro aspecto que provoca a insatisfação nos grupos de alunos (2.29) e diplomados (2.21) é o modelo de gestão seguido pelos órgãos de gestão da ESEC. Constatase, também, a imagem menos positiva das estruturas de apoio ao funcionamento da escola, na opinião dos alunos (2.31), diplomados (2.21) e responsáveis pelas organizações (2.25).

### QUADRO 10

Imagem sobre o clima organizacional da ESEC

	Alunos		Docentes		Diplomados	
	Med.	D.P.	Med.	D.P.	Med.	D.P.
Satisfação global com as relações interpessoais vivificadas na ESEC	2.95	0.60	3.00	0.56	2.86	0.53
Relação aluno / docente	2.98	0.62	3.33	0.48	3.07	0.73

Escala: 1 = Nada Satisfeito; 2 = Pouco Satisfeito; 3 = Satisfeito; 4 = Muito Satisfeito.

Fonte: ESEC (2001), p. 202.

Uma vez mais se constata que os alunos são os actores organizacionais menos satisfeitos com as relações interpessoais dentro da ESEC, ao contrário dos docentes que referem estar mais satisfeitos com as relações interpessoais vivificadas no seu local de trabalho.

6. Indicadores de satisfação com a formação: considerou-se o nível de satisfação dos diferentes actores quanto a três aspectos: adaptação do curso às necessidades do mercado de trabalho; grau

de satisfação com o curso e imagem sobre a qualidade de ensino do curso. Para obter estas informações recorreu-se à aplicação de questionários.

### QUADRO 11

#### Adequabilidade do curso ao mercado de trabalho

<b>Actores Organizacionais</b>	<b>Média</b>	<b>Desvio-padrão</b>
Organizações	3.38	0.74
Docentes	3.13	0.69
Alunos	2.96	0.72
Orientadores de estágio	2.80	0.79
Diplomados	2.46	0.66

Escala: 1 = Nada Satisfeito; 2 = Pouco Satisfeito; 3 = Satisfeito; 4 = Muito Satisfeito.

Fonte: ESEC (2001), p. 203.

Como se constata no Quadro 11, são as organizações que estão mais satisfeitas com a adequação do curso às necessidades do mercado, o que aliás está de acordo com o grau de satisfação das organizações com a preparação dos diplomados em Turismo. Por outro lado, os diplomados são os que revelam uma expectativa mais negativa quanto à adaptação do curso às necessidades do mercado de trabalho (2.46), embora os dados sobre a empregabilidade dos jovens diplomados sejam bastante positivos, como já se observou anteriormente.

## QUADRO 12

Grau de satisfação com o curso

	Alunos		Docentes	
	Média	D.P.	Média	D.P.
Satisfação global com o curso	3.00	0.59	3.13	0.45
Aprecie o curso quanto à sua utilidade no futuro profissional	3.27	0.66	3.39	0.58

Escala: 1 = Nada Satisfeito; 2 = Pouco Satisfeito; 3 = Satisfeito; 4 = Muito Satisfeito.

Fonte: ESEC (2001), p. 204.

Os docentes mostram uma opinião mais satisfatória do curso do que os alunos. Quando os alunos foram inquiridos no âmbito de outro questionário de perguntas abertas, revelaram como aspectos negativos do curso os seguintes: ausência de apoio à formação complementar e pouca carga da componente prática.

## QUADRO 13

Imagem sobre a qualidade de ensino do curso de Turismo

	Orientadores de estágio		Organizações	
	Média	D.P.	Média	D.P.
Como classifica, quanto ao grau de adaptação o curso de Turismo da ESEC, relativamente ao mercado de trabalho.	2.80	0.79	3.38	0.74
Que imagem global tem a sua organização das actividades de formação desenvolvidas pelas ESEC	2.89	0.33	3.00	0.63

Escala: 1 = Nada Satisfeito; 2 = Pouco Satisfeito; 3 = Satisfeito; 4 = Muito Satisfeito.

Fonte: ESEC (2001), p. 207.

Como se constata, a imagem externa do curso de Turismo, construída através da avaliação de desempenho dos estagiários é positiva, na opinião dos orientadores de estágio e das organizações inquiridas, no que respeita à qualidade da formação ministrada no curso de Turismo. Orientadores de estágio fazem uma avaliação bastante positiva do desempenho dos estagiários, classificando-os de empenhados, e apresentando boa preparação técnica, e boa capacidade de aplicação de conhecimentos. Responsáveis pelas organizações acolhedoras de estagiários fazem também uma avaliação do desempenho dos estagiários bastante positiva classificando-os de organizados, flexíveis, com boa adaptação ao local de trabalho e demonstram bons conhecimentos da realidade turística e domínio das novas tecnologias.

7. Indicadores da identidade do curso: consideraram-se as expectativas dos diferentes actores acerca de missão, objectivos, estratégias e valores do curso. Também para estudar este indicador foram aplicados questionários aos diversos actores organizacionais, tendo sido feitas questões abertas.

Conseguiram-se identificar as principais dimensões que um plano de desenvolvimento do curso deve assumir, na opinião dos alunos, docentes diplomados e colaboradores externos. Para estes actores o curso de turismo deve existir para:

- (i) ajudar a desenvolver o sector do turismo, promovendo o potencial turístico regional / nacional; a qualidade e a inovação;
- (ii) Proporcionar formação adequada às necessidades reais do mercado de trabalho, considerando uma adequada qualificação profissional.

A análise dos questionários permite dizer que a missão a atribuir ao curso deve passar por *formar profissionais em Turismo capazes*

*de responderem com qualidade às necessidades actuais do sector e constituírem-se como promotores de desenvolvimento regional/local, neste domínio de actividade.*

Quanto aos valores associados ao curso, foram identificados a empregabilidade, dinamismo, inovação, relacionamento interpessoal e a comunicação. Quanto a propostas, foram registadas todas as apresentadas pelos diversos actores, verificando-se uma grande dispersão ao nível dessas mesmas sugestões. Algumas delas pretendem contrariar as situações que anteriormente já foram referidas como menos positivas, quer estejam relacionadas directamente com o curso, quer com a ESEC na generalidade.

De referir que o relatório de auto-avaliação foi apenas um dos primeiros passos já dados no sentido de recolher, tratar e avaliar todos os dados e informações relativas ao curso e seus clientes que permitem tomar as decisões estratégicas mais adequadas para torná-lo competitivo, não só ao nível nacional como também internacional. Conscientes desta realidade, os órgãos competentes continuam a desenvolver diversos esforços para que se consiga atingir a desejada qualidade total.

## CONCLUSÃO

Os resultados do relatório da auto-avaliação expuseram, claramente, quais os pontos fortes e fracos que caracterizam o curso de turismo no período em avaliação. De acordo com as premissas de qualidade defendidas pela ESEC, as informações obtidas com a análise dos diversos instrumentos utilizados vieram desafiar a capacidade dos diversos órgãos da Escola a reagir, sobretudo, para resolver os pontos fracos identificados para o curso de Turismo.

Consciente da morosidade que caracteriza as instituições públicas no que diz respeito aos processos de tomada de decisão, à qual a ESEC não é excepção, foi já constituído um grupo



de trabalho para identificar possíveis soluções que permitam, a prazo, resolver as situações apontadas como deficitárias, assim como melhorar os aspectos que, já sendo positivos, necessitam de acompanhamento estratégico. Para além da constituição desse grupo de trabalho, a ESEC encomendou um estudo no âmbito da análise de mercado para o curso de Turismo, que é mais um instrumento ao dispor dos diversos intervenientes no processo de (re)definição da estratégia para o curso. Este estudo, para além de ter confirmado a existência de aspectos menos positivos relacionados com o curso, permitiu uma análise muito mais profunda de realidades que não tinham sido abordados no âmbito do Relatório de Auto-avaliação do Curso de Turismo 2000/01. Acrescente-se, ainda, que sendo o curso de Turismo certificado pela Fundação Thémis da Organização Mundial de Turismo, tem sido desenvolvido um trabalho árduo de identificação de medidas correctivas, de procedimentos e estratégias competitivas que permitam manter essa mesma certificação no futuro.

O grupo que está responsável pela qualidade no curso de Turismo já identificou, num primeiro relatório, dois vectores de actuação para o curso: definição de um Plano de Comunicação para os clientes externos e a necessidade de definir acções que permitam aos alunos do 1º Ano uma melhor integração na ESEC, assim como nivelar os conhecimentos trazidos pelos alunos oriundos de diferentes instituições de ensino. O primeiro aspecto prende-se com o facto de os alunos se sentirem insatisfeitos com o curso, embora posteriormente sejam bem aceites e conceituados no mercado de trabalho; o segundo prende-se com o nível de insucesso escolar no 1º Ano, como foi possível verificar através dos dados estatísticos. Estas medidas serão aprovadas até ao final do ano lectivo e postas em prática no ano seguinte. No Ano Lectivo de 2003/2004, altura da renovação da certificação de qualidade, o curso será novamente objecto de avaliação por parte da Themis.

É com estas premissas sobre a qualidade da formação que a

ESEC procura enfrentar os desafios que neste momento se impõem para as instituições de ensino em Portugal. A diminuição do número de alunos a procurar o ensino superior, a par da crescente oferta de formação, exigem um rumo de actuação correctamente delineado, por forma a evitar o risco de perda de atracção e de credibilidade junto dos diversos actores organizacionais.

## BIBLIOGRAFIA

ESEC Escola Superior de Educação de Coimbra. **Relatório de Auto-avaliação do Curso de Turismo**. Coimbra: ESEC, 2001.

ESEC Escola Superior de Educação de Coimbra. **Historial**. Coimbra: ESEC, 2001.

«<http://www.esec.pt>» [Out. 2002]

IPC<sup>(a)</sup> Instituto Politécnico de Coimbra. **Objetivos**. Coimbra: IPC, 2001.

«<http://www.ipc.pt>» [Out. 2002]

IPC<sup>(b)</sup> Instituto Politécnico de Coimbra. **Sobre nós...** Coimbra: IPC, 2001.

«<http://www.ipc.pt>» [Out. 2002]

OMT Organización Mundial del Turismo. **Introducción a TEDQUAL: una Metodología para la Calidad en Educación y Formación Turísticas**. Educación Turística. Madrid: Organización Mundial del Turismo, 1997.

OMT Organización Mundial del Turismo. **Educando Educadores en Turismo**. Educación Turística. Madrid: Organización Mundial del Turismo, Instituto de Turismo Empresa Y Sociedad e Universidad Politécnica de Valencia, 1995.



# As implicações das Políticas Públicas na gestão da educação superior em Turismo e Hotelaria no Brasil

Keila Cristina Nicolau Mota

## INTRODUÇÃO

A educação superior em turismo e hotelaria no Brasil atravessa um período crítico e delicado para a quantidade e qualidade dos recursos humanos capacitados para atuar no setor. Compreender o processo de evolução dos cursos superiores de turismo e hotelaria no Brasil, implica em conhecer os motivos pelos quais o seu crescimento foi impulsionado. As políticas públicas que regem a educação no Brasil foram determinantes para que o país apresentasse o quadro que hoje se configura.

Analisar essas políticas e suas implicações no mercado da educação superior em turismo e hotelaria no Brasil e refletir sobre esse momento para planejar estrategicamente o seu futuro tornam-se importantes para a sustentabilidade do turismo no Brasil.

Para além das fronteiras da educação, a qualidade da mão-de-obra, como recurso indispensável na formação do produto

turístico nacional, implica na manutenção e possível expansão do nível de fluxo turístico alcançado pelo Brasil no início do século XXI. A gestão dos recursos humanos em turismo e hotelaria na nova economia tem exigido a quebra dos paradigmas até então adotados, considerando a necessidade de um replanejamento em função da globalização, da competitividade e da revolução tecnológica, vividas nesta era do conhecimento.

O texto a seguir apresenta algumas implicações das políticas públicas na gestão da educação superior em turismo e hotelaria no Brasil. Aponta porque os novos paradigmas administrativos exigem uma alteração na gestão do mercado da educação. Aborda a educação em turismo e hotelaria num enfoque sistêmico, enumerando as possíveis áreas de absorção da mão-de-obra qualificada pelas instituições de ensino e mostra a visão de autores nacionais e internacionais sobre o assunto. Traz um breve histórico do ensino de turismo no Brasil, ilustrando seu rápido crescimento e as conseqüências causadas. Faz um alerta para os problemas provocados pelo rápido crescimento dos cursos na sociedade brasileira e identifica vários desafios que poderão ser inseridos dentro de um planejamento estratégico como metas a serem alcançadas em busca da sustentabilidade do setor de turismo.

A contribuição deste trabalho é de fazer a comunidade, acadêmica ou não, despertar para essa problemática da educação em turismo e hotelaria, possibilitando o direcionamento das ações práticas desenvolvidas pelos gestores educacionais, prestando esclarecimentos e provocando reflexões na população, nos estudantes e profissionais da área, nos técnicos que compõem o planejamento da educação no País e nos empresários do *trade* turístico.

## PERCEPÇÃO DE UM NOVO CONTEXTO

O estudo científico do fenômeno turístico vem crescendo nas últimas décadas e vem considerando um número cada vez maior de fatos e elementos correlacionados com a atividade, à medida que é aprofundado (BARRETO, 1997). Insere-se, em cada estudo, a particularidade do momento histórico no qual se manifesta, em paralelo à cultura das populações a que ele se refere.

Robbins (2000) escreveu que o futurista Alvin Toffer dividiu a história humana em três ondas que trouxeram para as sociedades, em cada momento histórico, novos modos de vida, quebrando os paradigmas até então adotados. A primeira onda, até o final do século XIX, foi a agricultura. A segunda, do século XIX até 1960, foi a onda da industrialização, quando a maioria dos países desenvolvidos passou de sociedades agrárias para sociedades baseadas em máquinas. A terceira onda, a partir dos anos 1970 até os dias de hoje, está baseada na informação, onde os trabalhos são projetados em torno da aquisição e aplicação de informações. Esta nova onda, ou nova economia, traz consigo mudanças de grande impacto na gestão das organizações, considerando os novos paradigmas provocados pela revolução tecnológica, globalização, diversidade cultural, crescimento do setor de serviços, inclusive o turismo.

Nessa perspectiva, entende-se que, na sociedade pós-industrial, em pleno século XXI, mudanças de grande intensidade, em todos os tipos de ambiente – competitivo, tecnológico, econômico, social – provocaram o surgimento de novos conceitos e técnicas para administrar as organizações. Admite-se a ocorrência de mudanças que variam em termos de velocidade, permanência e magnitude, exigindo dos gestores a quebra dos paradigmas adotados.

A mudança de contexto implica na quebra dos paradigmas adotados, que, para Maximiano (2000), são padrões e servem como marco de referência para explicar e ajudar os gestores a lidar com situações. Drucker (1995) indicou que a administração das

organizações, no final do século XX, assentava-se sobre premissas desatualizadas baseadas em paradigmas ou modelos obsoletos. A passagem para a era pós-industrial e a revolução digital provocaram a mudança de muitas concepções tradicionais.

O tema da educação tem sido alvo de algumas publicações apontando que o foco educacional foi desviado para o foco mercadológico. Segundo Rosenberg (2002, p. 35), a educação já movimentava 90 bilhões de reais no Brasil, representando 9% do PIB, e deve ser o setor que mais crescerá no mundo nas próximas décadas. O faturamento das instituições privadas de ensino superior aumentou de cerca de 3 bilhões em 1997 para 10 bilhões de reais em 2001. “Na sociedade do conhecimento, o ensinar e o aprender abrirão uma fronteira de negócios de dimensões inimagináveis”.

Urge uma análise da gestão dos cursos de turismo e hotelaria que sirva de reflexão para que as instituições de ensino possam formar profissionais nessa área dentro de novos conceitos e possam lidar com as mudanças de contexto, premissas e paradigmas.

## **RECONHECENDO A NECESSIDADE DE PLANEJAMENTO DOS RECURSOS HUMANOS DE TURISMO**

Na busca de novas culturas e conhecimento de outros povos, admitindo-se as facilidades advindas do avanço tecnológico nos meios de transporte e de comunicação, o turismo internacional movimentava anualmente cerca de 700 milhões de pessoas no mundo, neste início do século XXI. Esse volume de demanda por turismo incentivou a criação dos negócios de empresas ligadas ao turismo nos grandes centros receptivos mundiais. Entretanto, além do grande número de empreendimentos turísticos concorrentes nos grandes centros, a globalização da economia exige das empresas um alto padrão de qualidade em serviços, para sustentar o volume de demanda e consolidar o fluxo turístico nos destinos



nacionais. Para tanto, faz-se necessário a contratação de recursos humanos altamente qualificados nas diversas atividades específicas de serviços requeridas pelo turismo. Assim, a grande demanda de profissionais qualificados gerou no mercado turístico uma demanda por qualificação que, por sua vez, incentivou o rápido crescimento da oferta de cursos de turismo e hotelaria. Está cada vez mais claro que, neste início do século XXI, o ensino superior diversificou ainda mais sua oferta, atraindo uma demanda cada vez maior por este tipo de curso, entre vários outros motivos. Nesse momento, surgem preocupações no sentido de se promover um desenvolvimento sustentável da sociedade como um todo, principalmente no que se refere à educação, à empregabilidade, à colocação dos egressos no mercado de trabalho.

Destaque-se que as políticas públicas balisadoras da educação em turismo e hotelaria têm um papel fundamental nesta sustentabilidade do setor. Para que o Brasil possa competir no mercado internacional com um produto turístico de qualidade precisa-se de uma política destinada aos recursos naturais, aos histórico-culturais e aos recursos humanos.

A provisão de recursos humanos precisa ser analisada e planejada para que se alcance resultados satisfatórios no negócio que se administra (STONER; FREEMAN, 1999). Alguns procedimentos são recomendados para que se alcance com eficácia os objetivos traçados, como planejar para atender necessidades atuais e futuras em termos de quantidade de pessoas e nível de qualificação requeridos pelo mercado, para que se tenha um suprimento adequado de pessoal. No mercado da educação em turismo e hotelaria no Brasil não se tem um diagnóstico claro de onde se está, nem pra onde se está indo. Dimensionar os empreendimentos turísticos e sua capacidade de absorção de mão-de-obra nos diferentes níveis, identificar áreas prioritárias de maior necessidade e interesse, quantificar e qualificar as instituições de ensino são ações que precisam ser profundamente estudadas e claramente explicitadas para que se

possa obter êxito na formação dos recursos humanos em turismo e hotelaria no Brasil. Ao ritmo frenético que se conduz a educação nessa área, corre-se o risco de provocar, num médio prazo, uma superposição de esforços que geraria um excesso de profissionais capacitados para atuar no setor, a exemplo do que ocorre no setor financeiro, que hoje conta com uma superoferta de grandes executivos que não conseguem recolocação no mercado de trabalho (BRANDÃO, 2002).

Isso revela um descompasso entre a quantidade demandada de profissionais, e a ofertada a médio e a longo prazos, nos diversos setores econômicos nacionais. A nova economia, a globalização e a competitividade acirrada têm contribuído para fusões e reestruturações de empresas, extinguindo níveis hierárquicos e contratando pessoal com capacidade para atuar em multifunções, como é o caso de hotéis.

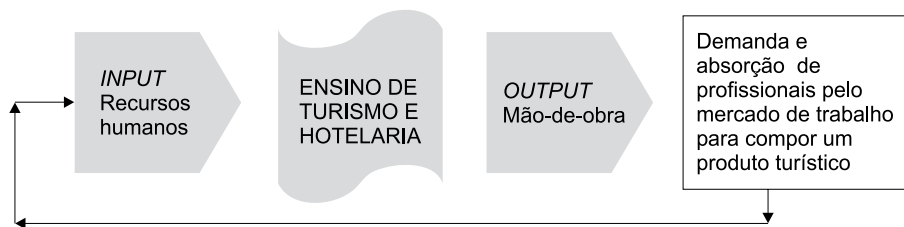
O quadro que hoje se apresenta é de grande crescimento da oferta de cursos, o que pode ser perigoso se continuar sem um planejamento estratégico de recursos humanos para o setor do turismo e hotelaria e sem o controle necessário para garantir um equilíbrio quanto-qualitativo dos profissionais em formação.

## ENFOQUE SISTÊMICO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR EM TURISMO E HOTELARIA NO BRASIL

O fenômeno turístico possui inúmeras definições e interpretações, elaboradas por vários autores de todo o mundo (THEOBALD, 2001). Independentemente da definição, sabe-se que o homem é o sujeito do turismo e que a gama de elementos que fazem parte do sistema de turismo - SISTUR - constituem o objeto do turismo. Segundo Beni (2001, p. 18), “a atividade do turismo surge em razão da existência prévia do fenômeno turístico, que é um processo cuja ocorrência exige a interação simultânea de vários

sistemas com atuações que se somam para levar ao efeito final”. O efeito ou produto final do turismo é entendido como uma composição de bens e serviços turísticos produzidos num determinado mercado que pode variar, pois os serviços de qualidade dependem da mão-de-obra qualificada.

Dentro da perspectiva do SISTUR, o produto turístico está situado no conjunto das ações operacionais, onde se inter-relacionam no mercado turístico a oferta, a demanda e a distribuição do produto. Na tentativa de sistematizar, de modo simplificado, o ensino de turismo e hotelaria no Brasil (Figura 1), poder-se-ia dizer que, no mercado da educação, a entrada ou *input* se dá com os recursos humanos disponíveis numa determinada região, num dado tempo, com possibilidades de ingressarem num curso superior.



**Figura 1** - Representação sistêmica do ensino de turismo e hotelaria (simplificada).

Fonte: Mota, 2003.

O processamento acontece durante a formação de futuros profissionais, com conhecimentos teóricos, práticos e éticos capazes de atender às exigências sociais, legais e à demanda do mercado de trabalho. A formatação desses programas de formação em turismo e hotelaria está diretamente ligada ao que estabelece o sistema legal, através da Lei de Diretrizes e Bases – LDB, das

Diretrizes Curriculares e outros instrumentos que traçam a política da educação nacional. A nova LDB (9.131/95 e 9.394/96), revogando parcialmente a anterior, promoveu a flexibilização na elaboração dos currículos dos cursos de graduação, retirando-lhes as amarras da concentração, da inflexibilidade dos currículos mínimos profissionalizantes nacionais, que são substituídos por “Diretrizes Curriculares Nacionais”. Assim, a partir das orientações gerais contidas nos Pareceres CES/CNE 776/97 e 583/2001, bem como nos desdobramentos decorrentes do Edital 004/97-SESu/MEC, as Diretrizes Curriculares Nacionais e as Diretrizes Curriculares Gerais dos Cursos de Graduação, por curso, considerado segundo a respectiva área de conhecimento, observaram os paradigmas, níveis de abordagem, perfil do formando, competências e habilidades, habilitações, conteúdos ou tópicos de estudos, duração dos cursos, atividades práticas e complementares, aproveitamento de habilidades e competências extracurriculares, interação com a avaliação institucional como eixo balizador para o credenciamento e avaliação da instituição, para a autorização e reconhecimento de cursos, bem como suas renovações, adotados indicadores de qualidade, sem prejuízo de outros aportes considerados necessários. No parecer nº CES/CNE 0146/2002 do Ministério da Educação e Cultura – MEC, dirigido à Câmara de Educação Superior do Conselho Nacional de Educação, aprovado em abril de 2002, o perfil desejado do formando do curso de graduação em Turismo, recebeu a seguinte orientação:

Quanto ao perfil desejado, o curso de graduação em Turismo deverá oportunizar a formação de um profissional apto a atuar em mercados altamente competitivos e em constante transformação, cujas opções possuem um impacto profundo na vida social, econômica e no meio ambiente, exigindo uma formação ao mesmo tempo generalista, no sentido tanto do conhecimento

geral, das ciências humanas, sociais, políticas e econômicas, como também de uma formação especializada, constituída de conhecimentos específicos, sobretudo nas áreas culturais, históricas, ambientais, antropológicas, de Inventário do Patrimônio Histórico e Cultural, bem como o agenciamento, organização e gerenciamento de eventos e a administração do fluxo turístico.

Essas alterações constantes da orientação educacional no Brasil tornam perceptível o processo dinâmico em que se encontra a educação superior, mais especificamente na formação do bacharel em turismo e como esse tema vem sendo merecedor de atenção numa tentativa de encontrar um equilíbrio entre as diversidades regionais e garantir a qualidade do formando.

A saída ou *output* seria constituída da mão-de-obra capacitada pelas instituições de ensino, responsáveis pelo incremento da qualidade do produto turístico no mercado nacional. Essa mão-de-obra poderia ser alocada nas diferentes áreas de atuação do profissional em turismo (ANSARAH, 2002, p. 42), a saber:

- hospedagem: empresas relacionadas à acomodação em geral e com diversas categorias (hotelaria, motéis, camping, pousadas, albergues...), cassinos, *shopping centers* e hospitais;
- transportes: aéreos, rodoviários, ferroviários e aquaviários e demais meios de transportes;
- agenciamento: em agências de viagens, operadoras e representações (consolidadores);
- alimentação: restaurantes, *fast food*, cruzeiros marítimos, parques temáticos, eventos e similares;
- lazer: com atividades de animação/recreação – clubes, parques temáticos, eventos, empresas de entretenimento, agências, cruzeiros marítimos, hotéis, colônias de férias;

- eventos: empresas organizadoras para atuação em mini e megaeventos, e também feiras, congressos, exposições de caráter regional, aplicados ao turismo, entre outros;
- hospitalidade: atuação no núcleo turístico em atividades de caráter hoteleiro;
- órgãos oficiais: atuação em planejamento e em programas estabelecidos por uma política de turismo, fomento, pesquisa e controle de atividades turísticas;
- consultoria: atuação em pesquisa e/ou em planejamento turístico;
- marketing e vendas turísticas;
- magistério: cursos de graduação, pós-graduação, especialização, extensão, atualização e cursos livres;
- publicações – empresas e/ou instituições de ensino para atuação em editoração específica, escritor de textos para jornais e revistas especializadas;
- especialização em mercado segmentado: turismo ecológico, social, infanto-juvenil, para idosos, deficientes físicos, de negócios, segmentos étnicos ou culturais em geral;
- pesquisa: centros de informação e documentação;
- outras áreas afins.

Cooper (2001, p. 182) corrobora com esta linha sistêmica de pensamento ao apontar os benefícios da educação e treinamento em turismo, definindo o que chamou de “círculo vicioso”, num processo que se inicia no profissional em turismo bem treinado, que “produzirá um resultado melhor e melhor nível de serviço para a crescente demanda turística. Funcionários bem treinados e bem pagos oferecem melhor serviço para os clientes e maior produtividade para a companhia, tornam a companhia e o país mais ricos, beneficiando visitantes e residentes. Os visitantes retornam, reforçando o círculo”.

Para Goeldner, Richie e McIntosh (2002, p. 303), a política de recursos humanos possui dimensões de quantidade, qualidade,

diversidade desses recursos e capacidade institucional necessária para fornecer a educação e o treinamento exigidos para sustentar as necessidades de política de recursos humanos da destinação. Segundo os autores, são as habilidades dos recursos humanos que dão ao turista a sensação de que sua presença é bem-vinda e apreciada, e, “do ponto de vista gerencial, a questão da qualidade do pessoal em turismo deve ser abordada através de programas de educação e formação projetados para melhorar as habilidades profissionais em termos de relações humanas”. Ressaltam, ainda, que “a diversidade de recursos humanos é um termo de que descreve a distribuição de profissionais turísticos disponíveis em todo o sistema, em termos de quantidade e qualidade.”

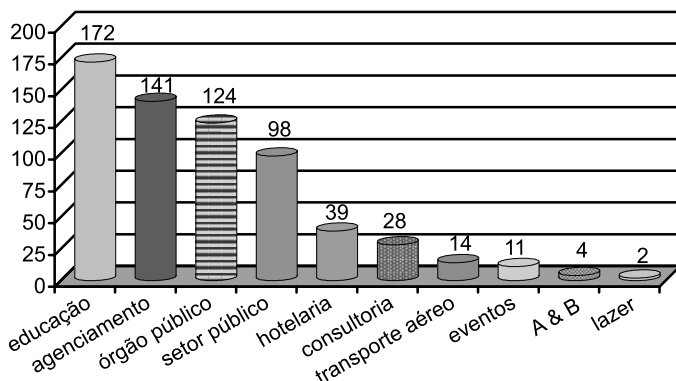
## **HISTÓRICO DA FORMAÇÃO PROFISSIONAL E A OFERTA DE CURSOS DE TURISMO E HOTELARIA NO BRASIL**

O início dos estudos teóricos de Turismo foi estabelecido em 1925, com a Cátedra de Turismo na Universidade de Roma, por Ângelo Mariotti. Segundo Barreto (1997), há registros de que o primeiro instituto específico para o estudo do Turismo funcionou na alta escola de Economia de Berlim, em 1929. A partir de 1950, registram-se institutos específicos de Hotelaria e Turismo em vários países da Europa, na década de 1960, nos Estados Unidos, e na de 1970, na América Latina. No Brasil, conforme Trigo (1998), a primeira escola de Turismo foi a atual Faculdade Anhembimorumbi de São Paulo, fundada em 1971.

Os estudos mais recentes na área do ensino brasileiro, publicados a partir do ano de 2000, demonstram uma aproximação da academia com o tema, o que desperta ainda mais para a necessidade de continuidade e aprofundamento das pesquisas.

Matias (2002) realizou um estudo que apontou a cronologia da evolução dos cursos e identificou e caracterizou o bacharel em

turismo, usando como base de dados os bacharéis cadastrados no Instituto Brasileiro de Turismo - EMBRATUR nos meses de setembro e outubro de 1999, num total de 1.163 profissionais, o que pode não ser significativo para o universo de bacharéis que atuam hoje no mercado, tendo em vista que o ensino é muito recente. O estudo mostra que uma das áreas que mais absorve o profissional é a educação, como mostra o gráfico a seguir:



**Figura 2** - Áreas de maior absorção do turismólogo.

Fonte: EMBRATUR, 1999 e MATIAS, 2002.

Ansarah (2002) fez um levantamento quantitativo de cursos no espaço brasileiro, no período de agosto de 2001 a fevereiro de 2002, com o objetivo de cadastrar as instituições educacionais no Brasil, de grande valia para a área, sem aprofundar aspectos qualitativos. Segundo a autora, o ensino de turismo e hotelaria no Brasil sofreu diferentes fases de evolução, de 1970 até o início do século XXI, dividindo-se em quatro fases:

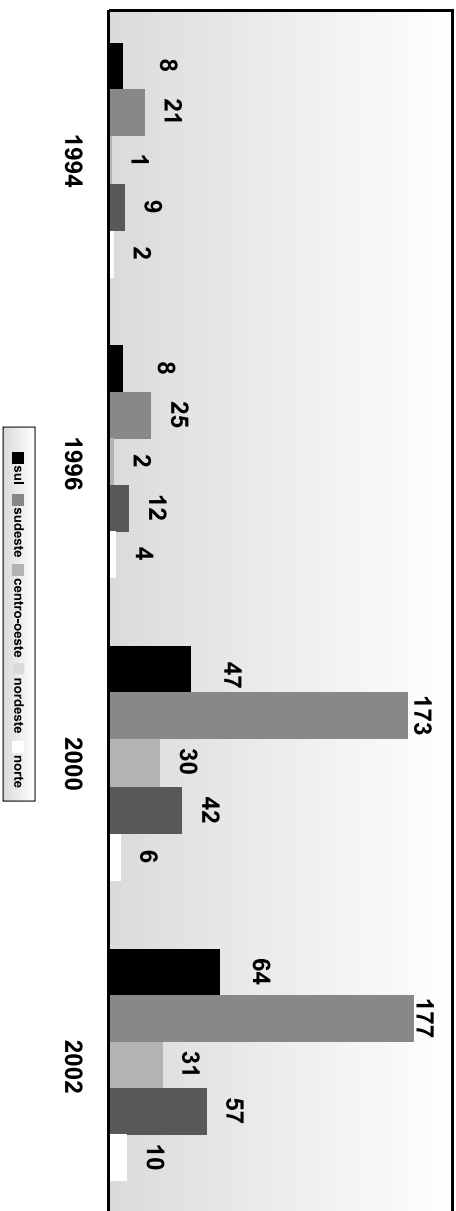
- a) a primeira, na década de 1970, é marcada pela criação dos cursos de turismo e hotelaria, sendo o curso de turismo



- da Faculdade Anhembi Morumbi, hoje Universidade Anhembi Morumbi, sediada no Estado de São Paulo, o primeiro a se instalar no Brasil em 1971;
- b) a segunda fase, na década de 1980, foi marcada pela estagnação de oferta de cursos decorrente de problemas econômicos no País, o que ocasionou, inclusive, o fechamento de vários cursos;
  - c) a terceira fase, na década de 1990, caracteriza-se pela valorização dos cursos no âmbito acadêmico, com aumento do número de cursos nas áreas de turismo, hotelaria e administração com habilitação em turismo e hotelaria nas capitais e com distribuição mais igualitária nas demais regiões brasileiras;
  - d) a quarta fase é a atualidade e que deverá estabelecer o equilíbrio “quantidade versus qualidade”, com aumento quantitativo de propostas diferenciadas de cursos e uma tendência de cursos de turismo com ênfases direcionadas para a flexibilização e a regionalização, como recomenda a LDB.

Percebe-se, nesse estudo, que se passou de uma oferta de cerca de 41 cursos, em 1994, para 339 cursos superiores (bacharelado) especificamente em turismo e hotelaria, em 2002, o que representa um crescimento maior que 800% num período de oito anos.

Mais especificamente no que se refere à terceira fase, objeto desta reflexão, o rápido e grande crescimento dos cursos se deu a partir de 1997 após alterações oficiais na estrutura do ensino superior no Brasil, possibilitando não só às universidades a oferta desses cursos. O resultado pode ser percebido observando-se que o Sudeste detém a liderança da oferta de cursos com 52% do total brasileiro, a região Sul com 19%, a região Nordeste com 17%, seguida das regiões Centro-Oeste e Norte, respectivamente com 9% e 3% dos cursos brasileiros. O gráfico a seguir ilustra esse crescimento e a disparidade existente entre as diversas regiões brasileiras.



**Figura 3** - Gráfico da distribuição da oferta de cursos de graduação em turismo e hotelaria no Brasil.  
 Fonte: ANSARAH (2002).

Buscando acompanhar esse rápido crescimento quantitativo dos cursos superiores de turismo e /ou hotelaria no Brasil, realizou-se uma pesquisa no mês de setembro de 2002, no site do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais – INEP, baseado nos dados oficiais publicados.<sup>44</sup> Os relatórios gerados pelo site foram resultado da pesquisa por tipo de curso (“turismo”, “turismo e hotelaria”, “hotelaria”) nas diferentes regiões brasileiras, obtendo-se os seguintes resultados:

- existiam, na data da pesquisa (setembro/02), 576 cursos especificamente em Turismo e/ou Hotelaria no Brasil, representando, em números absolutos, um incremento de 237 novos cursos, em relação à pesquisa da professora Ansarah;
- a distribuição espacial da oferta de cursos superiores no Brasil não sofreu grandes alterações; o Sudeste continua com a liderança da oferta de cursos, com 52% do total brasileiro, a região Sul sofreu uma alteração de um ponto percentual, ficando com 20%, a região Nordeste alterou um ponto percentual a menos, ficando com 16%, seguida das regiões Centro-oeste e Norte, respectivamente com 9% e 3% dos cursos brasileiros. Os números absolutos e relativos podem ser visualizados na tabela a seguir.

Para conceber uma reflexão e iniciar um processo de planejamento, é preciso considerar em que fase do ciclo de vida se encontra a oferta dos cursos de turismo e hotelaria no Brasil. Ao se representarem os dados da figura 3, em forma de linhas, identifica-se que houve um acelerado crescimento no final dos anos 90

---

<sup>44</sup> Os dados oficiais podem diferir do real, por vários motivos. Por exemplo, considerando que algumas das instituições de ensino superior podem ter cursos autorizados e não ofertá-los ou ter apenas uma turma autorizada e ofertar duas.

**Tabela 1 - Distribuição da oferta de cursos de graduação em turismo e hotelaria no Brasil**

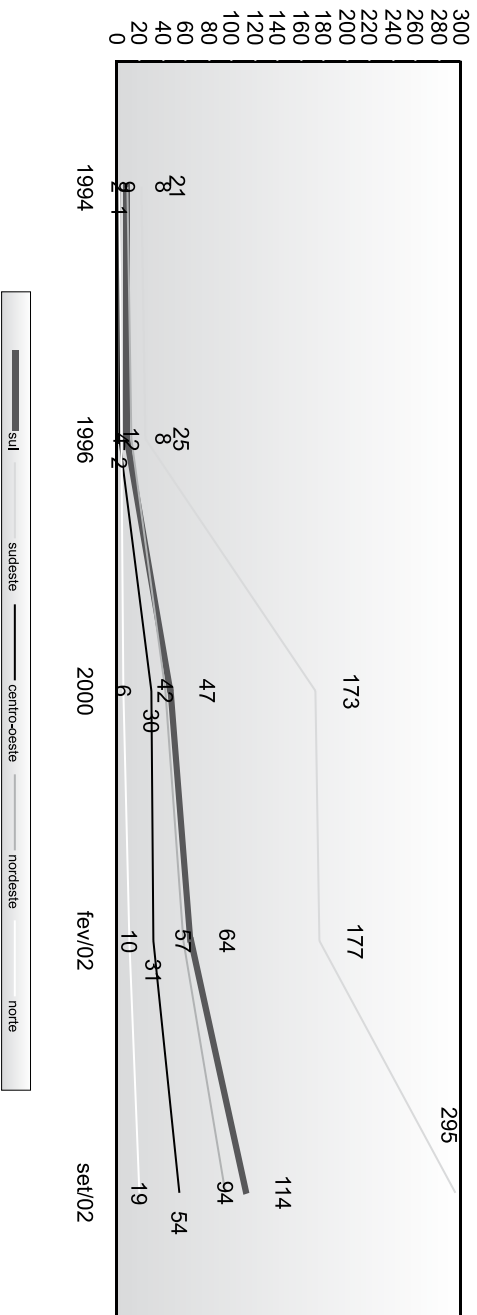
<b>REGIÃO/ CURSO</b>	<b>NORTE</b>	<b>NORDESTE</b>	<b>CENTRO OESTE</b>	<b>SUL</b>	<b>SUDESTE</b>	<b>TOTAL</b>
Turismo	17	80	48	82	236	463
Turismo e Hotelaria	-	3	-	9	5	17
Hotelaria	2	11	6	23	54	96
Total	19	94	54	114	295	576
(%)	3,29	16,31	9,37	19,79	51,21	100
Colocação no país	5°	3°	4°	2°	1°	-

Fonte: ANSARAHI (2002).

e permanece até o ano 2002. Nos próximos anos deste início de século XXI, a curva do crescimento tende a se estabilizar e, após a aplicação do exame nacional de cursos (provão) no turismo e hotelaria (ainda em elaboração), acredita-se que essa tendência se concretize ou se reverta, provocando o fechamento de alguns cursos em prol daqueles que detiverem maior qualidade na sua proposta de ensino. O gráfico seguinte aponta também que após o ano 2000 as regiões Sul, Norte e Nordeste ainda apresentam um crescimento acelerado da oferta de cursos, diferente de outras regiões que tiveram uma curva mais moderada.

Uma outra pesquisa elaborada pelo Instituto de Hospitalidade (2000), cujo título é *Oferta de Capacitação Profissional no Setor de Turismo*, identificou que 50% dos cursos que promovem a capacitação na área de turismo no Brasil tinham até dois anos de funcionamento e que somente 24,85% eram reconhecidas pelo MEC. Quanto aos métodos e técnicas organizacionais utilizados pelas instituições de ensino superior, a pesquisa identificou vários modelos comuns ao mercado de trabalho, tais como: planejamento estratégico, multifuncionalidade/ polivalência dos trabalhadores, implementação de trabalhos em grupo, programa de gestão ambiental, gestão da qualidade total, utilização da informática na gestão do negócio, *benchmarking*, ISO 9000, programa de conservação de energia e outros. A mesma pesquisa apontou que 90% das instituições avaliam que os currículos dos cursos são parcialmente adequados e, mesmo as que consideram totalmente adequados, pretendem promover reformas ou readequar seus currículos.

A partir do crescimento da oferta dos cursos superiores de turismo e hotelaria no Brasil surgem outras indústrias como, por exemplo, o mercado editorial nacional na área. A necessidade de bibliografia especializada levou autores e editores a publicarem, provocando um fenômeno sem precedentes. Segundo Marcos Mendonça, livreiro especializado na área, o mercado editorial de turismo no Brasil cresceu cerca de 70% nos últimos 3 anos,



**Figura 4 - Gráfico do ciclo de vida da oferta de cursos de graduação em turismo e hotelaria no Brasil.**

Fonte: ANSARAH (2002) e [www.inep.gov.br](http://www.inep.gov.br), acesso em 16/09/2002.<sup>45</sup>

<sup>45</sup> Este é um gráfico ilustrativo, que mescla (no ano de 2002) duas pesquisas válidas, mas com metodologias diferentes.

chegando a lançar, simultaneamente, durante o congresso da ABBTUR, em 2002, cerca de 40 títulos.

Um outro fator importante é a demanda por estágios no mercado de trabalho, uma vez que os cursos precisam oferecer a seus alunos uma carga horária prática que pode chegar a 15% da carga horária total do curso. Há uma verdadeira batalha a ser travada entre as universidades públicas e as particulares no que se refere a estágios, pois as empresas acabam “negociando” o estágio com as instituições, principalmente com as faculdades particulares. Além disso, a mão-de-obra do estagiário corre o risco de ser usada como substituta de funcionários efetivos, por ser qualificada, farta e barata, sem maiores implicações trabalhistas para o empregador.

Fazendo-se um comparativo com outros países, um estudo feito por Teixeira, Fletcher e Westlake (2001) aponta que o crescimento do número de cursos de turismo e hotelaria, tanto no Brasil como no Reino Unido, tem sido extraordinário. No Reino Unido a oferta cresceu 350% entre 1991 e 1998, e no Brasil, em 1994 existiam apenas 33 cursos e num prazo de 10 anos cresceu 900%, segundo dados da ABEDETH publicados em 27 de maio de 2001, destacando-se que 72% desse crescimento ocorreu na década de 90. O estudo aponta que a principal razão para o grande crescimento no Brasil foi a existência de demanda (80%); já no Reino Unido os motivos apontados foram pesquisa de mercado, demanda do governo e subsídio do governo, pois o curso de turismo era considerado prioritário.

Há de se considerar que o simples fato de haver demanda para um determinado curso foi motivo suficiente para provocar um crescimento desordenado para o setor de turismo no Brasil. Então, onde está o planejamento? Abrir cursos deliberadamente e esperar que o próprio mercado selecione os melhores é permitir que milhares de estudantes arquem com o prejuízo de seus investimentos. O preço para uma possível acomodação está sendo cobrado do cliente final. Diante disso, observam-se outros problemas decorrentes desse rápido crescimento:

- distribuição espacial dos cursos com notada discrepância entre as regiões brasileiras;
- baixo número de cursos de mestrado e doutorado específicos, dificultando a contratação de docentes com a qualificação exigida;
- maioria dos cursos sob responsabilidade da iniciativa privada;
- descontrole da oferta (pois no estado do Espírito Santo, em um ano, foram autorizados 3 novos cursos em Vila Velha (420 vagas anuais), que fica bem próximo à capital Vitória, onde foram autorizados mais 3 cursos (380 vagas anuais);
- privilégio de abertura de cursos nas capitais (em algumas regiões, como o Nordeste);
- desordenado crescimento de outras áreas ligadas ao ensino, como o mercado editorial;
- falta de planejamento estratégico especificamente para a educação em turismo;
- deficiência da política nacional implementada para recursos humanos de turismo.

Todas essas implicações, decorrentes do aumento da oferta de cursos superiores em turismo e hotelaria no Brasil, exigem grande agilidade dos órgãos oficiais para regular esse processo, pois sem medidas reguladoras pode-se incorrer em satisfazer quantitativamente ao mercado de trabalho sem, entretanto, elevar a qualidade da mão-de-obra prestadora dos serviços turísticos, que seria o intuito inicial.



## AGENTES DA FORMAÇÃO, ORGANISMOS OFICIAIS E POLÍTICAS PÚBLICAS

A estrutura do ensino superior na área de Turismo e/ou Hotelaria no Brasil é bastante diversificada no que se refere ao tipo de Instituição que oferta esses cursos. As universidades particulares e Instituições isoladas são responsáveis por cerca de 75% de toda a oferta do país, apesar de existirem cursos em centros universitários e universidades estaduais e federais. Isso é decorrente do Decreto Lei nº 2.306, de 19.08.1997, onde se estabelece que a estrutura do ensino no Brasil pode se dividir, nas instâncias públicas e privadas, em:

- universidades
- centros universitários
- faculdades integradas
- faculdades
- institutos superiores
- escolas superiores

**Fonte:** site do MEC [www.mec.gov.br](http://www.mec.gov.br), acesso em novembro 2002.

Além da diversificação nos tipos de instituições, existem também variações nos tipos de cursos ofertados. Segundo o MEC, a oferta de cursos de graduação nas áreas de turismo e hotelaria pode variar em:

- ensino superior (graduação - bacharelado e tecnólogo)
- pós-graduação *latu sensu* (especialização e aperfeiçoamento);
- pós graduação *strictu sensu* (mestrado e doutorado)
- ensino livre
- cursos técnicos
- cursos seqüenciais
- cursos de educação à distância

Nota-se que muitas combinações podem ser formadas a partir dessas duas variáveis (tipo de IES, tipo de curso) e que a diversidade pode ser ainda mais difícil de ser gerida devido ao grande número de variáveis internas e externas que podem interferir no ensino superior. Segundo Trigo (2001, p. 163), a preocupação com a formação profissional em turismo no Brasil é recente, pois “as diretrizes mais sérias e bem articuladas, elaboradas por parcelas do empresariado e dos governos federal, estadual e municipal, datam da década de 90”.

Fazendo uma análise crítica referente à ação pública, Irving e Azevedo (2002) destacam que praticamente não houve ação balizadora do ensino no Brasil até a década de 90, quando se tentou reverter o quadro, diante da explosão da demanda por qualificação. Apontam o modelo de diretrizes curriculares como uma primeira providência no campo do ensino para nortear a preparação dos recursos humanos, frente a uma “situação embaraçosa” em que se envolveu o ensino do turismo no Brasil. As autoras destacam também a descentralização do ensino como uma “síndrome de hipercorreção” na transferência de responsabilidade do poder público, autorizando instituições privadas a assumi-lo. Nesse processo, alguns problemas como a inadequação na formação de profissionais e a deficiência de comunicação entre instituições educacionais e empresas turísticas indicam a necessidade de medidas urgentes como: a revisão da estrutura curricular e a modificação da estratégia de intercâmbio institucional face aos novos contextos (globalização, sustentabilidade, planejamento estratégico, avanços tecnológicos, diversidade cultural, utilização social do patrimônio, capacidade de carga e outros).

Pereira (1999, p. 16) discutiu as ações institucionais em diferentes períodos históricos, com um posicionamento ora vertical, ora horizontal da Política Nacional de Turismo. Segundo ele, até o final dos anos 80, a “verticalização da política nacional de turismo, orientada sob a égide da hierarquização, centralização

e subordinação ao Sistema Nacional de Turismo, produziu ações, paralelas e desconexas, não integralizando em sua base uma política, um programa ou um plano que definisse parâmetros para a execução de ações planejadas e associadas. A partir de 1994, inicia-se o processo de construção de uma diretriz nacional para a política de turismo do país, oportunidade em que é instituído o plano nacional de municipalização do turismo passando-se a um posicionamento mais horizontal, integrando todos os atores intervenientes no setor e agindo na base. Nessa perspectiva de horizontalização da política e seus programas e projetos ligados ao turismo, segue-se um processo de ajuste e adequação do setor através de políticas regulatórias. Nesse mesmo sentido, a área da educação em turismo e/ou hotelaria no Brasil é regulado por vários organismos oficiais, envolvidos com diferentes níveis de responsabilidade, agindo direta e indiretamente na questão do ensino. São eles (por ordem alfabética):

- ABDETH – Associação Brasileira de Dirigentes de Escolas de Turismo e Hotelaria
- ABBTUR – Associação Brasileira de Bacharéis em Turismo
- ANPTUR – Associação Nacional de Programas de Pós-graduação em Turismo e Hospitalidade (recém criada)
- CNE – Conselho Nacional de Educação
- CES – Câmara de Educação Superior (CNE)
- CAPES – Comissão de Aperfeiçoamento do Pessoal de Nível Superior
- CEE-TUR – Comissão de Especialistas em Turismo da SESu/ MEC
- CRA – Conselho Regional de Administração
- CNT - Conselho Nacional de Turismo (órgão colegiado de assessoramento superior, integrante da estrutura básica do Ministério do Esporte e Turismo)
- EMBRATUR – Instituto Brasileiro de Turismo
- INEP – Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais

- MEC – Ministério de Educação e Cultura
- Ministério do Esporte e Turismo
- SESu – Secretaria de Ensino Superior (comissão de especialistas)

Os documentos citados a seguirão alguns dos instrumentos dos organismos oficiais para regular o processo da educação em turismo e/ou hotelaria no Brasil:

- Diretrizes curriculares nacionais e específicas por curso de turismo ou hotelaria (que substituiu o Modelo de enquadramento das propostas de diretrizes curriculares);
- Manual de orientação para avaliação *in loco* das condições de autorização de cursos de turismo ou de hotelaria (MEC);
- Manual geral e específico para avaliação das condições de ensino (via formulário eletrônico do INEP), que substituiu, em 2002, o Manual de orientação para avaliação *“in loco”* das condições de reconhecimento dos cursos de turismo ou de hotelaria;
- Exame nacional de cursos - provão (ainda não implantado).

Todos esses organismos oficiais envolvidos e seus respectivos instrumentos, que hoje norteiam o processo da educação em turismo e hotelaria no país, são os responsáveis diretos e indiretos pela criação, condução, avaliação e reconhecimento das instituições de ensino e pelos cursos ofertados no mercado nacional. Na verdade, são as políticas públicas por eles traçadas através dos seus instrumentos regulatórios que dão o direcionamento maior ao andamento dos cursos de turismo e/ou hotelaria e à quantidade e qualidade da oferta apresentadas hoje.

## DESAFIOS A ALCANÇAR

A gestão da educação superior em turismo e hotelaria no Brasil vem sendo conduzida de forma desarticulada, embora considerando os padrões de qualidade estabelecidos pelo MEC, que nem sempre são atingidos a contento. A grande demanda do mercado por cursos dessa natureza e alterações na LDB provocaram a abertura desses cursos em universidades particulares e instituições isoladas em quantidade e qualidade jamais imaginadas.

Nesse sentido, identifica-se que o mercado da educação se depara com vários desafios a serem alcançados, a começar pelo dimensionamento da quantidade de recursos humanos requerida pelo mercado a curto e médio prazos para que, a partir daí, se possa oferecer cursos de qualidade e profissionais adequados ao mercado de trabalho e à sociedade onde estão inseridos. A elaboração de um mapeamento espacial da oferta de cursos, considerando a população de cada localidade e o volume do fluxo turístico por ela recebido seria um instrumento capaz de apontar as possíveis discrepâncias da oferta, fornecendo subsídios para uma adequada distribuição espacial de cursos no Brasil. A exigência dos padrões mínimos de qualidade precisa respeitar sempre a vocação turística da região onde o curso é ofertado, sem limitar a criatividade das propostas de ensino nem o aprofundamento nos regionalismos sócio-culturais da região. É importante que se possa manter a flexibilidade nos currículos e programas de disciplinas para o ensino do turismo, considerando que esta é uma área recente e está em constantes transformações.

Um outro fator importante é considerar o turismo como uma possível ciência em construção e destinar fundos para consolidar e ampliar a pesquisa em turismo, desenvolvendo outras formas de pensar o turismo no Brasil, valorizando sua riqueza sócio-cultural, conservando seus atrativos naturais, promovendo um produto turístico diferenciado e competitivo no mercado internacional. A aproximação

entre os estudos teóricos e a realidade prática vem crescendo devido às exigências legais de estágios supervisionados, mas ainda carece de incentivos que propiciem ganhos para ambas as partes.

Outros fatores ainda poderão ser apontados como desafios a serem alcançados pela educação superior em turismo e/ou hotelaria no país, observando a sustentabilidade do setor de turismo ao longo do tempo. Considera-se como um ponto de partida a revisão, estabelecimento e divulgação de uma sólida política de recursos humanos para o turismo e hotelaria no Brasil, considerando um planejamento estratégico para o setor, face aos novos paradigmas que se configuram.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho pretendeu contribuir para despertar nas comunidades interessadas algumas reflexões, a partir de problemáticas da educação em turismo e hotelaria no país. Não há a pretensão de esgotar o assunto em tão poucas linhas, deixando a proposta de que este tema possa ser alvo de pesquisas mais aprofundadas e abrangentes, dentro e fora da academia.

A necessidade de planejamento da educação para capacitação dos recursos humanos em turismo e hotelaria fica evidenciada quando se elabora a curva do ciclo de vida dos cursos ofertados até então no Brasil. Percebe-se que a consolidação de políticas que visem uma organicidade, coerência do conjunto e articulação de um suposto tratamento sistêmico seria estratégico para o momento em que se encontra a educação em turismo e/ou hotelaria. Na ausência de uma visão macro, ou do controle das iniciativas, corre-se o risco de obter produtos (mão-de-obra-qualificada) sem a qualidade requerida pelo mercado turístico altamente competitivo da atualidade, além da possibilidade de comprometer a sustentabilidade do processo educacional.

A opção estatal de atuar em um menor controle operacional das ações educacionais em troca de maior poder sobre a regulação precisa ser remodelada para atender aos novos paradigmas da sociedade do século XXI. Seria oportuno pensar numa gestão integrada entre poder público, privado e comunidade, avançando nos procedimentos políticos, institucionais e normativos para convergir as ações e diretrizes do setor em instrumentos balisadores do equilíbrio e da sustentabilidade do turismo como um todo.

## REFERÊNCIAS

ANSARAH, M. **Formação e capacitação do profissional em turismo e hotelaria**. São Paulo: Aleph, 2002.

BARRETO, Margarita. **Manual de iniciação ao estudo do turismo**. Coleção Turismo. 2. ed. Campinas, SP: Papirus, 1997.

BENI, Mário Carlos. **Análise estrutural do turismo**. 4. ed. rev. São Paulo: Senac, São Paulo, 2001.

BRANDÃO, V. Chuva de talentos: economia em marcha lenta e onda de fusões causam superoferta de bons executivos. Economia e negócios. **Época**, 1 de abril de 2002.

COOPER, Chris; SHEPHERD, Rebecca; WESTLAKE, John. **Educando os educadores em turismo**: manual de educação em turismo e hospitalidade. Traduzido por Rosemary Neves de Sales Dias, Cintia Kaori Yokota, Laura Martins Arnstein. São Paulo: Roca, 2001.

DRUCKER, Peter. **Administrando em tempos de grandes mudanças**. São Paulo: Pioneira, 1995.

GOELDNER, Charles R.; RICHIE, J. R. Brent; McINTOSH, W. Robert. **Turismo**: princípios, práticas e filosofias. Trad. Roberto Cataldo Costa. 8. ed. Porto Alegre: Bookman, 2002.

INSTITUTO DE HOSPITALIDADE (BA). **Pesquisa da oferta de capacitação profissional no setor de turismo no Brasil**. Salvador: Contexto e Arte Editorial, 2000.

IRVING, Marta de Azevedo; AZEVEDO, Julia. **Turismo**: o desafio da sustentabilidade. São Paulo: Futura, 2002.

MATIAS, M. **Turismo**: formação e profissionalização. São Paulo: Manole, 2002.

MAXIMIANO, A. C. A. **Teoria Geral da Administração**: da escola científica à competitividade na economia globalizada. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2000.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO E CULTURA – MEC. **Modelo de enquadramento das propostas de diretrizes curriculares para cursos de turismo e hotelaria.** Disponível em <http://www.mec.gov.br>. Acesso em: mar. 2002.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO E CULTURA – MEC. **Diretrizes Curriculares Nacionais.** Disponível em: <http://www.mec.gov.br>. Acesso em: out. 2002.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS - INEP. <http://www.inep.gov.br> acesso em setembro de 2002.

PEREIRA, C.A.S. Políticas públicas no setor de turismo. **Turismo em análise.** São Paulo, v. 10, n. 2, nov. 1999, p. 7-21.

REJOWSKI, Mirian. **Turismo e pesquisa científica.** Campinas: Papirus, 1996.

ROBBINS, S. P. **Administração: mudanças e perspectivas.** Tradução Cid Knipel Moreira. São Paulo: Saraiva, 2000.

ROSEMBURG, C. O meganegócio da educação. **Exame.** Edição 763, ano 36, n. 7 de abril de 2002, p. 34-45.

STONER, J.A.F.; FREEMAN, R.E. **Administração.** 5. ed. Tradução Alves Calado. Rio de Janeiro: LTC, 1999.

TEIXEIRA, R.M.; FLETCHER, J.; WESTLAKE, J. A educação superior em turismo: um estudo comparativo - Brasil e o Reino Unido. **Turismo: visão e Ação** – ano 4, n. 8, p. 9-27, abr-set-2001.

THEOBALD, Willian R. (org.) **Turismo global.** Tradução Anna Maria Capovila, Maria Cristina Guimarães Cupertino, João Ricardo Barros Penteado. São Paulo: Senac, 2001.

TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi. **A sociedade pós-industrial e o profissional em turismo.** Campinas: Papirus, 1998.



# Perspectivas na formação do professor e pesquisador da área de Turismo tendo por enfoque a questão da transdisciplinaridade

Ângela Denise da Cunha Lemos

## INTRODUÇÃO

O presente artigo teve por origem palestra proferida no *I Congresso Brasileiro de Docência e Pesquisa em Turismo: perspectivas na formação do pesquisador em Turismo*, realizado pela Faculdade Cenecista Presidente Kennedy, de Campo Largo – PR, em 24 de outubro de 2002.

Este evento foi concebido devido ao fato de que a pesquisa em turismo ainda se encontra muito incipiente no Brasil e esta questão precisa ser discutida e repensada por aqueles que estão atuando em nível acadêmico (docência, pesquisa e o próprio corpo discente) nesta área de conhecimento, bem como por aqueles que estão incumbidos do desenvolvimento de políticas nas mais diversas áreas (econômica, social, ambiental, educacional, ciência e tecnologia etc.).

De fato, são insatisfatórios tanto o volume de pesquisa feita em turismo no Brasil como o repasse de seus resultados à sociedade. Sabe-se que ainda há escassez de comunicação entre um tripé que é fundamental no desenvolvimento de qualquer pesquisa, qual seja: a universidade, os governos (nos níveis federal, estadual e municipal) e as empresas. Todo projeto de pesquisa deveria ter representantes dos três segmentos, pois assim tem-se maior garantia de que o que está sendo pesquisado vem ao encontro das necessidades da sociedade e não é apenas mais uma dissertação de mestrado ou tese de doutorado feita para cumprir uma formalidade e que após sua defesa fica empoeirando nas prateleiras de uma biblioteca qualquer.

Assim, tem-se consciência de que se faz necessário aumentar o volume de pesquisa na área de turismo. Contudo, essa pesquisa deve ser feita tendo a visão de que seus resultados precisam ter algo de válido para a sociedade. Por conseguinte, a sociedade necessita ser imediatamente informada dos resultados alcançados, a fim de que ela também se aproprie deste conhecimento.

Considerando-se o estado atual da sociedade em que vivemos, onde existem mais dúvidas do que certezas sobre as mais variadas questões, e onde existe uma sensação de que algo está errado e que é preciso mudar, percebe-se que até a ciência e a pesquisa estão buscando novas alternativas para chegar-se a um conhecimento mais total e verdadeiro. Esta busca tem sido traduzida por meio de uma palavra chamada “transdisciplinaridade”.

Esta vontade de mudar começou a surgir com a clareza que nosso legado às gerações futuras pode não ser assim tão bom quanto idealizamos. O que podemos fazer para reverter esta situação? Será possível revertê-la? O que podemos deixar de bom para nossos descendentes? Como nossa pesquisa e nosso conhecimento poderão ser úteis neste momento de mudança? Que novas lentes precisamos usar para analisar a realidade em que vivemos?

Tendo em vista estas questões, estabeleceu-se para este artigo o seguinte objetivo geral - “Identificar que perspectivas pode-se

vislumbrar para a formação de professores e pesquisadores da área de Turismo, tendo por enfoque a questão da transdisciplinaridade”.

As subdivisões que o presente artigo apresenta são as seguintes: (1) Conceitos-chave; (2) Transdisciplinaridade; (3) Considerações Finais.

## CONCEITOS-CHAVE

Para que o texto seja adequadamente compreendido, convém, a partir deste momento, estabelecer-se alguns conceitos-chave. Serão abordadas as definições do que é ciência, técnica, arte, tecnologia, teoria, prática, conforme o quadro a seguir. A seguir será abordado o conceito CHAOs.

Com relação ao conceito CHAOs, tem-se o seguinte:

- **Conhecimento/Capacitação:** é o que uma pessoa precisa saber para desempenhar um trabalho. Exemplos: Um carpinteiro deve conhecer as normas locais de construção e como manusear as ferramentas do seu ofício com segurança. Um bacharel em turismo deve conhecer as metodologias para desenvolver diagnósticos turísticos apropriados.
- **Habilidade:** é aquilo que uma pessoa é capaz de realizar no trabalho. Exemplos: um carpinteiro deve ser capaz de entender plantas ou projetos e manusear ferramentas específicas. Um bacharel em turismo deve saber desenvolver um inventário turístico a partir do diagnóstico realizado.
- **Aptidão:** é o talento ou capacidade de uma pessoa para desempenhar tarefas ou aprendê-las. É o potencial para desenvolver habilidades. Exemplos: o carpinteiro precisa de boa coordenação motora, bom tato, boa visão, bom senso espacial etc. O bacharel em turismo precisa saber redigir, interpretar informações estatísticas, ser comunicativo, liderar equipes multidisciplinares etc.

## Quadro 1 - Conceitos-chave

Ciência	<p>Investiga e busca o conhecimento e a compreensão da realidade, elabora teorias, leis e hipóteses e aplica o método científico com rigor.</p> <p>1 Ramo de conhecimento sistematizado como campo de estudo ou observação e classificação dos fatos atinentes a um determinado grupo de fenômenos e formulação das leis gerais que os regem. 2 Erudição, instrução, literatura. 3 Soma dos conhecimentos práticos que servem a determinado fim. 4 Conhecimentos humanos considerados no seu todo, segundo a sua natureza e progresso.</p>
Técnica	<p>Transforma e opera uma realidade, aplica normas e procedimentos com rigor sobre a base de um programa objetivamente definido.</p> <p>1 Conhecimento prático; prática. 2 Conjunto dos métodos e pormenores práticos essenciais à execução perfeita de uma arte ou profissão.</p>
Arte	<p>Capta uma realidade em um plano vivencial e espiritual de forma subjetiva e pessoal.</p> <p>1 Conjunto de regras para dizer ou fazer com acerto alguma coisa. 2 Livro ou tratado que contém essas regras. 3 Obra didática, que contém os princípios de alguma disciplina. 4 Execução prática de uma idéia. 5 Saber ou perícia em empregar os meios para conseguir um resultado. 6 Filos. Complexo de regras e processos para a produção de um efeito estético determinado.</p>
Tecnologia	<p>1 Tratado das artes em geral. 2 Conjunto dos processos especiais relativos a uma determinada arte ou indústria. 3 Linguagem peculiar a um ramo determinado do conhecimento, teórico ou prático. 4 Aplicação dos conhecimentos científicos à produção em geral.</p>
Teoria	<p><i>(gr theoria)</i></p> <p>1 Princípios básicos e elementares de uma arte ou ciência. 2 Sistema ou doutrina que trata desses princípios. 3 Conhecimento especulativo considerado independente de qualquer aplicação. 4 Conhecimento que se limita à exposição, sem passar à ação, sendo, portanto, o contrário da prática. 5 Relação entre um fato geral e os fatos particulares que dependem dele.</p>
Prática	<p><i>(gr praktiké)</i></p> <p>1 Ação ou efeito de praticar. 2 Realização de qualquer idéia ou projeto. 3 Aplicação das regras ou dos princípios de uma arte ou ciência. 4 Exercício de qualquer ocupação ou profissão. 5 Habilidade em qualquer ocupação ou ofício adquirida por prolongado exercício deles. 7 Modo ou método usual de fazer qualquer coisa.</p>

Fonte: <http://www.uol.com.br/bibliot/dicionar/>, acesso em 17 out. 2002.

- **Outras características:** são características pessoais relevantes ao trabalho. Exemplos: um carpinteiro deve estar disposto a fazer tarefas manuais e a trabalhar ao ar livre. Um bacharel em turismo deve estar sempre disposto a aprender a aprender, ter ampla formação cultural, ser criativo e inovador, conhecer vários idiomas etc.

Com relação ao bacharel em turismo, além das competências técnicas específicas a sua área, ele deverá desenvolver habilidades para atender ao mercado em que atua, visando garantir sua empregabilidade. Dentre as várias **habilidades** recomendadas na proposta curricular para os Cursos de Turismo, conforme consta da proposta curricular para os cursos de turismo que ainda está aguardando aprovação e homologação do Conselho Nacional de Educação (SHIGUNOV NETO; MACIEL, 2002, p. 40), salienta-se a seguinte, pois ela relaciona-se intimamente com o conteúdo do presente artigo:

De integrar-se e contribuir para a ação de equipes interdisciplinares e multidisciplinares e de interagir criativamente mediante os diferentes contextos organizacionais e sociais, bem como resolver situações com flexibilidade e adaptabilidade diante de problemas e desafios organizacionais.

O mercado também quer que o bacharel em turismo tenha uma sólida formação, pautada em conhecimentos técnicos, em valores éticos e de cidadania e, principalmente, que ele seja um profissional reflexivo. Contudo, ainda vivemos em um mundo acadêmico que está cheio de “caixinhas”, todas elas separadas e, muitas vezes, parece impossível que possa haver alguma relação ou conexão entre uma “caixinha” e outra. Ou seja, por força da forma como fomos ensinados, ainda estamos transmitindo aos

alunos um conhecimento fragmentado. Além disso, ainda estamos seriamente envolvidos com a lógica binária e o pensamento linear.

A próxima seção do trabalho (2) será baseada principalmente no pensamento de Basarab Nicolescu, cuja tônica é a inserção da transdisciplinaridade dentro das Universidades. Entretanto, também será agregada a contribuição de Jacques Delors (UNESCO) sobre os quatro pilares de um novo tipo de educação, pois há uma complementaridade entre os temas, conforme a visão de Nicolescu.

## TRANSDISCIPLINARIDADE

Em primeiro lugar, pretende-se esclarecer quem é Basarab Nicolescu. Este romeno é um dos mais atuantes e respeitados físicos teóricos no cenário científico contemporâneo. Especialista na teoria das partículas elementares, é autor de diversos livros e centenas de artigos publicados em revistas especializadas e livros científicos coletivos na Europa, nos Estados Unidos, no Japão e no Brasil. Nicolescu é professor de física teórica da Universidade Pierre e Marie Curie, em Paris, onde foi fundador do Laboratório de Física Teórica e de Altas Energias. É também presidente do CIRET - Centro Internacional de Pesquisas e Estudos Transdisciplinares, fundado na França em 1987.

Na última década, Nicolescu tem produzido diversos textos que procuram desvendar as relações entre arte, ciência e tradição, propondo novos modelos de pensamento que possam resgatar à cultura e à sociedade um ser humano mais completo, capaz de enfrentar os desafios da complexidade - a intrincada teia de relações entre conhecimentos, disciplinas e sistemas (naturais, culturais e econômicos) que caracteriza o mundo contemporâneo (<http://www.congressoholistico.org.br/basarab.htm>, acesso em 17 out. 2002).



Esta parte do trabalho tem como base dois textos de Nicolescu: A evolução transdisciplinar da Universidade: condição para o desenvolvimento sustentável (<http://perso.club-internet.fr/nicol/ciret/bulletin/b12/b12c8por.htm>, acesso em: 17 out. 2002) e Reforma da educação e do pensamento: complexidade e transdisciplinaridade (<http://www.engenheiro2001.org.br/curriculos.htm>, acesso em: 17 out. 2002), além de uma resenha feita por Karen-Claire Voss (<http://www.istanbul-yes-istanbul.co.uk/transd/Basarabbook.htm>, acesso em: 17 out. 2002) para o livro “Manifesto de Transdisciplinaridade”, de Nicolescu.

O objetivo de Basarab Nicolescu, com o livro “Manifesto da Transdisciplinaridade” (1999), é ajudar a desenvolver a consciência das pessoas mostrando-lhes como abordar as coisas em termos de transdisciplinaridade. Assim, ele busca atingir o problema que vivemos relativo à fragmentação do conhecimento. Para ele, a lógica binária, ainda vigente, não é suficiente para explicar todas as situações humanas. Portanto, ele acredita que o conhecimento transdisciplinar irá ajudar na solução desta questão.

Conforme seu pensamento, se as universidades pretendem ser agentes válidos do desenvolvimento sustentável, têm primeiramente que reconhecer a emergência de um novo tipo de conhecimento - **o conhecimento transdisciplinar** - complementar ao conhecimento disciplinar tradicional. Esse processo implica uma abertura multidimensional da Universidade em direção:

- à sociedade civil;
- a outros lugares de produção do novo conhecimento;
- ao espaço-tempo cibernético;
- aos objetivos da universalidade;
- à redefinição dos valores que governam sua própria existência.

Para a compreensão do pensamento de Nicolescu, convém esclarecer mais alguns conceitos, quais sejam: pluridisciplinaridade, multidisciplinaridade, interdisciplinaridade e transdisciplinaridade:

- **Pluridisciplinaridade:** diz respeito ao estudo de um objeto de uma única e mesma disciplina efetuado por diversas disciplinas ao mesmo tempo (ex. o pintor italiano Giotto pode ser estudado nas disciplinas de História da Arte, História das Religiões, História Européia ou mesmo Geometria). O objeto sairá enriquecido pelo cruzamento de várias disciplinas. O procedimento pluridisciplinar ultrapassa os limites de uma disciplina, mas sua finalidade permanece restrita ao quadro da pesquisa disciplinar em questão.
- **Multidisciplinaridade:** integração de várias áreas do conhecimento para a resolução de problemas, estudo de fenômenos etc. Aporta um *plus* à disciplina em questão (ex. o foco seria a História da Arte. As outras áreas de conhecimento podem ser os pintores italianos, técnicas de pintura, pintura sacra etc.), mas este *plus* está sempre a serviço da disciplina-foco. Ela ultrapassa as fronteiras disciplinares, mas seu objetivo permanece nos limites do quadro de referência da pesquisa disciplinar.
- **Interdisciplinaridade:** diz respeito à transferência dos métodos de uma disciplina à outra. Ela ultrapassa os limites das disciplinas, porém sua finalidade também continua inscrita na pesquisa disciplinar. Exemplo: Quando métodos da matemática foram transferidos para a física, geraram a física matemática, e quando transferidos para os fenômenos meteorológicos ou para os processos do mercado de ações, geraram a teoria do caos. Contudo, existem três graus de interdisciplinaridade, quais sejam:
  1. *Um grau de aplicação:* a transferência de métodos da física nuclear para a medicina. Exemplo: novas formas de tratar o câncer.

2. *Um grau epistemológico*: a transferência dos métodos da lógica formal para a área do direito. Exemplo: novas análises epistemológicas do direito.

3. *Um grau de criação de novas disciplinas*: quando os métodos da matemática foram transferidos para a física geraram a física matemática, e quando transferidos para os fenômenos meteorológicos ou para os processos do mercado de ações geraram a teoria do caos.

- **Transdisciplinaridade**: diz respeito ao que está, ao mesmo tempo, entre as disciplinas, através das diferentes disciplinas e além de todas as disciplinas. Seu objetivo é a compreensão do mundo atual. Seu imperativo é a unidade do conhecimento.

Cabe salientar que, para Nicolescu, a pluridisciplinaridade, a multidisciplinaridade, a interdisciplinaridade e a transdisciplinaridade são como quatro flechas lançadas de um único arco: o conhecimento.

Entretanto, cabe perguntar: existe algo **entre** ou **através** das disciplinas e **além** de todas as disciplinas? Conforme Nicolescu, na presença de vários níveis de Realidade, o espaço entre as disciplinas e além das disciplinas está cheio, assim como o vácuo quântico está cheio de possibilidades, ou seja, da partícula quântica às galáxias, do *quark* aos elementos pesados que condicionam o aparecimento da vida no universo.

A estrutura descontínua dos níveis de Realidade determina a estrutura descontínua do espaço transdisciplinar, que por sua vez explica porque a pesquisa transdisciplinar é radicalmente distinta da pesquisa disciplinar, mesmo quando totalmente complementar.

A pesquisa disciplinar envolve, no máximo, um único e mesmo nível de Realidade. Na maioria dos casos, refere-se apenas a fragmentos de um único e mesmo nível de Realidade. Entretanto, a transdisciplinaridade interessa-se pela dinâmica decorrente da

ação simultânea de diversos níveis de Realidade. A descoberta dessa dinâmica passa necessariamente pelo conhecimento disciplinar.

Embora não se trate de uma nova disciplina ou de uma nova superdisciplina, a transdisciplinaridade é nutrida pela pesquisa disciplinar; ou seja, a pesquisa disciplinar é esclarecida de maneira nova e fecunda pelo conhecimento transdisciplinar. Portanto, as pesquisas disciplinar e transdisciplinar não são antagônicas, mas complementares.

De acordo com Nicolescu, existem três pilares da transdisciplinaridade: (1) *os níveis de Realidade*; (2) *a lógica do terceiro termo incluído*; (3) *a complexidade*. Estes pilares determinam a metodologia da pesquisa transdisciplinar. Estes métodos emergem da mais avançada ciência contemporânea, especialmente da física quântica, da cosmologia quântica e da biologia molecular.

Para Nicolescu, a Realidade não é algo que exista em somente um nível, mas em vários, e somente a transdisciplinaridade pode lidar com as dinâmicas engendradas pela ação de vários níveis de Realidade de uma vez. Devido ao fato de a realidade ter mais do que um único nível, a lógica binária não pode ser aplicada a todos os níveis, porque ela simplesmente não funciona. Somente a lógica do terceiro termo incluído pode ser adequada para situações complexas, tais como aquelas que aparecem nas arenas educacional, política, social, religiosa e cultural. Assim, o ponto de vista transdisciplinar permite considerar uma Realidade multidimensional, estruturada em múltiplos níveis. Com esta visão, a lógica do pensamento clássico de que existe apenas um único nível de Realidade e uma única dimensão é substituída.

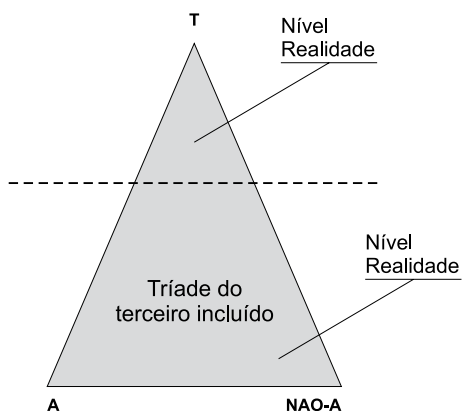
De acordo com a lógica clássica, existe apenas um nível de Realidade. Assim, A e não-A são pares de contraditórios mutuamente exclusivos. Ex: separabilidade e não-separabilidade, onda e corpúsculo, continuidade e descontinuidade, causalidade local e causalidade global, simetria e quebra de simetria, reversibilidade e irreversibilidade do tempo etc. Esta lógica baseia-se em três axiomas:

- O axioma de identidade:  $A \text{ é } A$ .
- O axioma de não-contradição:  $A \text{ não é não-}A$ .
- O axioma do terceiro excluído: não existe um terceiro termo  $T$  ( $T$  de terceiro incluído) que seja ao mesmo tempo  $A$  e não- $A$ .

Esta lógica reinou durante dois milênios e continua a dominar o pensamento de hoje, particularmente nos terrenos político, social e econômico.

Entretanto, cada vez mais está sendo desenvolvido o pensamento das lógicas quânticas. Este, em geral, costuma modificar o 2º axioma da lógica clássica (o de não-contradição), mediante a introdução da não-contradição com vários valores de verdade, em substituição à do par binário ( $A$ , não- $A$ ). Entretanto, as lógicas quânticas não consideraram a possibilidade de modificação do 3º axioma – o do terceiro excluído.

Foi Spéphan Lupasco, um filósofo francês, que mostrou que a lógica do terceiro incluído é uma verdadeira lógica, formalizável e formalizada, multivalente (com 3 valores:  $A$ , não- $A$  e  $T$ ) e não contraditória. Assim, existe um terceiro termo,  $T$ , que é ao mesmo tempo  $A$  e não- $A$ . A compreensão deste axioma torna-se completamente clara com a introdução da noção de “níveis de Realidade”, conforme pode-se observar na Figura 1, a seguir:



A tríade do terceiro incluído se esclarece mediante a consideração do papel do tempo, pois os termos coexistem num mesmo instante, propiciando a conciliação dos opostos.

Nesta lógica os opostos são mais propriamente contraditórios: a tensão entre os contraditórios constrói uma unidade maior que os inclui.



**Figura 1 - Níveis de Realidade**

Salienta-se que a lógica do terceiro incluído não abole a lógica do terceiro excluído: apenas restringe seu campo de validade. O estado T realiza a unificação dos contraditórios A e não-A, mas tal unificação se opera em um nível diferente daquele em que se situam A e não-A. O axioma de não-contradição é respeitado nesse processo.

Percebe-se, então, que existe uma coerência entre os diferentes níveis de Realidade, pelo menos no mundo natural. De fato, uma imensa autoconsciência parece reger a evolução do universo, desde o infinitamente pequeno até o infinitamente grande, do infinitamente breve ao infinitamente longo.

A proclamação da existência de um único nível de Realidade elimina o sagrado (ou seja, aquilo que não se submete a nenhuma racionalização), ao preço da autodestruição desse mesmo nível. O conjunto dos níveis de Realidade e sua zona complementar de não-resistência constituem o objeto transdisciplinar.

A lógica do terceiro excluído é certamente válida no tocante a situações relativamente simples, conforme sugere Nicolescu,

citando como exemplo a circulação de veículos numa auto-estrada. Ou seja, ninguém pensaria introduzir ali um terceiro sentido, em relação ao sentido permitido e ao sentido proibido. Entretanto, esta lógica é nociva nos casos complexos, como, por exemplo, no domínio social ou político. Ela atua, em tais casos, como uma verdadeira lógica de exclusão:

- o bem ou o mal,
- as mulheres ou os homens,
- os ricos ou os pobres,
- os brancos ou os negros.

Já a transdisciplinaridade é globalmente aberta. Ela considera uma Realidade multidimensional, estruturada em múltiplos níveis e os níveis de realidade e os níveis de percepção são inseparáveis. Os níveis de percepção lançam as bases da verticalidade dos graus de transdisciplinaridade. A transdisciplinaridade está ligada tanto a uma nova visão como a uma experiência vivida. É um caminho de autotransformação orientado para o conhecimento de si, para a unidade do conhecimento e para a criação de uma nova arte de viver.

### **A evolução transdisciplinar da educação**

O surgimento de uma nova cultura capaz de contribuir para a eliminação das tensões que ameaçam a vida em nosso planeta será impossível sem um novo tipo de educação que leve em consideração *todas* as dimensões do ser humano.

Todas as várias tensões (econômica, cultural, espiritual) são inevitavelmente perpetuadas e aprofundadas por um sistema de educação moldado por valores de outro século e por um desequilíbrio acelerado entre as estruturas sociais contemporâneas e as mudanças

que estão ocorrendo atualmente no mundo contemporâneo.

De acordo com o Relatório da UNESCO sobre a educação para o séc. XXI, sob a Presidência de Jacques Delors (<http://perso.club-internet.fr/nicol/ciret/bulletin/b12/b12c8por.htm>, acesso em 17 out. 2002), foi dada a ênfase em quatro pilares de um novo tipo de educação:

- aprendendo a conhecer,
- aprendendo a fazer,
- aprendendo a viver em conjunto,
- aprendendo a ser.

**Aprendendo a conhecer** significa o treino nos métodos que podem ajudar-nos a distinguir o que é real do que é ilusório e a ter acesso inteligente ao fabuloso conhecimento de nossos tempos. O *espírito científico* faz-se indispensável. Contudo, não é a assimilação de uma enorme massa de conhecimento científico que dá acesso ao espírito científico, mas a qualidade do que é ensinado.

*Qualidade* significa guiar o aluno até o verdadeiro coração da abordagem científica que é o permanente questionamento com relação ao que resiste aos fatos, às imagens, às representações e às formalizações.

Aprendendo a conhecer também significa *ser capaz de estabelecer as pontes* - entre as diferentes disciplinas e entre essas disciplinas e os significados e nossas habilidades interiores.

A abordagem transdisciplinar será um complemento indispensável para a abordagem disciplinar, porque significa a emergência de *seres continuamente conectados*, capazes de adaptarem-se às exigências cambiantes da vida profissional e dotados de uma flexibilidade permanente, sempre orientada na direção da atualização de suas potencialidades interiores.

**Aprendendo a fazer** significa a aquisição de uma profissão e isto passa por uma fase de especialização. Contudo, toda vida



que estiver congelada em uma mesma e única ocupação pode ser perigosa, porque corre o risco de ser levada ao desemprego, à exclusão e à debilidade alienante.

A especialização excessiva deveria ser proscrita em um mundo que está em rápida mudança, conforme afirma Delors. Se quisermos verdadeiramente conciliar a exigência da competição e a preocupação com oportunidades iguais para todos os seres humanos, no futuro, cada profissão deveria ser uma profissão a ser tecida, uma profissão que ataria, no interior dos seres humanos, fios, unindo-os às outras ocupações. Não se trata simplesmente de se adquirirem várias competências ao mesmo tempo, mas de criar um núcleo interior flexível capaz de permitir um rápido acesso a outra ocupação, no caso de vir a ser necessário ou desejável. Em última análise, “aprendendo a fazer” é um aprendizado em *criatividade*. “Fazer” também significa descobrir novidades, trazendo à luz nossas potencialidades criativas.

Criar as condições para o surgimento de *peessoas* autênticas envolve assegurar as condições para a realização máxima de suas potencialidades criativas. A hierarquia social, tão freqüentemente arbitrária e artificial, pode assim ser substituída pela cooperação de *níveis estruturais a serviço da criatividade pessoal*. Em vez de níveis impostos pela competição, que jamais levam em consideração o ser interior, esses níveis seriam, na verdade, *níveis de ser*.

A abordagem transdisciplinar está baseada no equilíbrio entre a pessoa exterior e a pessoa interior. Sem esse equilíbrio, “fazer” não significa mais do que “se submeter”.

**Aprendendo a viver em conjunto** não significa apenas tolerar dos outros as diferenças de opinião, de cor de pele e de crenças; submeter-se às exigências do poder; negociar o certo e o errado dos inúmeros conflitos, separando, definitivamente, a vida interior da vida exterior.

A atitude *transcultural, transreligiosa, transpolítica e transnacional* pode ser aprendida, uma vez que em cada ser há um

âmago sagrado, intangível e inato. Contudo, essa atitude inata é apenas potencial e pode permanecer não atualizada para sempre, ausente em vida e em atos. Para que as normas da coletividade sejam respeitadas, precisam ser *validadas* pela experiência interior de cada ser. A atitude *transcultural*, *tranreligiosa*, *transpolítica* e *transnacional* permite-nos compreender melhor nossa própria cultura, defender melhor nossos interesses nacionais, respeitar melhor nossas convicções religiosas e políticas. Assim, como em todas as outras áreas da Natureza e do Conhecimento, a unidade aberta e a pluralidade complexa não são antagônicas.

O pilar do **aprendendo a ser** aparece inicialmente como um enigma insolúvel. Sabemos que existimos, mas como podemos aprender a ser?

Podemos começar aprendendo o que a palavra “*existir*” significa para nós: descobrir nossos condicionamentos, descobrir a harmonia e desarmonia entre nossa vida individual e social, testar as fundamentações de nossas convicções, a fim de descobrirmos o que se encontra embaixo. Questionar, questionar sempre: aqui, também, o espírito científico serve-nos como um guia precioso.

Aprendendo a ser é também um permanente aprendizado no qual professores informam alunos tanto quanto alunos informam professores. Assim, a formação de uma pessoa passa inevitavelmente por uma dimensão transpessoal. O desrespeito para com esse processo necessário tem uma distante origem em uma das tensões fundamentais de nossa era, ou seja, a tensão entre o material e o espiritual.

Há uma inter-relação extremamente óbvia entre os quatro pilares do novo sistema de educação:

- Como aprender a fazer enquanto aprendendo a conhecer?
- Como aprender a ser enquanto aprendendo a viver em conjunto?

Por meio da visão transdisciplinar encontra-se uma transrelação que conecta os quatro pilares do novo sistema de educação e tem sua fonte em nossa própria constituição, enquanto seres humanos.

Uma educação viável só pode ser uma *educação integral do ser humano*, uma educação que é dirigida para a totalidade aberta do ser humano e não apenas para um de seus componentes.

Atualmente, a educação privilegia o intelecto, enquanto relativiza a sensibilidade e o corpo. Isso foi necessário na era passada, a fim de permitir-se a explosão do conhecimento. Mas se esse privilégio continuar, seremos empurrados na lógica louca da eficiência pela eficiência, que só poderá terminar em nossa autodestruição.

É bastante óbvio que as várias áreas e épocas da vida requeiram métodos transdisciplinares extremamente diversos. Mesmo que a educação transdisciplinar seja um processo global de longo prazo, ainda é importante descobrir e criar lugares que ajudem a iniciar esse processo, que assegure seu desenvolvimento.

### **Educação transdisciplinar e Universidade**

A *Universidade* é o lugar privilegiado para uma educação dirigida às exigências de nossos tempos. Poderá também ser o *eixo central* de uma educação direcionada não apenas a crianças e adolescentes, mas também a adultos.

Instilar o pensamento complexo e transdisciplinar nas estruturas e nos programas da Universidade permitirá sua evolução em direção a sua *missão*, até certo ponto esquecida atualmente - *o estudo do universal*. Além disso, a Universidade poderia tornar-se o lugar privilegiado da aprendizagem da atitude transcultural, transreligiosa, transpolítica e transnacional, no diálogo entre a arte e a ciência, que é o eixo da reunificação entre a cultura científica e a artística, ainda conforme o pensamento de Nicolescu. Assim,

uma Universidade renovada tornar-se-ia o lugar para acolher esse novo tipo de humanismo.

Atualmente, a Universidade não só está ameaçada pela ausência de sentido, mas também pela recusa de compartilhar conhecimento. A informação que circula no espaço cibernético gera uma riqueza sem precedente histórico. A despeito dos desenvolvimentos atuais, é possível, contudo, que os “pobres de informação” se tornem cada vez mais pobres e que os “ricos de informação” se tornem cada vez mais ricos. Uma das *metas* da transdisciplinaridade é pesquisar os passos necessários para adaptar a Universidade à era cibernética. A Universidade precisa tornar-se uma zona livre de espaço-tempo cibernético.

O compartilhar universal do conhecimento não poderá ocorrer sem o surgimento de uma nova tolerância fundada na atitude transdisciplinar, a qual implica colocar em prática a visão transcultural, transreligiosa, transpolítica e transnacional, vista a relação direta e indiscutível entre paz e transdisciplinaridade, conforme Nicolescu.

O CIRET- Centro Internacional de Pesquisas e Estudos Transdisciplinares, do qual Basarab Nicolescu é Presidente, elaborou, em colaboração com a UNESCO, o projeto “A Evolução Transdisciplinar na Universidade”. O Projeto CIRET-UNESCO foi discutido num Congresso Internacional, cujo tema foi: Que Universidade queremos para o amanhã? (Monte Verità, Locarno, Suíça, de 30 de abril a 2 de maio 1997), patrocinado pela UNESCO e pelo Departamento de Educação e Cultura da República e Cantão de Ticino. A seguir, Nicolescu apresenta um resumo das propostas contidas na Declaração de Locarno adotadas pelos participantes desse congresso:

**1. Criação de institutos de pesquisa do sentido:** o problema-chave mais complexo da evolução transdisciplinar na Universidade é a formação de professores. *As universidades poderiam contribuir efetivamente com a criação e a operação de bona fide* “Institutos de

Pesquisa do Sentido”, que, por sua vez, teriam efeitos inevitavelmente benéficos na sobrevivência, na vida e na influência positiva das universidades.

**2. Tempo para transdisciplinaridade:** é recomendado às autoridades universitárias (reitores, chefes de departamento etc.) devotarem 10% do tempo de ensino de cada disciplina à transdisciplinaridade.

**3. Criação de ateliês de pesquisa transdisciplinar:** as Universidades devem criar ateliês de pesquisa transdisciplinar (livres de qualquer controle ideológico, político ou religioso) que congreguem pesquisadores de todas as disciplinas. Essa é uma forma gradual de se introduzirem pesquisadores e criadores externos à Universidade, incluindo músicos, poetas e artistas de alto calibre, em projetos universitários específicos, a fim de se estabelecer um diálogo acadêmico entre várias abordagens culturais. A co-direção de cada ateliê será assegurada por um professor das ciências exatas e um professor das ciências humanas ou artes, cada um deles sendo eleito por um processo aberto de cooptação.

**4. Criação de centros de orientação transdisciplinar:** centros de orientação transdisciplinar serão destinados a fomentar vocações e a permitir a descoberta das possibilidades escondidas em cada pessoa; atualmente, a igualdade das oportunidades do aluno choca-se fortemente com as desigualdades de suas possibilidades.

**5. Transdisciplinaridade e o espaço cibernético - ateliês-piloto:** é recomendado encorajar e desenvolver todos os meios técnicos disponíveis tendo em vista dar à educação transdisciplinar emergente a requerida dimensão universal e, mais globalmente, promover o domínio público da informação (a memória virtual do mundo, a informação produzida pelas organizações governamentais, tanto quanto as informações ligadas às regulamentações de *copyleft* - Licença Geral Pública). Nesse sentido, é altamente recomendável que se desenvolvam experiências-piloto, fundadas na criação de redes, como a Internet, e “inventar” a educação do

futuro, assegurando uma atividade em nível planetário em continuado *feedback* e, dessa forma, estabelecer, pela primeira vez, interações de escala mundial.

**6. Criação de uma cadeira itinerante da UNESCO e de teses transdisciplinares de doutoramento:** recomenda-se que a UNESCO crie uma cadeira itinerante, se possível em colaboração com a *University of United Nations* (Tóquio), que organizará conferências que envolvam a comunidade inteira, habilitando-a a se informar sobre as idéias e os métodos transdisciplinares. Essa cadeira pode ser apoiada pela criação de um *site* na Internet que prepararia as comunidades internacional e universitária para a descoberta prática e teórica da transdisciplinaridade. A meta é colocar tudo em seu lugar a fim de que a semente do pensamento complexo e da transdisciplinaridade possa penetrar as estruturas e os programas das universidades do amanhã. Devem ser permitidas as teses de doutoramento em assuntos com uma clara orientação transdisciplinar. Esses doutorados transdisciplinares poderiam ter a chancela da respectiva Universidade e da UNESCO.

**7. Desenvolvimento da responsabilidade:** recomenda-se às universidades fazerem um apelo a favor da estrutura de uma abordagem transdisciplinar, notadamente no que tange à Filosofia da Natureza, à Filosofia da História, e à Epistemologia, com o objetivo de desenvolver a criatividade e o sentido de responsabilidade dos líderes do futuro. É preciso introduzir cursos, em todos os níveis, a fim de sensibilizar os alunos e despertá-los para a harmonia entre os seres e as coisas. Esses cursos devem estar fundados tanto na história da ciência e da tecnologia quanto nos grandes temas multidisciplinares de hoje (especialmente na cosmologia e biologia geral) para acostumar o aluno a pensar com clareza nas coisas e em seus contextos, com olhos no desenvolvimento industrial e na inovação tecnológica e a fim de assegurar que suas aplicações não contradigam uma ética da responsabilidade perante outros seres humanos e o meio ambiente.

**8. Fóruns transdisciplinares:** para conciliar duas culturas artificialmente antagônicas - a cultura científica e as culturas literária e artística - e para fazer as mentalidades evoluírem, recomenda-se às universidades que organizem fóruns transdisciplinares incluindo História, Filosofia, Sociologia da Ciência e História da Arte Contemporânea.

**9. Inovação pedagógica e transdisciplinaridade:** é essencial acompanhar os resultados das experiências, dando testemunho das inovações estritamente pedagógicas ligadas à abordagem do ensino transdisciplinar. As Universidades devem encorajar e estimular publicações que registram e analisam os maiores exemplos da experiência inovadora.

**10. Ateliês regionais e fóruns transculturais na Internet:** será necessário que as Universidades organizem ateliês regionais de pesquisa transdisciplinar que incluam a aplicação da visão transcultural, transreligiosa, transpolítica e transnacional. Devem ser feitos esforços especiais para que alguns desses ateliês ocorram em universidades de países em desenvolvimento ou em colaboração próxima com eles. Será de grande importância que as universidades organizem, na Internet, fóruns moderados, com professores e alunos de países envolvidos em conflitos religiosos, culturais, políticos ou nacionais. A abordagem transdisciplinar é também uma ciência e uma arte de dialogar.

No Brasil já existem iniciativas de abordar a questão da transdisciplinaridade vinculada à área de turismo, haja vista os exemplos a seguir:

(1) Trabalho realizado na Universidade Federal de Santa Catarina - Centro Tecnológico, na área de turismo, intitulado “Uma visão transdisciplinar para a sustentabilidade do turismo em Florianópolis”, de Sonaglio, Lapolli e Valduga (<http://www.abbtur.com.br/CONTEUDO/trabalhos/trab08.htm>, acesso em 17 out. 2002);

(2) II JETOP - realização prevista para novembro de 2002 da II JORNADA DE ESTUDOS DO TURISMO DE OURO PRETO, cujo tema é a Inter, Multi e Transdisciplinaridade no currículo dos cursos de turismo. Período: 22 a 24 de Novembro. Local: Ouro Preto – Minas Gerais (<http://www.abbtur.com.br/conteudo/congressos/nacioniano.html>, acesso em 17 out. 2002);

(3) Curso de Pós-Graduação em Planejamento Turístico e Meio Ambiente da Universidade Estácio de Sá, Rio de Janeiro, cuja ementa da disciplina “Análise Estrutural do Turismo” apresenta a análise estrutural da atividade turística com enfoque no planejamento turístico, e busca promover o entendimento da importância da multidisciplinaridade, interdisciplinaridade e transdisciplinaridade no planejamento da atividade turística; e da importância da utilização adequada dos recursos naturais e culturais no desenvolvimento da atividade turística. ([http://www.estacio.br/categorias/cursos/posgraduacao/cursos/pla\\_tur\\_mei\\_amb.html](http://www.estacio.br/categorias/cursos/posgraduacao/cursos/pla_tur_mei_amb.html), acesso em 17 out. 2002).

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista o objetivo proposto para este artigo, qual seja - *Identificar que perspectivas pode-se vislumbrar para a formação de professores e pesquisadores da área de Turismo, tendo por enfoque a questão da transdisciplinaridade* – pode-se até declarar que as perspectivas a serem vislumbradas se revelam promissoras, apesar de ainda não estarem muito claras ou definidas, pois estamos vivendo um processo de questionamento sobre a nossa forma de analisar ou entender a Realidade.

Pode-se dizer, entretanto, que, por enquanto, existem mais dúvidas do que conclusões sobre o tema abordado, pois ainda estamos tentando responder algumas questões, tais como:



- Para onde se encaminha o mundo?
- De que o mercado irá necessitar, em termos de perfis profissionais e de pesquisas a serem feitas?
- Como desenvolver perfis profissionais diferenciados?
- O mercado está apto a aceitar estes perfis?
- Como inserir a visão transdisciplinar em nossas disciplinas e em nossas pesquisas na área de turismo?
- Que problemas são os mais urgentes a serem pesquisados na área de turismo?
- Como desenvolver uma visão transdisciplinar, objetivando solucionar estes problemas?
- Como pesquisar e educar pensando sempre no desenvolvimento sustentável?
- Em que Universidades, ao redor do mundo e do Brasil, o conhecimento transdisciplinar já está sendo exercitado?
- Como fazer parte de uma rede de pesquisadores que já esteja trabalhando com a visão transdisciplinar?

Apesar das dúvidas acima, algumas certezas do que se precisa fazer, relativamente ao tema abordado, podem ser estabelecidas, quais sejam:

- sobrepujar, com urgência, a nossa lógica binária e a tendência ao pensamento linear;
- desenvolver o pensamento holístico e a visão transdisciplinar;
- pesquisar em equipes multidisciplinares;
- estimular nossos alunos a buscarem visões diferenciadas para a solução dos problemas, fazendo com que participem de disciplinas que venham a proporcionar-lhes o seu diferencial;
- buscar o desenvolvimento sustentável (econômico, social e ambiental e em outras instâncias mais), sempre que estivermos educando e propondo temas de pesquisas.

- enfim, toda perspectiva que proporcionar ao professor e pesquisador uma melhor compreensão do todo (visão holística) e das diversas Realidades que o problema pode apresentar, será de grande valia, pois ele estará apto a conduzir o seu aluno também por este caminho que leva a um desenvolvimento mais sustentável para a humanidade.

Retomando-se um pensamento de Nicolescu, “o compartilhar universal do conhecimento não poderá ocorrer sem o surgimento de uma nova tolerância fundada na atitude transdisciplinar, a qual implica colocar em prática a visão transcultural, transreligiosa, transpolítica e transnacional, pois existe uma relação direta e indiscutível entre paz e transdisciplinaridade”. Pretende-se aqui conectar esta forma de pensar com dois grandes mandamentos que nos foram dados há cerca de 2000 anos atrás, quais sejam:

- “Amarás, pois, ao Senhor, teu Deus, de todo o teu coração, e de toda a tua alma, e de todo o teu entendimento, e de todas as tuas forças”. Este é o primeiro mandamento (Marcos 12:30);
- E o segundo, semelhante a este, é: “Amarás o teu próximo como a ti mesmo”. Não há outro mandamento maior do que este (Marcos 12:31).

Relativamente aos mandamentos acima referidos, pondera-se que, se já os tivéssemos colocado em prática, muitos dos problemas enfrentados atualmente pelo mundo não teriam sido gerados. A “nova tolerância”, comentada por Nicolescu, já estaria há muito tempo sendo exercitada.

A “colocação na prática” da visão transcultural, transreligiosa, transpolítica e transnacional também já estaria ocorrendo, pois quem ama a Deus e ao seu próximo tem mais facilidade para sobrepujar tais questões.

Dentro de cada um de nós existe o “sagrado”, como já foi estabelecido por Deus, desde o princípio dos tempos (farei o homem a minha imagem e semelhança – Gênesis 1:26); como é possível, então, que surja o desejo de atacar, menosprezar, maltratar ou ignorar nosso próximo, que nada mais é do que a imagem e semelhança de Deus?

Assim, relativamente à paz, que Nicolescu atribui ao exercício da transdisciplinaridade, esta também já teria sido alcançada, pois quem ama ao seu próximo como ama a si mesmo não tem por atitude ficar pensando em como fazer guerra ou como vencer ou prejudicar ao outro para seu próprio benefício. Na verdade, tudo é tão simples, mas ao mesmo tempo é tão difícil de ser colocado em prática. Quem sabe se o pensamento transdisciplinar não está chegando para ajudar a aplicar estes princípios e, de fato, dar início a uma nova sociedade?

## BIBLIOGRAFIA

BÍBLIA. Português. **Bíblia Sagrada**. Tradução de João Ferreira de Almeida. Rio de Janeiro: SBB, 1969.

ENGENHEIRO 2001. Apresenta o currículo de Basarab Nicolescu, além de links para diversos artigos deste autor. Disponível em: <http://www.engenheiro2001.org.br/curriculos.htm>. Acesso em: 17 out. 2002.

II JORNADA de estudos do turismo de Ouro Preto. Disponível em: <http://www.abbtur.com.br/conteudo/congressos/nacioniano-vo.htm>. Acesso em: 17 out. 2002.

NICOLESCU, Basarab. **A Evolução Transdisciplinar e a Universidade**: condição para o Desenvolvimento Sustentável. Disponível em: <http://perso.club-internet.fr/nicol/ciret/bulletin/b12/b12c8por.htm>. Acesso em: 17 out. 2002.

NICOLESCU, Basarab. **O manifesto da transdisciplinaridade**. São Paulo: Triom, 1999.

NICOLESCU, Basarab. **Reforma da educação e do pensamento**: complexidade e transdisciplinaridade. Disponível em: <http://www.engenheiro2001.org.br/curriculos.htm>. Acesso em: 17 out. 2002.

SHIGUNOV NETO, Alexandre; MACIEL, Lizete Shizue Bomura. Formação profissional nos cursos de turismo do Brasil: algumas reflexões à luz da LDB/96 e das Diretrizes Curriculares para os cursos de graduação. (Orgs.) In: **Currículo e formação profissional nos cursos de turismo**. Campinas: Papirus, 2002.

SONAGLIO, Lapolli e Valduga. Uma visão transdisciplinar para a sustentabilidade do turismo em Florianópolis. Disponível em: <http://www.abbtur.com.br/CONTEUDO/trabalhos/trab08.htm>. Acesso em: 17 out. 2002.

UNIVERSIDADE Estácio de Sá. Curso de Pós-Graduação em Planejamento Turístico e Meio Ambiente. Disponível em: [http://www.estacio.br/categorias/cursos/posgraduacao/cursos/pla\\_tur\\_mei\\_amb.htm](http://www.estacio.br/categorias/cursos/posgraduacao/cursos/pla_tur_mei_amb.htm). Acesso em: 17 out. 2002.



# Metodologias de ensino aplicadas aos cursos de hotelaria, turismo e lazer

Paula Andréa de Oliveira e Silva

## INTRODUÇÃO

Percebe-se, no processo de ensino, que novos princípios foram formulados, novas verdades reconhecidas e que a prática deve ser ajustada à nova realidade. A competência no tratamento das questões referentes a Metodologias Didático-pedagógicas aplicadas aos cursos de Hotelaria, Turismo e Lazer é necessária para que uma instituição de ensino superior dê respostas apropriadas aos desafios que hoje se apresentam à educação superior. Utilizar metodologias adequadas se torna um instrumento de mudança e deve promover uma aquisição de hábitos que gerem mudanças comportamentais. A metodologia tem importância na vida dos professores e dos aprendizes. Identifica-se um reflexo direto na capacitação do aluno, na construção de um novo modo de compreender a realidade e de uma busca constante pela formação intelectual do novo profissional. Os principais objetivos desse trabalho são: conhecer o processo ensino-aprendizagem, os fatores que interferem na aprendizagem, as principais técnicas e

recursos de ensino, as metodologias de ensino, suas vantagens, desvantagens e limitações. É um estudo exploratório, metodológico e prático, onde busca-se conhecer e aprofundar as Metodologias, produzir algumas técnicas de tratamento da realidade e discutir abordagens teórico-práticas voltadas para a intervenção direta na realidade. Entende-se que este trabalho possa contribuir para o meio acadêmico e social em virtude de seu objeto de pesquisa, pois retrata a realidade do professor, demonstrando de forma clara e objetiva uma proposta de tratamento a ser dado ao docente dos cursos de Hotelaria, Turismo e Lazer. Procura ser um projeto inovador, apresentando as Metodologias aplicadas especialmente às disciplinas dos cursos citados, com objetivos bem definidos de aprendizagem, compreensão e aplicabilidade dos conteúdos nas empresas. Por fim, propõe-se, nesse trabalho, metodologias que busquem facilitar o aprendizado, de acordo com o objetivo a ser atingido, explorando as competências individuais, permitindo flexibilidade e adaptação de acordo com a vivência do aluno e do professor numa relação de qualidade e que revolucione o ensino, propiciando ao aluno ser agente de sua própria mudança e da realidade à sua volta.

## **PROCESSO ENSINO-APRENDIZADO**

Só há ensino se houver aprendizado. A técnica de orientar a aprendizagem, formar hábitos e transmitir conhecimentos tem características bem definidas. Pode-se afirmar que aprender é um processo gradativo, no qual se parte do simples para o complexo, do geral para o particular.

O processo ensino-aprendizagem deve levar em consideração as experiências anteriores do estudante e aproveitar essas experiências individuais de forma positiva, levando o grupo ao debate, o que, conseqüentemente, levará a uma experiência cada vez mais en-



riquecedora. Trata-se de um processo de características: 1) globais, pois envolvem os aspectos físicos, intelectuais, emocionais, além de incluir diversas categorias de conhecimentos, de habilidades e de atitudes; 2) dinâmicas e cumulativas, nos quais o estudante deve aprender fazendo e estabelecer novos padrões de comportamento com o acúmulo das experiências; 3) contínuas, pois ocorrem desde o nascimento até a morte; 4) pessoais, em que o ensino deve ser centrado no indivíduo, pois a aprendizagem é intransferível.

Corroborar Nerici (1973, p. 11):

A educação, no seu aspecto individualizante, para formar autênticos cidadãos, tem de levar em conta, no indivíduo:

- 1 – as suas aspirações;
- 2 – as suas reais possibilidades biopsíquicas;
- 3 – o seu ritmo de trabalho e capacidade de esforço;
- 4 – a sua sensibilidade e a repercussão que nele alcançam os acontecimentos da vida;
- 5 – a confiança que tem em si;
- 6 – a maneira de aceitar-se e de aceitar os outros.

Por fim, toda a informação nova deve promover uma aquisição de hábitos que gerem, conseqüentemente, mudanças comportamentais.<sup>46</sup>

## FATORES QUE INTERFEREM NA APRENDIZAGEM

Deve-se levar em consideração que há alguns fatores que interferem na aprendizagem, como:

---

<sup>46</sup> Anotações de sala de aula, durante o curso de Formação de Formadores, promovido pelo CETEM/SENAI – Betim.

- características individuais do estudante e do professor/facilitador;
- interação entre o estudante e o professor;
- características do assunto/objeto do ensino-aprendizagem;
- características do grupo e da organização;
- condições sócio-econômicas do estudante e;
- material didático e ambiente físico.

Para Lopes (in VEIGA, 2001, p. 107):

O fenômeno do fracasso escolar até há algum tempo era visto como um problema individual de cada aluno que não conseguia aprender. Embora fossem muitas as explicações, o foco principal da causa do problema estava no indivíduo-aprendiz.

Posteriormente, após anos de estudos sobre esta questão e passando pela causa social-econômica, o problema passou a ser visto como produto de múltiplos fatores, tanto intra como extra-escolares, e, nesta perspectiva, o professorado freqüentemente sente-se impotente para exercer, com eficácia, o papel docente, atuando como mediador entre o saber escolar e os educandos que se encontram em suas salas de aula.

Somente observando-se as características acima mencionadas, pode-se buscar alternativas que facilitem o processo e levar o estudante a aprender, adquirindo novas condutas ou modificando condutas anteriores, reconstituindo experiências e, por fim, modificando comportamentos que visam maior eficácia.

O estudante só se predispõe a aprender no momento em que percebe e identifica no aprendizado a possibilidade concreta de ter seus interesses pessoais e/ou profissionais satisfeitos a curto e a médio prazo.

Tal idéia é confirmada por Gil (1990, p. 27-28):

Os conceitos do ensino e aprendizagem encontram-se indissociavelmente ligados. Porém, ao se falar de ensino evocam-se conceitos como: instrução, orientação, comunicação e transmissão de conhecimentos, que indicam o professor como elemento principal do processo. Já, ao se tratar da aprendizagem, evidenciam-se conceitos como: descoberta, apreensão, modificação de comportamento e aquisição de conhecimentos, que se referem diretamente ao aluno.

No ensino, o aluno deve ser o elemento ativo do processo e o professor o seu guia, facilitador das descobertas e da construção do conhecimento. Segundo Kanitz (2000, p. 21), “Esse sistema de ensino é conhecido como ensino centrado no aluno, e não no professor.”

Marion (2001, p. 35) enfatiza a utilização de métodos e habilidades que permitam ao aluno questionar, analisar, julgar e tomar decisões. O autor completa que é importante mostrar a utilidade de cada uma dessas ações citadas.

A conclusão de Vasconcelos (2000) corrobora com a idéia aqui trabalhada: “há necessidade de mudança de foco ao transmitir conceitos [...] operacionalizando o ensino como um método dinâmico e integrado, demonstrado na prática em sala de aula e aplicável para tomada de decisões”.

O ensino deve facilitar, para os alunos, a diferenciação de conhecimentos, de modo que cada um possa desenvolver suas reais virtudes e aptidões, bem como, caracterizar sua vocação e formar-se para influenciar a realidade em que vão atuar, numa perspectiva de mudança, a partir de uma visão crítica da realidade.

Rabaçal (1998, p. 32) completa a necessidade de:

[...] uma dinâmica própria no ensino do 3º grau, que trabalhe as motivações intrínsecas e interesses concretos, buscando identificar as diferentes estratégias de ensino e

analisar os diferentes propósitos da investigação científica, por meio da observação dos fenômenos, formulação de questões ou problemas e relato de resultados.

Todo o esforço, na melhoria da qualidade do ensino, utilizando-se de metodologias adequadas, tem por objetivo o desafio do profissional da área de hotelaria, turismo e lazer, no processo de globalização, no qual o mercado exige que os profissionais transponham barreiras.

Assim, pode-se concluir como Kanitz (2000, p. 21): que o aprendizado do pensamento e a tomada de decisões consistem nas competências mais importantes para o mundo atual.

## TÉCNICAS DE ENSINO

As técnicas de ensino não são naturais no processo de ensino-aprendizagem, mas são condições que dão ao mesmo uma forma de se estruturar.

Conforme cita Nerici (1973, p. 312):

As técnicas de ensino [...] são procedimentos de ação didática, utilizados pelo método para a efetivação do ensino. Poder-se-ia dizer mesmo que o método é a coordenação unitária das diversas técnicas para a efetivação do ensino.

A técnica, por sua vez, seria a maneira imediata e particular do ensino ou direção da aprendizagem.

Podem ser resumidas como técnicas de ensino:

- Falar – quando se pretende transmitir ao aluno uma quantidade limitada de conhecimentos;

- Mostrar – é útil na fase de apresentação de um conteúdo a ser transmitido ou na execução de algo novo;
- Ilustrar – é um instrumento para esclarecer pontos que o estudante não compreende muito bem. Vai desde um simples esboço até a comparação com situações comuns ao estudante, que facilitam a compreensão;
- Questionar – é útil durante todo o processo de ensino, pois coloca o aluno em condições de aprender,<sup>47</sup> verificando o que foi aprendido, aumentando o interesse pelo assunto e organizando as idéias em princípio – meio – fim.

As técnicas de ensino são instrumentos aplicados às metodologias de ensino, de acordo com os objetivos a serem atingidos.

## METODOLOGIAS DE ENSINO

Pode-se dizer que Metodologia de Ensino para as disciplinas dos cursos de hotelaria, turismo e lazer é a forma, o caminho, a abordagem utilizada para transmitir o conhecimento e aplicá-lo à realidade das empresas.

Segundo Demo (1981, p. 55, 66), “Em si, Metodologia significaria toda e qualquer preocupação com questões de método. [...] Etimologicamente, Metodologia contém a idéia de caminho a ser seguido [...] é apenas instrumental para a pesquisa, nunca a própria pesquisa.”

Nerici (1973, p. 208) complementa: “Método de ensino é o conjunto de procedimentos adequadamente estruturados de que se vale o professor para levar o educando a elaborar conhecimentos, adquirir técnicas ou assumir atitudes e idéias.”

---

<sup>47</sup> grifo da autora – sentido de compreender (aprender o conhecimento).

São metodologias de ensino, aplicáveis ao ensino nos cursos já citados, como:<sup>48</sup>

## AULA EXPOSITIVA

A aula expositiva é a forma mais tradicional de ensino. Pode ser adequada quando o objetivo é transmitir conhecimentos, apresentar o assunto de forma ordenada, introduzir novos conteúdos, despertar o interesse por determinado tema, sintetizar ou concluir uma unidade de ensino.

Segundo Lopes (2001, p . 36),

[...] aborda-se a utilização da aula expositiva como uma técnica de ensino que, mesmo sendo considerada tradicional, verbalista e autoritária, poderá ser transformada em uma atividade dinâmica, participativa e estimuladora do pensamento crítico do aluno.

A respeito desse tema, Nerici (1973, p. 209) enfatiza que: “a exposição, como meio de apresentação da matéria, quando usada adequadamente, ainda é um recurso válido de ensino. [...] onde o professor tem a oportunidade de transmitir suas experiências na disciplina que leciona.”

Ramos e Rocha (apud LOPES, 2001, p. 39), acrescentam que o objetivo da aula expositiva é, sobretudo, o de retomar idéias mais relevantes do assunto trabalhado, quer de forma conclusiva a uma unidade de estudo, quer como encerramento de temas analisados conjuntamente.

---

<sup>48</sup> Metodologias elaboradas fundamentadas em Marion (2001) e em anotações de sala de aula da disciplina: Metodologias de Ensino Aplicadas ao Curso Superior da FGV/BH (1995).

Observa-se que, para uma aula expositiva dinâmica e criativa, o professor deve dominar o assunto, observar as três etapas fundamentais (início – meio – fim ) e ilustrar a aula com recursos didáticos que estimulem a atenção e a compreensão.

Conclui-se, assim como Libâneo (2002, p. 177), que:

Devemos entender a aula como o conjunto dos meios e condições pelos quais o professor dirige e estimula o processo de ensino em função da atividade própria do aluno no processo da aprendizagem escolar [...] a assimilação consciente e ativa dos conteúdos.

Por ser uma forma simples e direta de abordagem, a aula expositiva permite flexibilizar técnicas e recursos didáticos no ensino. A mesma pode ser utilizada na introdução de assuntos, retomada de conteúdos, como meio de participação efetiva dos alunos etc.

## VANTAGENS, DESVANTAGENS E LIMITAÇÕES DA AULA EXPOSITIVA

Os autores consultados citam como principais vantagens da aula expositiva os seguintes pontos:

- economia de tempo, o que permite sintetizar o assunto a ser abordado;
- complementação do estudo do aluno, quando o tema ainda não foi amplamente divulgado ou quando as bibliografias existentes são de difícil acesso;
- possibilidade de uma compreensão de assuntos mais complexos, transformando a aridez em linguagens mais simples, pois pode-se utilizar ilustrações e exemplos;
- estímulo ao questionamento e à criatividade do aluno.

Apesar da síntese exposta acima, podem-se perceber algumas desvantagens desse método, conforme enumerado a seguir:

- ressaltar, se a tendência pedagógica do professor for mais tradicional, o autoritarismo, o que reduz o aprendizado em níveis superficiais de conhecimento;
- limitar, dependendo da estruturação do assunto, os questionamentos discentes, para que esses não interfiram na ordenação lógica das idéias do professor;
- diminuir, se os alunos agem como meros receptores, passivos e desmotivados, a oportunidade de desenvolver o pensamento criativo e a capacidade crítica.

Podem ser citadas, ainda, algumas limitações das aulas expositivas:

- restrição da participação do aluno, se o professor tender a falar por muito tempo;
- comportamento comodista ou passivo dos alunos que se limitam aos conhecimentos passados pelo professor.

Algumas das desvantagens e limitações podem ser eliminadas, ou amenizadas, se forem observados alguns pontos, dentre outros, para que a aula expositiva seja bem sucedida e atenda aos objetivos a que se propõe:

- planejamento criterioso da aula, determinando-se seus objetivos, traçando-se o esquema essencial do assunto, calculando-se o tempo previsto;
- cuidado para que a linguagem seja clara e precisa;
- uso de recursos didáticos que mantenham o interesse do aluno;



- conclusão da aula, sintetizando-se o assunto estudado, para que este resumo possa ser utilizado no início da aula seguinte, fazendo as ligações necessárias entre os assuntos abordados.

Conclui-se, assim como Lopes (2001, p. 41), que:

[...] Compreendendo a inter-relação entre educação e a prática social, o professor adepto da concepção crítica busca, no interior da sala de aula, utilizar as técnicas de ensino como meios para o saber sistematizado, a reelaboração desse saber e a produção de novos conhecimentos. [...] A aula expositiva pode perfeitamente assumir um caráter transformador por intermédio da troca de experiência entre professor e alunos, numa relação dialógica.

Esta metodologia de ensino pode possibilitar ao aluno a aquisição de novos conhecimentos de forma sistematizada, despertar a criatividade na busca de novos conceitos, novas experiências, novas observações pessoais, aliando-se a teoria adquirida à prática.

## EXPOSIÇÕES, VISITAS TÉCNICAS E EXCURSÕES

As exposições, visitas ou excursões permitem ao aluno ver, ouvir e executar. O estudo de campo proporciona um interesse pela aprendizagem e lhe dá a oportunidade de identificar a praticidade de um determinado conteúdo que vem sendo ministrado ou ainda o será.

Esta metodologia de ensino possibilita consolidar, aprimorar os conhecimentos e as habilidades adquiridos em sala de aula e aplicá-los ao meio, à realidade.

De acordo com Libâneo (2002, p. 189):

O objetivo da aplicação é estabelecer vínculos do conhecimento com a vida, de modo a suscitar independência de pensamento e atitudes críticas e criativas, expressando a sua compreensão da prática social. [...] é colocar os conhecimentos disponíveis à serviço da interpretação e análise da realidade. [...] É na aplicação que os alunos podem ser observados em termos do grau em que conseguem transferir conhecimentos para situações novas, evidenciando a compreensão mais global do objeto de estudo da matéria.

Pode-se, durante uma visita técnica, uma exposição ou uma excursão, examinar as necessidades do aprendizado, através da aprendizagem vivencial. Nesse momento, os alunos podem identificar suas dificuldades e facilidades no aprendizado de um conteúdo.

Balzan (1970, p. 141-142) declara:

É uma técnica de grande importância, pois é através dela que se leva o aluno a tomar contato com o complexo vivo, um conjunto significativo que é o próprio meio, onde natureza e cultura se interpenetram. [...] O estudo do meio é, além de um instrumento metodológico, um fim em si mesmo, dado o enorme valor informativo que apresenta. Estudar o meio, portanto não significa contemplar a realidade. Significa, isto sim, trazer a realidade para dentro de si – assumi-la.

De modo a complementar tal idéia, pode-se citar Magaldi (1965), (apud FELTRAN et al., 2002, p. 122): [...] Mas só os trabalhos, as técnicas e métodos utilizados fora da escola, mergulhados no MEIO, poderão proporcionar experiências vivas e vivenciadas.”

Por serem atividades extra-classe, os trabalhos de campo possibilitam integrar diversas áreas de estudo. Esses estudos proporcionam ao aluno um interesse maior pelo aprendizado, que obtém a oportunidade de identificar a praticidade de um determinado conteúdo que vem sendo ministrado ou ainda o será.

Feltran (2002, p. 126) conclui: “Realizar estudo do meio é fazer pesquisa básica e aplicada nas várias formas necessárias, é utilizar instrumentos metodológicos diversos, registrar e interpretar a realidade propondo alternativas para as situações analisadas.”

## VANTAGENS, DESVANTAGENS E LIMITAÇÕES DO ESTUDO DO MEIO

Enumeramos, a seguir, algumas das vantagens citadas pelos autores consultados:

- participação dos alunos na elaboração do plano de trabalho de campo;
- possibilidade de integrar diversas áreas de conhecimento;
- integração do aluno, através da escola, com a sociedade, através das empresas;
- visualização, por parte do aluno, da teoria na prática;
- desenvolvimento do pensamento criativo do aluno e uma visão crítica da realidade em que ele se insere.

Apesar de trazer benefícios ao processo de ensino/aprendizagem, vê-se que há alguns problemas na adoção dessa metodologia, conforme se encontra relacionado abaixo:

O interesse e a motivação podem não estar presentes em todos os alunos, levando ao risco de não se atingir o objetivo proposto. Além disso, de um modo geral, nem todas as empresas permitem ou disponibilizam informações interessantes e que possam promover uma melhoria na qualidade do ensino e, em muitos casos, não há

por parte do funcionário disponibilizado para acompanhamento da visita, excursão, preparo técnico para atender à demanda dos alunos.

É importante que o professor responsável pela atividade converse antecipadamente com o responsável na empresa pela visita, exponha os objetivos a serem atingidos e formule as estratégias em conjunto, elaborando o plano de visitas e evitando, assim, alguns imprevistos.

## DISSERTAÇÃO

Permite ao aluno organizar o pensamento de forma lógica, complementando uma outra metodologia e enriquecendo as aulas expositivas, pelo estudo prévio do assunto ou de situações. Para tanto, é necessário que o aluno prepare o texto para a leitura, visualizando, assim, a abordagem do autor em sua totalidade. É preciso esclarecer o vocabulário e os conceitos empregados no texto. Também, é mister que o estudante, além de compreender a mensagem, respondendo a perguntas do tipo: “De que se trata o texto? Qual o objetivo do autor? Qual o problema levantado? Qual a dificuldade a ser resolvida? Qual a posição assumida pelo autor? Quais são suas idéias? O que quer demonstrar? Qual a sua linha de raciocínio, sua argumentação? Que soluções propõe ou que conclusões apresenta?” interprete a mensagem do autor, elaborando uma avaliação crítica de suas idéias, observando a coerência e a validade das argumentações, a originalidade do tema, a profundidade, o tratamento e o alcance das conclusões apresentadas e, por fim, faça uma apreciação pessoal das idéias.

A aplicação dessa metodologia permite ao aluno comparar o mesmo assunto escrito por autores diferentes, a trajetória histórica do tema, a aplicabilidade na realidade das empresas e a ligação da teoria com a prática, assim como desenvolver suas próprias idéias

a partir de um estudo de campo, de uma observação, de um tema visto durante uma aula.

## VANTAGENS, DESVANTAGENS E LIMITAÇÕES DA DISSERTAÇÃO

A realidade das universidades brasileiras é diferente da de outras realidades conhecidas. Muitas vezes, o aluno dos Cursos de Hotelaria, Turismo e Lazer trabalha durante todo o dia e estuda no período noturno, tem dificuldades de acesso a bibliografias recentes, a revistas técnicas especializadas etc.

Dentre as vantagens dessa metodologia, pode-se destacar a possibilidade de introdução à pesquisa de forma científica para o aluno, bem como a facilitação do conhecimento do assunto, por diversos enfoques, quebrando-se paradigmas, o que o conduz a novas descobertas.

Deve-se ressaltar também a possibilidade de criação de capital intelectual, na medida em que a consciência crítica do aluno se apura e algumas verdades são abandonadas e outras, algumas vezes mais complexas, são incorporadas à sua realidade. Tal prática leva ao questionamento que, aliado à teoria e à prática, coloca os novos conhecimentos adquiridos a serviço da comunidade.

Em contrapartida, destacam-se a seguir algumas das desvantagens e limitações:

- falta de tempo, dificuldade de acesso às informações, para elaborar uma dissertação de qualidade;
- heterogeneidade dos alunos, já que alguns se aprofundam no assunto e outros se limitam ao conhecimento já adquirido;
- dificuldade de comunicação e de interpretação de textos, própria da cultura em que os alunos lêem muito pouco ou quase nada.

Esta metodologia aplicada ao ensino como um todo propicia ao aluno um conhecimento universalizado, consistente, renovável. Torna o aluno mais habilidoso, com uma visão mais crítica e autônoma sob o ponto de vista técnico e conceitual, motivado e comprometido com a gestão sustentável das empresas.

## SEMINÁRIO

Segundo Nerici (1973, p. 262):

O seminário destina-se ao estudo de vários assuntos de um mesmo campo de conhecimentos, por meio da apresentação dos mesmos por especialistas ou pessoas adequadamente preparadas para tal, acompanhadas de discussão. O seminário como método de ensino é bem amplo, incluindo em sua estruturação a pesquisa e a discussão.

Assim, é um procedimento que consiste em levar o aluno a pesquisar sobre um determinado tema, apresentá-lo e discuti-lo cientificamente. Proporciona um enriquecimento cultural, profissional e pessoal ao aluno, além de oportunizar a escuta de outras pessoas abordando assuntos idênticos com enfoques diferentes, ampliando sua visão político educacional e conhecendo novas tendências de mercado.

O seminário pode ser consequência de um estudo em forma de dissertação ou pode ter a dissertação como consequência, levando toda a classe a discutir, argumentar, questionar, discordar, levantar novos dados, novos problemas, novas hipóteses, dar sugestões, contribuir.

## VANTAGENS, DESVANTAGENS E LIMITAÇÕES DO SEMINÁRIO

Dentre as vantagens, podem ser citadas as seguintes:

- criar oportunidades de discussão sobre determinado tema já abordado ou que ainda será aprofundado;
- suscitar o debate, a discussão, a reformulação de conceitos;
- propiciar inovações, identificar e avaliar problemas, apresentar propostas de soluções e discutir a viabilidade das propostas;
- motivar o aluno a criar, a pesquisar, buscar novas fontes de consulta, novos enfoques sobre o assunto;
- propiciar uma análise crítica do trabalho apresentado, possibilitando uma melhoria na qualidade das futuras apresentações.

Por outro lado, há algumas desvantagens e limitações citadas pelos autores, dentre as quais ressaltam-se as seguintes:

- desgosto do aluno por esta metodologia, pois tem a concepção de que ele trabalha muito e o professor pouco;
- dificuldade individual ou coletiva de aceitar as críticas construtivas ao trabalho desenvolvido;
- dificuldade na utilização de recursos didáticos disponíveis, por parte dos alunos, levando-os, muitas vezes, à simples leitura de tópicos;
- desinteresse pelo assunto, dificultando o aprofundamento e a discussão;
- duração longa, propiciando a dispersão e a comunicação paralela.

Esta metodologia aplicada ao ensino permite ao aluno exercer uma prática muito comum nas empresas e levá-lo a discutir

os temas, as abordagens, elaborar argumentações, clarear a comunicação, ordenar as idéias de forma lógica, concluir e aplicar o que aprendeu em todas as áreas de conhecimento.

## PALESTRAS E ENTREVISTAS

Pode-se escolher um tema livre, de interesse dos alunos, funcionando como enriquecimento de um determinado conteúdo ou como atualização de assuntos ou escolher um tema sobre o qual levanta-se uma série de perguntas, cujas respostas deverão ser discutidas durante o evento e, em outro momento, em sala de aula.

Esta metodologia permite ao aluno escutar de um profissional da área a abordagem de um conteúdo aliado à aplicação prática. Pode-se comprovar que testemunhos de pessoas bem sucedidas profissionalmente, na área, motivam os alunos para o exercício da profissão.

## VANTAGENS, DESVANTAGENS E LIMITAÇÕES DA PALESTRA E DA ENTREVISTA

Como toda metodologia de ensino, há vantagens, desvantagens e limitações na utilização da palestra e da entrevista.

Dentre as primeiras, podem ser enumeradas:

- motivação profissional e pessoal para o aluno, que busca um referencial profissional;
- possibilidade de discussão com uma pessoa externa ao ambiente universitário sobre um assunto de interesse coletivo, às vezes com um novo enfoque;
- discussão, perguntas, levantamento de dados, aplicação do tema na prática, partindo da realidade do palestrante.



De forma contrária, esta prática pode suscitar dispersão se o assunto abordado for muito técnico e se o grupo for heterogêneo; caso o número de participantes seja grande, pode haver evasão; e, por fim, se o palestrante tiver dificuldades na transmissão do conhecimento pode haver comprometimento da atividade.

No ensino, a palestra pode auxiliar no aprofundamento de conteúdos, na motivação para um conteúdo novo, no processo de despertar o aluno para a pesquisa científica em determinados assuntos, para fixar conhecimentos baseados na prática profissional.

## DISCUSSÃO<sup>49</sup> E DEBATE<sup>50</sup>

São considerados como uma metodologia tradicional com o objetivo de propiciar aos alunos formular conceitos, princípios com suas próprias palavras. Permite a interferência do professor, em caso de erros, para corrigi-los, transformando-os numa forma de aprendizado.

Podem ser planejados para o momento após uma atividade de palestra, seminário, visita técnica ou mesmo uma dissertação para aprofundamento do conhecimento. Tal método propicia a reflexão dos conhecimentos obtidos em outra atividade proposta, dando oportunidade ao aluno de formular princípios com suas próprias palavras e sugerir aplicação desses princípios na prática.

No ensino, o papel dessa metodologia é proporcionar a possibilidade um esmiuçamento do tema por parte dos alunos, para que

---

<sup>49</sup> A palavra “discussão” vem do latim *discutire* que vem de *dis* + *quaterere*, significando: sacudir, abalar, incomodar.

<sup>50</sup> A provável origem etimológica da palavra debater é do francês *débattre*, que vem do latim *debattuere* significando disputar, alterar, brigar.

sejam analisadas todas as implicações contidas ali, dados pontos de vista, teorias, resultados de investigação, exposições.

Segundo Castanho (1989), (in VEIGA, 2001, p. 94):

Cabe em qualquer área do conhecimento e comporta níveis de complexidade cada vez maiores, dependendo do conhecimento teórico do professor e das características do grupo. [...] Caracteriza-se por ser uma forma de cooperação intelectual, uma vez que se esclarece e detalha o assunto em questão. Em resumo, é análise de um ponto de vista.

De forma a complementar essa idéia, pode-se citar Libâneo (2002, p. 192), para quem: “Se o objetivo é desenvolver a habilidade de verbalização ou expressão de opiniões, então o melhor método é a elaboração em conjunto ou o [...] de discussão em pequenos grupos.”

No que diz respeito ao debate, sua função é a de confrontar diferentes pontos de vista, diferentes teorias, diferentes resultados de uma investigação, diferentes enfoques de um assunto, propiciando uma disputa, uma competição intelectual.

Castanho (1989), (in VEIGA, 2001, p. 94) afirma que:

Cabe em todos aqueles momentos em que os alunos, já munidos de informações resultantes de estudos bibliográficos, de campo e de experiências as mais variadas, devem cotejar diferentes posições, teorias, pontos de vista. Enriquece o trabalho intelectual porque permite que a análise abarque vários pontos de vista e não apenas um. Pode ser usado em várias situações, inclusive como decorrência de uma discussão onde surgiram novos pontos de vista.

Percebe-se que a utilização da discussão ou do debate depende do objetivo a ser atingido, do grau de maturidade e conhecimento dos alunos e do preparo do professor. Assim, conclui-se que todo o trabalho do grupo pressupõe intenso trabalho individual que deve ser bem orientado.

## VANTAGENS, DESVANTAGENS E LIMITAÇÕES DO DEBATE E DA DISCUSSÃO

Uma das principais vantagens dessa metodologia diz respeito à orientação de uma bibliografia mínima a ser lida, interpretada e analisada, levando-se em conta as considerações feitas pelo professor, o que propiciará um trabalho de pesquisa, uma visão crítica e capacidade de interpretação.

Além desse aspecto, há a possibilidade de que o aluno dê o máximo de sua capacidade de pensamento e reflexão, bem como desenvolva 1) a capacidade de se expor a um público, escutar críticas e sugestões; 2) o raciocínio e a capacidade de argumentar e contra-argumentar. Também proporciona ao aluno desafios intelectuais, usando a imaginação; possibilita uma lição criadora, a de que, para criar, é preciso ter informações, e que a aquisição das informações proporciona descoberta de novas possibilidades; abre perspectivas para exposição de verdadeiras questões, permitindo ao aluno progredir e avançar sozinho e permite elaborar um balanço sobre o comportamento intelectual e emocional do grupo, que pode apreender no trabalho e remeter os alunos a novos estudos, novos aprofundamentos, novas leituras que levarão a novos debates e discussões, enriquecendo o grupo.

As desvantagens e limitações encontradas resumem-se ao consenso de que para haver um debate ou uma discussão, em primeiro lugar, o preparo do grupo é importante, pois sem ele, o objetivo pode não ser atingido. Além disso, pode-se correr o risco

de não se replicar, mas analisar a contribuição individual, bem como não se dominar o assunto, o que auxilia o aluno ou o grupo a expor seu pensamento e vencer a inibição.

Cuidar, preparar bem o trabalho, exercitar-se, estabelecer diferenças, não querer padronizar, ser professor de todos e de cada um e aproveitar os grupos naturais que se formam em sala de aula são alguns dos desafios do professor que se propõe a debater, discutir com um grupo

Por fim, pode-se concluir, assim como Gusdorf (apud VEI-GA, 2001, p. 95): “Viver cada aula como uma hipótese a ser testada. No debate entre professor e aluno cada um está exposto ao outro e ninguém pode dizer como terminará a aventura”.

No ensino, esta metodologia enriquece o trabalho, pois existe um grande número de teorias, pontos de vista, legislação, tipos de empresas, propostas de controles internos e externos e tantas outras informações que o debate e a discussão podem levar o aluno a um crescimento no aprendizado, tornando-o um profissional diferente no mercado de trabalho, que sabe usar suas competências para revolver idéias, concepções, preconceitos e comprometer-se com a busca da eficácia.

## RESOLUÇÃO DE EXERCÍCIOS

Uma das atribuições da universidade é suscitar no aluno o domínio dos conhecimentos de forma sistematizada, habilidades e hábitos que desenvolvam suas capacidades mentais. Por isso, a atividade de estudo deve ser sistematicamente dirigida e orientada, propiciando ao aluno aprender com a prática. Esta metodologia permite fixar o conhecimento teórico e desperta a curiosidade do aluno, permite que cada aluno ou grupo caminhe no seu ritmo e tenha uma percepção diferente dos demais alunos ou grupos. Exige uma programação voltada para o objetivo a que se propõe.

O estudo por meio de tarefas concretas e práticas tem por finalidade a assimilação dos conhecimentos, habilidades e hábitos sob a orientação do professor.

Libâneo (2002, p. 104) afirma que:

O estudo ativo consiste, pois, de atividades dos alunos nas tarefas de observação e compreensão dos fatos ligados à matéria, no comportamento de atenção à explicação do professor, na conversação entre professor e alunos da classe, nos exercícios, no trabalho de discussão em grupo, no estudo dirigido individual, nas tarefas extra-classe.

A resolução de exercícios denominada como estudo ativo deve ser precedida do trabalho do professor, que deve incentivar os alunos ao estudo, bem como explicar o conteúdo, orientando sobre procedimentos para resolver tarefas e problemas e determinando as exigências quanto à precisão e profundidade do estudo.

## VANTAGENS, DESVANTAGENS E LIMITAÇÕES NA RESOLUÇÃO DOS EXERCÍCIOS

Dentre as vantagens da resolução de exercícios como metodologia de ensino, citam-se as seguintes: cada exercício deve ser uma tarefa de pensamento para o aluno, ou seja, um problema instigante, uma comparação entre uma afirmação na literatura e um acontecimento real, um exercício diferente dos aplicados em sala, propiciando, assim, um desenvolvimento do raciocínio, uma capacidade de aplicar os conhecimentos em situações diferentes.

Esta atividade proporciona um aprofundamento e uma solidez do conhecimento, a partir da relação teoria e prática, pois combina a explicação do conteúdo com a atividade. Além disso, a resolução

de exercícios propicia um ensino dinâmico e variado, consolidando os conhecimentos, recordando os conteúdos, aplicando a matéria na solução de problemas, bem como possibilita a formação da atitude crítica e criadora frente à realidade e ao cotidiano da vida social e proporciona aos alunos aprender cientificamente e desenvolver métodos próprios de estudo, formando atitudes e convicções para se posicionarem na vida prática.

Dessa forma, garante-se que os conhecimentos bem assimilados atraem os alunos à descoberta e busca de novos conhecimentos.

No que se refere às desvantagens e limitações, pode-se citar, dentre outros, o fato de que a repetição pode provocar desmotivação e perda da capacidade criativa. Deve-se assegurar que o professor conheça o conteúdo para auxiliar o aluno no desenvolvimento do trabalho, pois, se assim não for, pode-se chegar a um resultado negativo com esse método. Corre-se o risco, ainda, de os exercícios não refletirem situações reais de aprendizagem para o aluno, levando-o ao desânimo e à frustração.

Deve ser lembrado também que as condições sociais, financeiras e o mercado de trabalho influenciam no aprendizado. Alunos cansados, estressados estão mais propensos a um raciocínio mais lento, a uma menor capacidade de assimilação e resolução de problemas.

Esta metodologia aplicada ao ensino permite ao aluno operacionalizar o conhecimento adquirido, visualizar problemas relacionados ao conteúdo visto, apoiando-se na experiência e no senso comum, propor soluções, aplicar na prática a teoria adquirida, trocar experiências, tornar-se independente e criativo, buscar novas alternativas, desenvolver a capacidade intelectual individual e pesquisar novas tendências, novos horizontes, desenvolvendo o espírito de equipe.

## ESTUDOS DIRIGIDOS

Segundo Marion (2002), o estudo dirigido consiste na orientação aos alunos de determinado conteúdo, observando-se a modalidade de percepção dos alunos que farão parte desse estudo para programar a atividade. O uso desse método é recomendado para que cada aluno possa caminhar por si mesmo, conforme seu próprio ritmo.

Sobre a característica dos estudos dirigidos, Veiga (2001, p. 81) salienta que:

O Estudo Dirigido é uma técnica de ensino em que os alunos executam em sala, ou fora dela, um trabalho determinado pelo professor, que os orienta e os acompanha, valendo-se de um capítulo do livro, um artigo, um texto didático ou mesmo de um determinado livro. O professor oferece um roteiro de estudo previamente elaborado para que o aluno explore o material escrito de maneira eletiva: lendo, compreendendo, interpretando, analisando, comparando, aplicando, avaliando e elaborando.

Assim, o estudo dirigido não é transcrição de trechos inteiros de livros, perguntas, questionários ou palavras cruzadas, questões de múltipla escolha, correlação de colunas, mas deve levar os alunos a um conhecimento mais profundo sobre o conteúdo e a um posicionamento crítico sobre o mesmo, enfatizando questões polêmicas.

Em síntese, o estudo dirigido deve propiciar a compreensão, a aplicação, a análise e a avaliação diante de situações problemas que favorecem o aprendizado do aluno.

## VANTAGENS, DESVANTAGENS E LIMITAÇÕES DO ESTUDO DIRIGIDO

Como argumentos que sustentam a manutenção do estudo dirigido como metodologia de ensino, tem-se o fato que o mesmo provoca os alunos criticamente a respeito da realidade. Os estudantes devem buscar na leitura os fundamentos necessários à explicação e compreensão das questões levantadas.

Há a possibilidade de aprofundamento do conteúdo para além das informações superficiais ou de opiniões, bem como o desenvolvimento da reflexão, da criticidade e da criatividade, além da capacitação dos alunos à leitura de textos.

Em contrapartida, tal metodologia implica na escolha de um texto por parte do professor e na preparação do roteiro de estudo, cuja leitura deve ser fonte de informação, alterando qualitativamente a prática dos alunos enquanto agentes sociais.

A maioria dos textos, contudo, não retrata ainda valores e culturas das classes ditas “populares”, não refletindo a realidade de alguns alunos e dificultando a interpretação e o estudo. Isso pode gerar dificuldade no aluno em argumentar, contestar ou recusar idéias.

Diante do exposto anteriormente, o uso dessa metodologia no ensino, quando bem preparada, permite ao aluno situar-se criticamente, extrapolar o texto para a realidade vivida, compreender e interpretar os problemas propostos, sanar dificuldades de entendimento e propor alternativas de solução.

Deve-se salientar ainda que o estudo dirigido exercita no aluno a habilidade de escrever o que foi lido e interpretado. É aplicável na apresentação e desenvolvimento de um conteúdo curricular e auxilia a fixação e integração dos conteúdos, tanto na fase de acompanhamento quando na fase de recuperação da aprendizagem, fator essencial ao ensino, em que o aluno necessita aplicar a teoria na prática, conforme pode ser observado nas palavras de Gadoti (apud VEIGA, 2001, p. 85): “O ato de ler é incompleto sem o



ato de escrever [...] Não basta ler a realidade. É preciso escrevê-la.”

O estudo dirigido, portanto, é uma prática dinâmica, criativa e crítica da leitura, o que leva o aluno a uma melhor compreensão de textos escritos. Dessa forma, pode-se concluir, assim como Freire (2000, p. 22):

Eu digo que ler não é só caminhar sobre as palavras, e também não é voar sobre as palavras. Ler é reescrever o que estamos lendo. É descobrir a conexão entre o texto e o contexto do texto, e também como vincular o texto/ contexto com o meu contexto, o contexto do leitor.

## ESTUDO DE CASO

É uma metodologia que permite desenvolver a capacidade analítica do aluno para buscar soluções para problemas fornecidos pelo caso. Podem ser elaborados a partir de periódicos ou da experiência do próprio professor. O estudo de caso une a sala de aula à realidade do mundo dos negócios, o que o torna um instrumento no ensino das áreas que envolvem os negócios.

O estudo de caso teve início na Escola de Administração de Negócios de Harvard, em 1908, cuja missão era a de ser “ Uma escola capaz de formar homens de negócios com sucesso na vida empresarial, graças aos métodos de ensino lá empregados que buscavam um casamento de desafio intelectual, necessidade social e vantagem prática.”

Kanitz (2000) comenta que, ao iniciar suas aulas na *Harvard Business School*, recebeu noventa páginas descrevendo três problemas administrativos que haviam ocorrido há alguns anos, em empresas verdadeiras, dos quais eles eram os consultores e teriam que tomar decisões, utilizando-se das mesmas informações que a diretoria na época possuía.

Nesse texto, o autor completa que, durante dois anos, estudaram-se mais de mil casos ou problemas dos mais variados tipos, o que os obrigava a observar, destilar informações relevantes, ignorar as irrelevantes, ponderar as contradições, trabalhar com vinte variáveis ao mesmo tempo, testar alternativas, formar uma decisão e expô-la de forma clara e coerente.

Segundo Rojas (1995, apud MARION, 2002):

O estudo de caso consiste em apresentar sucintamente a descrição de uma determinada situação real ou fictícia para sua discussão no grupo. [...] O caso análise objetiva o desenvolvimento da capacidade analítica do aluno e o caso problema, que visa chegar a uma solução, a melhor possível com os dados fornecidos pelo caso.

O estudo de caso auxilia no aprendizado de pensar e tomar decisões, pois permite ao aluno se colocar no lugar do tomador de decisões ou solucionador de problemas, por meio da análise pessoal, discussão com os colegas, definição dos problemas e identificação das alternativas de solução, desenvolvendo, de forma analítica e planejada, suas habilidades. Para tanto, corrobora o argumento de Lawrence (s. d. apud SOUZA et al., 2000, p. 11), para quem “um bom caso é um instrumento mediante o qual uma boa parte da realidade é trazida à sala de aula para ser trabalhada pela classe e pelo instrutor.”

## VANTAGENS, DESVANTAGENS E LIMITAÇÕES DO ESTUDO DE CASO

O estudo de caso pressupõe um desafio na medida em que busca aliar o aprendizado teórico à experiência prática. Com ele o aluno aprende melhor, pois está envolvido ativamente no processo

decisório. Tal prática permite conferir as perspicácias, suposições, e preparação de uns com os outros, além de desenvolver habilidades de comunicação, pois o aluno não só fala como ouve.

Deve-se evidenciar que o aluno aprende a reconhecer boas idéias comparando as idéias dos participantes do grupo de discussão ou debate, bem como participa de uma equipe de trabalho efetiva, contribuindo para a colaboração mútua e ainda constrói a confiança e relacionamentos interpessoais, necessários à profissão.

O trabalho, contudo, exaustivo com estudos de casos, pode evidenciar o despreparo de um ou mais alunos, o que culminaria numa discussão enfadonha e sem sentido. Há ainda o problema daqueles que, por não lidarem bem com a comunicação ou por causa de sua timidez, podem não participar, prejudicando todo o trabalho.

Um estudo de caso cujas respostas estejam incorretas pode despertar medo no grupo e fatores diversos podem levar o aluno ao receio de se expor, o que são pontos negativos para esta metodologia.

Tal método de ensino, quando aplicado, pode romper com as barreiras entre as diversas áreas do saber, integrar melhor as disciplinas e seus conteúdos e provocar a desfragmentação acadêmica do conhecimento.

O estudo permite uma prática de ensino interdisciplinar, democrática, reflexiva, dialética, desafiadora, condizente com a necessidade atual, pois deixa que o aluno vivencie situações reais ocorridas nas organizações, incentivando-o a participar, refletir e decidir sobre o problema analisado.

Este é um processo complexo, que promove uma mudança de postura, atitude e pensamento do professor e do aluno, pois exige um empenho e desempenho adicionais, mas que pode proporcionar ao aluno uma melhor compreensão e adaptação à realidade dinâmica do mundo atual.

## JOGOS DE EMPRESA

A prática da simulação contribui para o interesse e a participação dos alunos. Permite ao professor conhecê-los individualmente, observando seu desempenho e os aspectos relevantes a eles relacionados, além de propiciar a tomada de decisão mediante dados contábeis e mercadológicos.

Os jogos de empresa são um método de ensino simulado que permite ao aluno aprender numa realidade imitada. Neles, o aluno é levado a aprender pela realização de tarefas nas mesmas condições que são encontradas na realidade.

A utilização dos jogos estimula os alunos a exercitar as habilidades necessárias a seu desenvolvimento intelectual, quando se trabalha com intuição e raciocínio, características, hoje, exigidas no mundo dos negócios.

Segundo Mendes (2000, p. 53):

Os jogos de empresa são um modelo específico de simulação, que pode ser definida como uma técnica que manipula modelos representativos e simplificados da realidade empresarial. Através da simulação empresarial é possível experimentar determinados resultados que seriam técnica ou economicamente inviáveis de serem obtidos no ambiente real considerado.

Assim, os jogos de empresa caracterizados como “gerais” têm seu objetivo no desenvolvimento das habilidades gerenciais do nível mais alto da estrutura organizacional da empresa, enquanto aqueles caracterizados como “funcionais” são elaborados para desenvolver as habilidades em áreas específicas da organização. A utilização dos jogos de empresas depende do objetivo principal a que ele se propõe.

## VANTAGENS, DESVANTAGENS E LIMITAÇÕES DOS JOGOS DE EMPRESAS

Nos jogos de empresas, os alunos se tornam agentes do processo, ficam motivados a participar do aprendizado, adquirem habilidades para trabalhar em equipes e assumem uma postura profissional pró-ativa, estilo comportamental desejável no profissional da atualidade.

Nesses jogos, são desenvolvidas habilidades na tomada de decisões no nível administrativo, vivenciando-se ações interligadas em ambientes de incerteza, propicia-se a análise e interpretação de relatórios contábeis, econômicos e financeiros, bem como se permite avaliar resultados e desempenho.

Além desses aspectos, permite-se a tomada de decisões estratégicas e táticas no gerenciamento dos recursos da empresa, sejam eles materiais ou humanos, desenvolve-se a capacidade de responder com rapidez às alterações do ambiente das empresas, propiciando o trabalho sob pressão, o que leva o aluno a integrar conhecimentos adquiridos nas várias disciplinas de forma isolada.

Outras características positivas dos jogos de empresa dizem respeito ao fato de eles permitirem: A) uma visão holística do processo empresarial, mostrando a interatividade entre seus diversos comportamentos; B) exploração da capacidade de concorrer e vencer (ou perder) através da adoção de atitudes propostas de ação, destinadas a atingir resultados; e C) possibilidade de o aluno errar e também poder visualizar as conseqüências de seus erros e repará-los no tempo certo.

Deve-se salientar, entretanto, como pontos negativos que nem sempre existe uma estrutura física adequada à aplicação dos jogos empresariais, em um ambiente simulado, dentro da universidade. Ainda é necessário mostrar que tal prática demanda um tempo maior que as demais metodologias, além de técnicas de suporte ao processo do ensino aprendizagem.

É relevante notar que a falta de preparo adequado do professor condutor do processo e a possibilidade, por parte do aluno, de tal atividade ser considerada uma brincadeira pode invalidar todo o processo, o que a tornará uma estratégia que poderá tomar determinados rumos de difícil retrocesso.

Existe também a possibilidade de os alunos não recorrerem a outro material disponível para ajudá-los na tomada de decisão, assim, poderá não haver resposta à expectativa do grupo, gerando frustração.

Esta metodologia aplicada ao ensino coloca o aluno próximo à realidade das empresas, possibilita a oportunidade de enfrentar problemas no que se refere ao gerenciamento dos recursos, às situações inéditas e de difícil resolução, a trabalhar com incertezas, interpretando dados, utilizando informações para obter os resultados almejados, bem como ter uma visão ampla das organizações numa economia globalizada e altamente concorrente, em que a rapidez das informações é fundamental para a manutenção da vantagem competitiva.

## LABORATÓRIOS E OFICINAS

O trabalho com laboratórios e oficinas permite o contato do aluno com uma realidade próxima, provoca motivação, interesse pelo assunto e melhora o desempenho na utilização dos aparelhos, sejam eles computadores, *softwares*, dentre outros.

Os jogos de empresa podem ser utilizados usando o laboratório, propiciando ao alunos vivências mais complexas, interferências mais rápidas no cenário escolhido, além de desenvolver a habilidade no uso dos equipamentos.

Veiga (2001, p. 131) demonstra uma preocupação com a utilização dos laboratórios e oficinas e enfatiza: não existem metodologias igualmente aplicáveis ao ensino de todas as disciplinas,

principalmente quando se trata do ensino que ocorre em um ambiente de laboratório ou oficina, pois são escassos os estudos sobre estas metodologias.

Deve-se cuidar para que o aluno não deixe de se relacionar com o professor e passe a se relacionar com o recurso tecnológico, tornando o aprendizado mecânico e tecnizado. Além disso, deve-se priorizar a criticidade e a criatividade e não o silêncio e a obediência.

No ensino, esta metodologia proporciona ao aluno um contato com a tecnologia da informação, analisar os reflexos da má informação gerada, as inúmeras possibilidades de erros e conseqüentes acertos, uma integração entre a teoria e a prática, o contato com as possibilidades de fraudes e erros no decorrer do processo, as propostas de soluções, demonstrando como a atuação do profissional de contabilidade no auxílio à tomada de decisões na empresa é fator diferencial no mercado.

## PESQUISA

Enfatiza-se, na atualidade, a necessidade da pesquisa, do questionamento. Segundo o Plano Nacional de Graduação (1999, p. 12), “Só se ganha competência científica se cada curso de graduação conseguir familiarizar os alunos com os fundamentos (epistemes) que sustentam a área científica que informa cada área de conhecimento”.

Segundo Marion (2002, p. 03), “Pesquisa significa busca, indagação, investigação. Pesquisar é produzir conhecimento, formar conhecimento.”

Na Lei das Diretrizes e Bases – LDB, no artigo 43, item III, lê-se: “Incentivar o trabalho de pesquisa e investigação científica, visando ao desenvolvimento da ciência e da tecnologia e à criação e difusão da cultura, e, desse modo, desenvolver o entendimento

do homem e do meio em que vive.”

Dessa forma, é a Instituição de Ensino Superior o local adequado para a construção do conhecimento para a formação da competência técnica e humana, pois é preciso inovar, criar, criticar para se atingir essas competências.

Nos Estados Unidos, esta prática já vem sendo adotada e, no ensino, a pesquisa é dividida em quatro tipos:

- **Discovery:** descoberta de conhecimentos originais e inéditos;
- **Integration:** integração entre os conhecimentos descobertos com os conhecimentos já existentes, integrando outras áreas de conhecimento.
- **Service:** aplicabilidade das pesquisas descobertas, integradas na prática.
- **Teaching:** pesquisa da melhor metodologia de transmissão do conhecimento adquirido, descoberto para os alunos.

Preparar o profissional de hotelaria, turismo e lazer para novas realidades, para os novos mercados deve ser um dos objetivos dos Cursos de Hotelaria, Turismo e Lazer, alicerçado no Projeto Didático-pedagógico da Instituição de Ensino.

A conclusão de Marion (2002) corrobora a hipótese desse trabalho: o ensino deve atender à demanda dos alunos, ser dinâmico, estar em harmonia com a realidade social, econômica e política e dentro do Projeto Didático-pedagógico da Instituição.

Todas as metodologias de ensino aplicáveis ao ensino desafiam o professor à pesquisa. Se os tópicos abordados em sala de aula não têm o retorno esperado, requer do professor a investigação de uma melhor metodologia para atingir ao objetivo proposto.

A Instituição de Ensino Superior, como centro de excelência, cumpre seu papel de desenvolvimento e disseminação dos conhecimentos, objetivando as competências humana e técnica,



bem como a formação de pensadores críticos, solucionadores de problemas e novos pesquisadores.

## RECURSOS DIDÁTICOS

Para cada metodologia de ensino podem-se aplicar alguns recursos didáticos, dentre os quais destacam-se:

- Quadro de Giz ou Branco: é adequado para elaborar esquemas e sínteses e desenvolver no aluno o raciocínio lógico. Possibilita renovar o conteúdo escrito, possui grande área de visibilidade, tem baixo custo, permite dinamismo e participação do estudante.
- Flip-chart: permite voltar ao conteúdo escrito anteriormente, garante a transmissão da síntese de idéias básicas de forma organizada, pode-se anotar contribuições dos estudantes, permite preparação prévia. Tem como vantagem redução no tempo da apresentação, destacar os pontos mais importantes e organizar melhor as informações.
- Cartaz: é adequado na apresentação de informações sem seqüência entre si, para fixar conceitos e mensagens, sensibilizar e motivar para determinados assuntos.
- Slides: é utilizado para apresentar situações reais sobre fatos, pessoas ou lugares, estimula para o desenvolvimento do tema, fixa o conteúdo através da síntese e pode alcançar um maior número de pessoas.
- Filme ou vídeo: é utilizado para transmitir um problema ou tema a ser debatido, complementa e reforça o conteúdo de uma comunicação, propicia uma descontração, sensibiliza para mudanças comportamentais.
- Texto: é adequado no desenvolvimento de conteúdos, exposição prévia de assuntos a serem debatidos, comentários

de idéias-chave, como complemento de uma informação ou referência para pesquisa. É importante que cada estudante tenha sua cópia. Quando distribuído com antecedência, garante um nivelamento básico de informações.

- Transparência: Não deve ser cópia do material didático fornecido ao aluno e sim apresentação de um conteúdo global, de gráficos e tabelas, síntese, esquemas e lembretes. Não devem conter muitas informações e o conteúdo deve ser distribuído de forma organizada e legível, permitindo usar cores para destaque e recomenda-se que o professor fique de frente para o grupo, fazendo observações válidas para as transparências por meio do *software* do tipo *power point*.

Observa-se que as metodologias de ensino podem utilizar de uma ou várias técnicas que, por sua vez, utilizam um ou vários recursos didáticos.

## METODOLOGIA X PROFESSOR

Segundo Marion (2001, p. 133), a metodologia está intrinsecamente ligada ao professor. Cabe a ele manter os alunos estimulados para o processo de ensino aprendizagem, pois a motivação é real, existe, está dentro de cada um.

Ressalta-se a importância de o professor ter algo relevante para gozar de respeito e estimular seus alunos, como: sucesso profissional, produção científica, titulação, além da exaltação permanente da profissão para estimular o processo de ensino.

Muitas vezes é necessário interromper um conteúdo para tratar da formação profissional e humana, ressaltando o bem estar do aluno e motivando-o a buscar novos horizontes.

Adotando uma metodologia de ensino crítica, o professor

poderá originar transformações substanciais na educação e na sociedade, visto que uma instituição de ensino demonstra como os professores se organizam, pensam e agem.

O professor é visto como educador que direciona e conduz o processo de ensino, trabalhando com o aluno na sua realidade concreta. Cabe a ele a tarefa de proporcionar ao aluno a passagem do plano de satisfação individual ao plano das experiências coletivas.

Combinar teoria e prática no ensino das diversas disciplinas que compõem os cursos de hotelaria, turismo e lazer proporciona resultados indispensáveis ao aluno desses cursos, com foco nos negócios em geral e na tomada de decisões.

Na medida em que o professor contribuir para que o aluno tenha pensamentos críticos e criadores, produza conhecimentos, ele estará proporcionando aos alunos a busca de soluções para os problemas detectados e para habilitar-se a enfrentar novos problemas que surgirem.

A idéia central deve ser a de que a relação entre a teoria e a prática é o processo pelo qual se produz o conhecimento. Ainda, a ação educativa deve ser questionada em virtude das metas a que se refere, e ao professor cabe questionar sua prática pedagógica em função dos objetivos pedagógicos e sociais aos quais ele serve.

## CONCLUSÃO

Não existe professor ideal. Existe professor real. Este, a partir de sua visão crítica da realidade, procura eliminar a passividade e a memorização por parte dos alunos, problematizando e gerando curiosidade, que leva à re-elaboração de conhecimentos, à busca do saber algo mais, partindo-se da vontade e produzindo-se novos conhecimentos.

A universidade é o local adequado para a construção de conhecimentos, para a formação humana, e é preciso inovar, criar,

criticar para atingir essa competência. Cumpre-se, assim, o papel de desenvolver o conhecimento, como centro de excelência, disseminando novos conhecimentos, objetivando competências humanas e competências técnicas, incentivando o pensamento crítico que soluciona problemas e desperta novos pesquisadores.

Da mesma forma que Castanho e Castanho (2000, in VIELLA, 2001, p. 119), definem a intenção e os objetivos da educação como:

Traçar objetivos, pensando apenas em resultados é procedimento ineficiente, porque os meios importam na mesma medida que os fins. Meios ineptos fazem fracassar qualquer projeto, por melhores que sejam os resultados visados. Na outra ponta, estabelecer objetivos com base em atividades significa exatamente o desvio oposto: valorizar os meios, sem configurá-los aos fins. Entre os dois há o caminho dos conteúdos que é isoladamente ineficiente. Do ponto de vista metodológico, o caminho para o bom estabelecimento de objetivos deverá levar em consideração o conjunto do projeto pedagógico,<sup>51</sup> a saber: atividades, conteúdos, resultados [...].

Pode-se dizer que a metodologia didático-pedagógica atingiu seus objetivos se o conhecimento gerar compreensão que leva o aluno a uma mudança de comportamento, de atitude, interpretando e aplicando o conhecimento nas mais diversas situações, partindo-se da análise da vivência, construindo uma nova experiência e validando o conhecimento apreendido.

---

<sup>51</sup> grifo da autora.

## BIBLIOGRAFIA

BALZAN, Newton Cesar. Estudo do Meio. In: CASTRO, Amélia Domingues et. al. **Didática da escola média: teoria e prática**. São Paulo: Edibell, 1970, 209 p.

BRASIL, Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado, 1988.

BRASIL, MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO E CULTURA – MEC. **Diretrizes Curriculares para os cursos de graduação**. Disponível em: <http://www.mec.gov.br/sesu/diretriz.shtm>. Acesso em: 14 nov. 2001.

DEMO, Pedro. **Metodologia Científica em Ciências Sociais**. São Paulo: Atlas, 1981, 255 p.

FORUM DE PRÓ-REITORES DE GRADUAÇÃO DAS UNIVERSIDADES BRASILEIRAS, 12, 1999, Ilhéus – BA, 35 p. Disponível: <<http://www.unicamp.br/prg/forgrad>> Acesso: 14 nov. 2001.

FREIRE, Paulo. SHOR, Ira. **Medo e Ousadia: o cotidiano do professor**. 8. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2000, 224 p.

GIL, Antônio Carlos. **Metodologia do Ensino Superior**. São Paulo: Atlas, 1990, 112 p.

KANITZ, Stephen. Volta às aulas. **Revista Veja**. Rio de Janeiro. p. 21, 16 fev. 2000.

LIBÂNEO, José Carlos. O Processo de Ensino e o Estudo Ativo. In: **Didática**. Perdizes: Cortez, 2002, cap. 5, p. 103-118.

LIBÂNEO, José Carlos. A aula como forma de organização de estudo. In: **Didática**. Perdizes: Cortez, 2002, cap. 8, p. 177-194.

LOPES, Antônia Osima. Relação de Interdependência entre ensino e aprendizagem. In: VEIGA, Ilma P. Alecancastro. **Didática: o ensino e suas relações**. Campinas: Papirus, 2001, cap. 5, p. 105-114.

MARION, José Carlos. **O Ensino da Contabilidade**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2001, 135 p.

MENDES, João Batista. Utilização de Jogos de Empresas no Ensino de Contabilidade – uma experiência no curso de Ciências Contábeis na Universidade Federal de Uberlândia. **Revista Brasileira de Contabilidade – Suplemento Especial**. p. 48-65, 2000. (Apresentado no CONGRESSO BRASILEIRO DE CONTABILIDADE, XVI, 2000, Goiânia).

NERICI, Imídio G. **Metodologia do Ensino Superior**. 2. ed. Rio de Janeiro: Fundo de Cultura, 1973. 349 p.

NISKIER, Arnaldo. **LDB: a nova lei da educação: tudo sobre a Lei das Diretrizes e Bases da Educação Nacional, uma visão crítica**. 5. ed. Rio de Janeiro: Edições Consultor, 1997. 305 p.

RABAÇAL, Myriam da Costa Hoss. Dinâmica do magistério de 3ª Grau. **Revista Álvares Penteado**. v. 1, n. 1, p. 26-32, dez. 1998.

SOUZA, Edmar Aparecido; MARION, José Carlos. Aspectos sobre a utilização do Método do Caso no Ensino da Contabilidade – uma abordagem inicial. **Revista Brasileira de Contabilidade**, Brasília, v. 29, n. 123, p. 8-20, mai./jun. 2000.

UNESCO - ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA A EDUCAÇÃO, A CIÊNCIA E A CULTURA. **Documento de Política para a Mudança e o Desenvolvimento na Educação Superior**. Caracas, fev. 1995. item XIII.

VASCONCELOS, Nanci Pereira de. Uma contribuição para a melhoria da qualidade do ensino em Ciências Contábeis: uma

abordagem Sistêmica. **Revista Brasileira de Contabilidade**. Brasília, v. 29, n. 125, p. 30-36, set./out. 2001.

VEIGA, Ilma Passos Alencastro et al. **Técnicas de Ensino: por que não?** 12. ed. Campinas: Papirus, 2001, 149 p.

VIELLA, Maria dos Anjos Lopes. Das intenções aos objetivos educativos. In: CASTANHO, Maria Eugênia et al. **Temas e Textos em Metodologia do Ensino Superior**. Campinas: Papirus, 2001, Cap. 9, p. 113-124.





# Novas experiências para o ensino do Turismo: Laboratório de turismo - uma perspectiva pedagógica

---

Ariadne Pedra Bittencourt;  
Carla Vieira Lopes; Manoel Cardoso

## CONSIDERAÇÕES INICIAIS

A formação de profissionais “completos” e que possam no futuro exercer as mais variadas funções da atividade turística é um dos objetivos da implantação de um Laboratório Experimental de Turismo de múltiplo uso, ou seja, fora dos padrões convencionais já existentes.

Os laboratórios atuais, nas suas diversas concepções, como, por exemplo, hotel escola, agência-modelo, entre outros, são fortes aliados para estimular o desenvolvimento do conhecimento prático do aluno.

Esses espaços consistem numa preocupação comum entre as faculdades de turismo e também as de hotelaria, em não dar margem para as improvisações, isto é, não colocar no mercado de trabalho profissionais com uma abordagem apenas teórica e muitas das vezes focada apenas em informações engessadas do setor turístico: o transporte, a hotelaria e o agenciamento.

Uma proposta do laboratório inicia-se a partir das seguintes diretrizes: relevância do tema a ser escolhido para a sociedade; relevância do tema para a formação profissional do aluno; relevância do tema para a Faculdade da Terra de Brasília – FTB; relevância do tema para a iniciação científica do aluno.

A identificação das problemáticas do Distrito Federal, formulando pontos a serem investigados, situações de distorção no segmento turístico local, realizando proposições de novas alternativas para alavancar o Turismo no DF, é premissa que corresponde à missão da instituição contribuindo para o desenvolvimento sustentável do Centro-Oeste.

Ao se alinhar, juntamente com o aluno, o foco de trabalho a ser desenvolvido, possibilita-se a identificação de um projeto de pesquisa acadêmico, de cunho científico ou executivo. Aqueles que têm cunho científico visam, por exemplo, treinar os estudantes preparando-os para uma futura pós-graduação, e são realizados em períodos de tempo de dois anos. Já os projetos com cunho executivo visam à atuação profissional e uma provável inserção no mercado de trabalho local. Estes projetos demandam tempo menor de execução, são menos complexos e mais voltados ao mercado.

O desenvolvimento dos projetos, as reuniões realizadas com vários colaboradores, os congressos e seminários dos quais participam, as saídas de campo já realizadas dão sustentação para um planejamento maior no futuro, como um modelo pedagógico que reforce a teoria em sala de aula e as expectativas profissionais.

Essas considerações abaixo reforçam a proposta pedagógica:

Os estudos de mercado são fundamentais para trabalhar a “gestão do turismo”. A partir das características do mercado se orientam os investimentos, ações administrativas, marketing, planejamento adequado. Em função do mercado, o gestor tomará decisões que afetarão todos os níveis hierárquicos. É importante

salientar que a identificação do mercado permite oferecer novos produtos dentro dos anseios e expectativas de seu público potencial.<sup>52</sup>

## UMA PROPOSTA PEDAGÓGICA

A construção de uma prática pedagógica, como a exercida nas várias modalidades de laboratório existentes, pode ser uma fonte de conhecimento muito rica tanto para os alunos quanto para os professores que se envolvam com tal prática.

A possibilidade de se realizar estudos fora do ambiente de sala de aula é, para o aluno, algo que o motiva e cria expectativas quanto ao seu bom desempenho.

O laboratório, então, enquanto proposta pedagógica, deve estar preparado para ser um local de trabalho, estudo, pesquisa e extensão, onde os alunos possam delinear as bases ou estruturas para a elaboração de trabalhos científicos no segmento de turismo ou projetos de cunho executivo. É importante que exista uma abertura para a criatividade do aluno, fazendo com que ele sinta envolvimento, disposição e comprometimento nas atividades programadas.

No ensino superior de Turismo, já não basta uma proposta multidisciplinar<sup>53</sup> ou proposta interdisciplinar.<sup>54</sup> O ideal é trabalhar propostas de integração educacional por meio da transdisciplinaridade,<sup>55</sup> algo além das disciplinas em si mesmas.

---

<sup>52</sup> BITTENCOURT, Ariádne Pedra. A inserção do egresso do curso de turismo no mercado de trabalho do Distrito Federal. Dissertação (Mestrado) – Universidade Latino-Americana e do Caribe – ULAC. Brasília-DF, 2000. 92 p.

<sup>53</sup> Diversas disciplinas enfocando um problema ou desafio.

<sup>54</sup> Integração de conceitos e idéias como aspecto fundamental do projeto educacional.

Um outro ponto de fundamental importância é o engajamento dos professores e colaboradores do curso com experiência nas áreas afins dos projetos. Como o turismo é uma área do conhecimento que possui características transdisciplinares, necessita de professores das mais variadas ciências. Esses profissionais, enquanto professores que atuam num curso de Turismo, devem estar inseridos nas atividades de laboratório, quer seja para participarem de uma saída de campo ou visita técnica, quer seja para co-orientar um determinado projeto ou incorporar novas proposições de crescimento para o curso.

Desenvolvendo esta proposta, os alunos irão vivenciar com mais facilidade os *links* entre as disciplinas e conhecer a utilidade, na prática, de disciplinas muitas vezes questionadas por eles e que constam num currículo superior de Turismo e/ou Hotelaria, como, por exemplo, estatística, contabilidade de custos, entre outras. Várias faculdades no Brasil dispõem de instalações para que seus alunos possam realizar atividades dessa natureza em seus cursos. No caso do ensino para o Turismo, em especial o superior, essas instalações se resumem a hotéis-escola, agências modelo, bem como empresas júnior. Por nosso lado, entendemos que estas últimas não podem ser entendidas na condição de um laboratório, portanto, não o substituem .

Cada uma dessas instalações, nada mais é do que uma modalidade de laboratório, ainda que, em sua grande maioria, representem apenas espaços para convívio, equipados com mesas, computadores, material de escritório e para pesquisa, administrado por uma secretária ou estagiário.

---

<sup>55</sup> Tem como ponto de partida um desafio ou problema, e pelo processo de solução de problemas, auxiliado por diversos campos do conhecimento, procura chegar a uma solução ou resolução viável.

Cabe ressaltar que a finalidade de um laboratório não deve estar apenas sob o foco de uma única atividade do setor turístico. Pode-se transpor o exercício das ações meramente administrativas e operacionais, e ainda ampliar a visão do mercado e, conseqüentemente, criar novas perspectivas profissionais em setores muito pouco ou ainda nada explorados nesta área.

A profissionalização dos alunos, adquirida nas atividades relacionadas com o laboratório, é entendida como a daquela pessoa trabalhadora, habilitada, qualificada e adaptada a um cargo e função determinada pela empresa, e detentora de um conjunto de capacidades operativas, originadas de uma formação profissional básica, ou da própria experiência prática (ELIAS, in: PERILLÓ, 1998, p. 110).

São estes aspectos que definem uma prática profissional e que podem ser desenvolvidos numa proposta pedagógica, como a do Laboratório de Turismo: criatividade, iniciativa e liderança, interesse, competitividade, ética, espírito de equipe e também o uso da inteligência competitiva.<sup>56</sup>

A formação de um profissional, quando se refere a um bacharel em Turismo, representa uma “vitrine”, onde a sua capacidade de exercer atividades nos mais variados postos de trabalho do turismo não é só conseqüência dos quatro anos de vivência acadêmica, mas também dos professores que buscam ministrar o conhecimento e humanizar a educação, enquanto agentes de ensino de sua instituição, com o intuito de facilitar o ensino-aprendizagem, proporcionando aos docentes e discentes situações em que a teoria e a prática possam ser vivenciadas, ou seja, em que o ensino passe pela contextualização do saber.

---

<sup>56</sup> Constitui-se da coleta ética e do uso de informações públicas ou privadas disponíveis sobre tendências, eventos e atores, fora das fronteiras da empresa.

Para a Lei de Diretrizes e Bases - LDB, *o vínculo entre a teoria e a prática é fonte de toda evolução emancipadora* (9.394/96, art. 1-2), e isso significa dizer que tal experiência só vem amadurecer o pensar dos alunos de turismo, permitindo-lhes aprender a aprender.

O Laboratório de Turismo não tem a pretensão de substituir o estágio, pois a prática laboral numa determinada empresa ou instituição da atividade turística é algo de fundamental importância. Ao contrário, uma das atividades do laboratório tende a construir novas oportunidades de inserção do aluno no mercado de trabalho, buscando a integralização dos conteúdos aprendidos, condições de questionar propostas tradicionais muitas vezes obsoletas, possibilidade de conhecer novas competências gerenciais e também de consolidar um banco de dados de alunos interessados em estágio, realizando os contatos com as empresas interessadas em receber esses alunos, ou seja, abrindo portas para a relação entre a instituição, o mercado e a sociedade.

É importante caracterizar a efetividade em buscar o exercício da pesquisa e da extensão na atividade do laboratório, como também a participação em eventos (técnico-científicos) e promover e estimular publicações. Este espaço garante promover a concretização de ações dessa natureza.

Existem algumas publicações (REJOSWIKI, 1996) que tratam do turismo e da produção acadêmica sobre essa atividade, assim como de pesquisas realizadas por profissionais de outras áreas, mas que têm como objeto o turismo. Mas, não necessariamente toda produção científica deve ser fruto de um trabalho final de curso. Se bem orientados, os pequenos projetos, publicações, pesquisas de campo, podem ser desenvolvidos no decorrer do mesmo.

As atividades de laboratório podem estimular o interesse dos alunos para a pesquisa e a produção acadêmica e facilitar a elaboração de um projeto ou monografia ao final do curso, possibilitando aos estudantes se prepararem para uma futura pós-graduação.

## O CASO DA FACULDADE DA TERRA DE BRASÍLIA

O Curso de Turismo com ênfase em Ecoturismo da FTB tem mostrado grande sensibilidade na implementação de novas proposições para estruturação dos laboratórios.

Enquanto o Ministério da Educação, por meio de sua Comissão de Especialistas de Ensino de Turismo CEEtur/SeSu/Mec para o curso de Turismo, exige no mínimo um laboratório específico na área de turismo, instalado e em funcionamento, a FTB disponibiliza aos seus alunos um Laboratório de Eventos integrado ao Departamento de Marketing da instituição; um Laboratório de Fotografia interligado à prática da disciplina Técnicas Audiovisuais e Fotográficas; um Laboratório de Informática; um laboratório para prática de informações turísticas - Centro de Informações ao Turista com um ponto no Distrito Federal – Conjunto Nacional; um Laboratório de Idiomas e uma Empresa Júnior. Mas a proposta diferenciada se faz a partir da implementação do Laboratório de Turismo que integraliza os diversos segmentos desta área do conhecimento, em consonância com as exigências do mercado de trabalho.

O Laboratório de Turismo da Faculdade da Terra de Brasília - FTB - é considerado uma proposta curricular obrigatória que está inserida no projeto pedagógico do curso, o qual integra a grade horária, perfazendo 30 horas/aula no semestre. A proposta consta de quatro semestres consecutivos, iniciando as atividades no segundo semestre do curso, quando o corpo discente já obteve informações básicas sobre a atividade turística, entre outras, devendo então iniciar uma vivência prática com várias etapas propostas.

Para nortear as atividades do laboratório foi elaborado, juntamente com a coordenação do curso, o “Manual Operacional do Laboratório de Turismo”, onde constam os objetivos do laboratório, assim como as responsabilidades da coordenação, do professor e dos alunos.

O objetivo geral do laboratório é a realização de “*projetos de ensino, pesquisa e extensão por meio de atividades práticas relacionadas ao Turismo, em especial ao Ecoturismo – objeto de estudo do Curso de Turismo, com ênfase em Ecoturismo, da FTB, de forma orientada para o aprimoramento técnico e operacional dos alunos*” (Manual Operacional, FTB: 2000).

Entre seus objetivos específicos estão priorizados: *reunir idéias e formular debates; realizar estudos proporcionando a interdisciplinaridade e transdisciplinaridade focando o desenvolvimento da comunidade local; propiciar atividades práticas em campo; elaborar e implementar projetos; promover viagens-técnicas de estudo e pesquisa; buscar parcerias com outros cursos da FTB e laboratórios de outras instituições de ensino superior; possibilitar a publicação de artigos e a apresentação em eventos técnico-científicos de nível regional e nacional; elaborar e realizar eventos pertinentes à área de turismo* (Manual Operacional, FTB: 2000).

Algumas regras de convivência precisaram ser levantadas, em discussão com o grupo de alunos e de monitores e/ou coordenadores de projetos ou estudos, para que o espaço seja utilizado de uma forma democrática e pedagógica. Estas dizem respeito à utilização de materiais e de equipamentos, horários, limpeza e organização.

Sobre a proposta pedagógica o manual esclarece:

A primeira proposta de trabalho para o Laboratório de Turismo é a orientação por semestre de projetos acadêmicos que possam estar realizando um contato mais estreito com o “trade turístico” e com a comunidade, com o objetivo maior de exercício da atividade de planejador no turismo. As atividades complementares pertinentes ao laboratório podem ser as mais diversas, como já citado anteriormente.



Com relação à orientação para a proposta de elaboração dos projetos, segue-se o roteiro utilizado pelas turmas do 2º, 3º, 4º e 5º semestres do curso de Turismo da FTB:

- *brainstorming* - observar a relevância do tema para formação profissional do aluno, para a sua iniciação científica, para a FTB e para a comunidade;
  - definição de grupos de trabalho;
  - orientação sobre o roteiro dos projetos;
  - aulas específicas de metodologia científica ;
  - reuniões sistemáticas para a elaboração do material;
  - atividades complementares pertinentes à pesquisa.
- (Atualmente, os projetos de pesquisa acadêmico, (cunho científico ou executivo) em andamento estão dispostos nas mais diversas áreas. Entre elas, destacamos as de meio ambiente, educação para o turismo, resgate de culturas locais, eventos, gastronomia, turismo rural, turismo cívico e turismo religioso).

Em relação à avaliação de desempenho, definiu-se o seguinte: a avaliação, na FTB, de acordo com o Manual de Normas Acadêmicas/2000, tem como objetivo fornecer informações a respeito do desempenho do aluno e o progresso de suas atividades de estudo,

**Quadro 1** - Etapas a serem seguidas em relação às atividades de elaboração de projetos

ETAPA/SEMESTRE	TIPO DE ATIVIDADE
1ª ETAPA - Segundo semestre	Definição de temas e grupos
2ª ETAPA - Terceiro semestre	Elaboração de Pré-Projeto
3ª ETAPA - Quarto semestre	Pesquisa de campo e finalização de Projeto
4ª ETAPA - Quinto semestre	Conclusão/Produto: Projeto e/ou Artigo

Fonte: Manual Operacional, 2002.

considerando-se as metas constantes dos programas de disciplina. Assim sendo, serão levados em conta os seguintes critérios na composição da nota do Laboratório de Turismo:

- frequência
- auto-avaliação (responsabilidade, interesse, motivação, dedicação e espírito de equipe)
- elaboração dos projetos e/ou estudos em suas etapas
- nota auferida pelo monitor e/ou coordenador do projeto
- participação e comprometimento nas atividades do laboratório, a saber: eventos, saídas de campo, atividades técnicas, leituras etc. (Manual Operacional, 2000).

A disposição e o comprometimento dos alunos nas atividades propostas acontece a partir do momento em que a turma participa da escolha dos projetos, como, por exemplo, na prática do *brainstorming*, pois fica mais fácil trabalhar com o aluno co-responsável. Já em relação à auto-avaliação, a mesma é tida como uma forma de evitar surpresas para o próprio aluno, e não apenas como uma nota auferida pelo professor.

É papel do professor responsável pelo Laboratório motivar e coordenar as atividades, dispor do espaço físico existente, bem como realizar um planejamento semestral que envolva as necessidades de equipamentos e materiais, e um cronograma de trabalho com todas as ações previstas a serem executadas. Este plano de trabalho é um instrumento imprescindível para o andamento de todas as atividades.

## CONCLUSÃO

A prática pedagógica de um Laboratório de Turismo é fundamental para a formação de um profissional mais próximo das exigências do mercado de trabalho atual.

Para a atividade turística, além de o aluno necessitar de todo um embasamento teórico, adquirido em sala de aula, precisa, e muito, exercitar seus conhecimentos na prática, o que é possível num laboratório experimental de múltiplo uso.

As turmas que atualmente trabalham em projetos de pesquisa acadêmica (científicos ou executivos) e outras atividades do Laboratório de Turismo da FTB auxiliam na construção dessa prática, na instituição de ensino, e participam do processo de auto-avaliação, apresentando críticas construtivas e sugestões, possibilitando constantemente mudanças e inovações de grande importância para o bom andamento do curso.

No futuro, esse tipo de prática pedagógica será uma realidade na maioria dos cursos de Turismo e Hotelaria, pois o mercado anseia por profissionais cada vez mais qualificados, possuidores de habilidades múltiplas, buscando quesitos de maior capacitação e qualificação técnica, experiência, engajamento e constante atualização. Na era do conhecimento, não faltará a avaliação das inteligências competitiva e emocional.

Hoje Brasília apresenta o seguinte cenário: “*congrega doze instituições de curso superior em turismo e entidades de renome com cursos de lato-sensu e stricto-sensu e um Centro de Excelência em Turismo com propostas de curso de extensão e especialização. Por outro lado esta capital concentra atrativos particulares e únicos no contexto do turismo nacional. A sua representatividade nacional e internacional é marcante, centraliza também como referencial a sede do Instituto Brasileiro de Turismo – Embratur, o Ministério do Esporte e Turismo, a Subcomissão de Turismo e a Frente Parlamentar de Turismo, entre outras entidades representativas!*”<sup>57</sup>

Essas considerações remetem à percepção das inúmeras possibilidades de crescimento profissional e oportunidades de inserção no mercado que os futuros bacharéis em Turismo poderão ter. Mas cabe uma importante observação: o mercado será cada vez mais

exigente e competitivo, pois se busca nesses futuros profissionais capacidades para se alcançar metas econômicas e sociais e ainda o comprometimento de não se promover a destituição do meio ambiente natural e cultural.

---

<sup>57</sup> BITTENCOURT, Ariádne Pedra. A inserção do egresso do curso de turismo no mercado de trabalho do Distrito Federal. Dissertação (Mestrado) – Universidade Latino-Americana e do Caribe – ULAC. Brasília - DF, 2000. 132 p.

## **BIBLIOGRAFIA**

BRASIL. **Lei de Diretrizes e Bases** - 9.394 de 1996.

BITTENCOURT, Ariádne Pedra. **A inserção do egresso do curso de turismo no mercado de trabalho do Distrito Federal**. Dissertação (Mestrado) – Universidade Latino-Americana e do Caribe – ULAC. Brasília-DF, 2000.

BITTENCOURT, Ariadne Pedra; LOPES, Carla Vieira. **Manual Operacional do Laboratório**. Curso de Turismo com ênfase em Ecoturismo. FTB: 2000.

PERELLÒ, Jorge Solivellas. **Pedagogia do Estágio - experiências de formação profissional**. Belo Horizonte: Imprensa Oficial, 1998.

REJOWSKI, Mírian. **Pesquisa em Turismo nas Universidades Brasileiras**. Turismo em Análise. São Paulo: ECA/USP, V. 5 n. 1, 1994.

\_\_\_\_\_. **Turismo e Pesquisa Científica**. Campinas: Papirus, 1996.



## A incorporação da dimensão ambiental na educação e na formação profissional do Turismo

Herbe Xavier

A revolução do turismo tem ensejado uma grande complexidade nas relações entre as pessoas e a natureza exigindo, com isso, a incorporação da dimensão ambiental na educação e na formação profissional. Como atividade que mais cresce no mundo pós-moderno, o turismo vem proporcionando enormes transformações na organização dos espaços geográficos, explorando os recursos conhecidos e procurando novos espaços.

Na procura de novos espaços, a atividade turística vem, frequentemente, valorizando aqueles ainda dotados de uma natureza mais primitiva com potencialidade para a expansão de formas alternativas, impulsionada pelo paradigma vigente do “retorno à natureza”.

As formas alternativas de turismo, ao serem desenvolvidas na Europa, representaram o interesse de satisfação das necessidades de uma clientela com aspirações e motivações decorrentes de uma nova realidade contemporânea, bem como de tentativas de proteção ambiental.

Da Europa, a prática do turismo alternativo se expandiu pelo planeta, convocando regiões ainda bem conservadas de todo o mundo a entrarem no cenário do mundo turístico. Seria, agora, a grande oportunidade de expansão econômica dos países da África e da América Latina, a exemplo do Brasil, detentor de 10 a 20% do total de espécies do planeta? Ressalte-se que, nessas partes do mundo, vêm sendo traçados os principais destinos ecoturísticos oferecidos pelas operadoras e pela mídia do exterior.

Nas respostas apresentadas por essas novas regiões turísticas, ficaram muito claros os interesses pelos investimentos estrangeiros. O exemplo brasileiro pôde ser notado desde 1994, quando foi elaborado o Manual de Ecoturismo pela EMBRATUR, em convênio com consultores da União Européia. O manual destacou que o turismo orientado pela natureza surgiu de uma oportunidade de geração de recursos para financiar a preservação da natureza e valorizar os recursos naturais. O referido manual destacou, ainda, a forma pela qual essas receitas podem efetivamente subsidiar a preservação e as maneiras que podem contribuir como valor monetário para os recursos naturais, como tema do novo ramo da economia ambiental: o desenvolvimento sustentável. No plano dos negócios analisou o mercado e simulou vários cenários como necessidades essenciais para assegurar a viabilidade financeira dos projetos, no sentido de atrair investidores.

Apesar do turismo exercer funções ecológica, social e cultural, a função econômica tem sido considerada como a mais importante e, dessa forma, a natureza vem representando uma valorizada oportunidade de negócio.

## TURISMO E NATUREZA

Diante do conceito de ecoturismo, a natureza pode ser utilizada para contemplação, aventura, recreação e pesquisa. Entretanto,



com a mesma denominação são implementados pacotes para qualquer prática de lazer que utiliza a natureza, por vezes impactantes e provocadoras de rápida degradação.

As razões expostas vêm significar, para todos os novos cenários, uma preocupação premente com a conservação dos recursos naturais e, por extensão, dos histórico-culturais. Nesse sentido, chama-se a atenção para um vasto campo de estudos urgentes. O conhecimento da realidade ambiental disponibilizado para o turismo é carente, inclusive dentro das próprias universidades que, por muito tempo, permaneceram omissas ao problema.

Coriolano (1998) faz referência ao processo de crescimento econômico do Brasil lembrando que ficou esquecido o desenvolvimento do homem que se faz principalmente, pela educação. Ficou esquecido,, também, o bem-estar social. São considerações que, segundo a autora, vêm resultar na desigualdade social e na degradação ambiental. Isso vem provocar, em alguns lugares, um considerável comprometimento do desenvolvimento do turismo.

As pesquisas relacionadas ao turismo e meio ambiente têm sugerido práticas e estudos ligados à identificação e mensuração de impactos ambientais, à análise da capacidade de carga, ao zoneamento funcional ou têm tentado justificar o mito do turismo sustentável. Porém, o uso dos recursos tem sido valorizado, muito mais para atender aos interesses dos turistas do que no sentido de garantir sua proteção e de conhecer os valores que eles representam para a comunidade que recebe o turista. A par disso, nestas últimas décadas, tem se tornado necessário um mais amplo conhecimento da conduta das pessoas, frente aos impactos produzidos pelo turismo.

O meio ambiente físico sustenta a vida animal e vegetal. Porém, o homem requer não apenas tal meio de sustentação; necessita, também, da presença de outros indivíduos humanos com os quais mantém complexas formas de relacionamento, cuja compreensão pode fundamentar-se em explicações de Zimmermann

(1951). Segundo esse autor, nesse propósito, é necessário considerar o homem em dois níveis distintos: o animal e o humano ou social. No nível animal, o homem é uma criatura com aptidões inatas, sendo capaz de obter sua sustentação da natureza, como o oxigênio do ar, a água, o alimento e o seu próprio alojamento. Esse mesmo homem está exposto às forças nocivas e às condições adversas da natureza na luta pela sobrevivência. Já no nível social, separou-se o homem dos demais seres para percorrer um caminho fechado a todos eles, o da adaptação ativa, determinada por sua vontade.

Nessa caminhada, estabeleceu o homem relações íntimas e intensas com a natureza e com outros homens. Porém, nesse processo foram criadas contínuas permutas entre seu mundo interior e o exterior. O homem moderno vem causando modificações diversificadas para atender às suas necessidades do momento, nem sempre com preocupações quanto ao futuro. Frequentemente, a natureza vem sendo vista como simples referência espacial, ou palco para o desenvolvimento econômico.

Ao tratarmos das questões ligadas às formas de sustentabilidade, inicialmente temos que considerar que esta atividade humana, como todas as outras, produz impactos no momento em que o homem interage com a natureza em busca de recurso ou quando se relaciona com outras pessoas através de um intrincado sistema de interações. O turismo, tendo se expandido após as revoluções agrícola, comercial ou industrial, encontrou um ambiente já por elas danificado. Evidentemente as atividades turísticas, utilizando-se dos recursos da natureza e estabelecendo complexas formas de relacionamento entre as pessoas, também causam impactos.

Por tais considerações, nos parece oportuno destacar que os tratamentos utilizados no sentido de buscar a durabilidade do turismo têm sido medidas paliativas que apenas vão adiando as conseqüências do uso inadequado dos recursos. Necessário se faz a adoção de práticas mais efetivas que possam garantir uma tomada de consciência, prática essa, que poderá, talvez, ser vislumbrada

com a incorporação da dimensão ambiental na educação e na formação profissional do turismo.

## **PROPÓSITOS PARA A INCORPORAÇÃO DA DIMENSÃO AMBIENTAL NA FORMAÇÃO PROFISSIONAL DO TURISMO**

A tentativa de dar uma resposta à questão de como incorporar a dimensão ambiental na formação profissional do turismo partiu do pressuposto de que, segundo Carson (1978), não existe, hoje, área do conhecimento que não esteja atingida pela revolução ambiental. Neste sentido, todas as disciplinas constantes dos currículos escolares, em todos os níveis de ensino, estariam envolvidas nos estudos relativos ao conhecimento, à valorização ou à tomada de consciência dos problemas resultantes da interação homem/natureza e homem/homem.

No que diz respeito à interação homem/natureza é lembrado que as respostas que costumam ser atribuídas à natureza têm sofrido grandes mudanças no decorrer dos tempos. De uma questão de sobrevivência, atribuída aos povos primitivos, a natureza passa a ser vista como uma fonte de energia, de prazer e de status. Já foi acoimada de subserviente e, para tanto, deveria ser conhecida, dominada e usada mas, quando começaram a surgir os grandes problemas ecológicos da segunda metade do século XX, ela passa a ser tida como algo em risco, por causa da violência das sociedades humanas. Tornou-se absolutamente necessário, portanto, proteger a natureza e corrigir os erros que os homens cometeram em busca de suas necessidades e ambições, estabelecendo relações complexas entre os grupos humanos.

A expansão do turismo, nessa virada de milênio, de maneiras diferentes, vem recuperando a valorização da natureza como fonte de energia, de prazer, de possibilidade de ser conhecida e usada e, consideravelmente, de poder, ao ser conceituada como mercadoria

e representar uma oportunidade de negócios. Com isso, questiona-se como o turismo poderá proteger a natureza diante dessas complexas relações que vêm se estabelecendo entre os paradigmas conservacionistas e os interesses dos grandes investidores, situação que vem gerando impactos consideráveis.

Diante dos grandes problemas ambientais que se têm avolumado nessas últimas décadas, a incorporação da dimensão ambiental no turismo tem sido apontada como alternativa, talvez, para a solução de diversos problemas, sobretudo na busca da melhoria da qualidade de vida do homem. Assim considerando, admite-se que o processo de degradação é passível de controle e/ou reversão, desde que se formem profissionais, através do ensino e da pesquisa integrados, em número e em qualidade suficientes para compreender e abordar as questões ambientais com caráter inter e transdisciplinar.

De acordo com Beni (1997), no Brasil, diferentemente do que ocorre em países em desenvolvimento da África e da Ásia, observava, até recentemente, marcante ausência de pesquisas científicas e quase menosprezo ao conhecimento teórico do fato e do fenômeno turístico, provocando improvisada ação no setor, com evidentes reflexos e conseqüências de minguada responsabilidade do poder público, sobretudo das áreas de investigação. Aqui, vale ressaltar o reflexo dessa situação na definição dos objetivos de cada uma das disciplinas que compõem o quadro curricular dos cursos de formação profissional do turismo.

É lembrado que a Organização Mundial do Turismo tem destacado a necessidade de estruturar sistemas educativos turísticos competitivos: qualidade e eficiência. Cria a metodologia TEDQUAL (Tourism Education Quality) com o propósito de contribuir para uma standardização voluntária no tratamento dos problemas da qualidade na educação e na formação turística.

Analisar como os professores, dos diferentes níveis de ensino e especialidades, percebem o meio ambiente é questão de funda-

mental importância, tendo em vista que se originam de diferentes áreas do conhecimento e que, em seu processo de formação profissional, nem sempre trataram, especificamente, de questões ambientais. Além disso, com diferentes formações, acredita-se que a contribuição desses professores seja de grande valor, uma vez que, no campo do meio ambiente, o estudo deverá acontecer de forma inter e transdisciplinar.

Apoiados nessas considerações, verifica-se a abertura de um amplo campo de estudo com o propósito de melhor conhecer a percepção, atitudes e valores que os professores das diversas disciplinas que compõem o currículo dos cursos de Turismo atribuem ao meio ambiente, com vistas a um estabelecimento de referências para a elaboração de uma proposta transdisciplinar de incorporação da dimensão ambiental na prática docente. Ressalte-se que os currículos dos cursos de turismo se caracterizam por uma considerável complexidade, incorporando disciplinas das mais variadas áreas de conhecimento. Contudo, como os cursos de Turismo são, ainda, relativamente novos, com frequência são encontradas, nos currículos, disciplinas ainda não integradas aos propósitos da formação profissional, ou mesmo, que ainda não encontraram suas razões de permanência nesse amplo contexto e, muito menos, a possibilidade de mostrar suas preocupações com a educação ambiental.

Acrescenta-se que a questão ambiental tem a potencialidade de originar novos temas e projetos específicos no domínio das ciências e a possibilidade já reconhecida de gerar especializações interessantes nas disciplinas já existentes, dentro do espírito da nova legislação brasileira de ensino.

Ressalte-se que algumas disciplinas têm aspectos da temática ambiental dentro de seu horizonte tradicional de ensino e de pesquisa. É o caso da Geografia, por exemplo, que tem na relação homem/natureza um de seus mais clássicos temas de reflexão, ou da disciplina Turismo e Meio Ambiente, diante de sua especialização

no sentido de estar orientada para a natureza. Outras disciplinas conhecem em algumas de suas vertentes situações que possam privilegiar tal temática, a exemplo da História, ao focar processos de ocupação dos espaços. Existem, porém, outras disciplinas que encontram-se, ainda, muito distantes de tal problemática. Tudo isso resulta num mosaico de situações variadas no tratamento da temática ambiental.

Acrescenta-se, também, a importância da participação de todas as disciplinas, ou de acordo com os novos parâmetros curriculares, dos temas e projetos na prática ambiental, cuja interação resultará num arsenal teórico de informações para os estudos que se propõem a contribuir para as ações políticas de reversão do processo de degradação da natureza contribuindo para a melhoria da qualidade de vida dos povos e, ainda, para a promoção de um turismo durável.

Diante disso, há de se considerar que grande parte dos professores, apoiados na carência de recursos e nos poucos conhecimentos disponíveis a respeito do tema ambiental, freqüentemente não colocam em prática importantes contribuições que poderiam proporcionar a incorporação da dimensão ambiental na prática docente.

Isto posto, cabe considerar a necessidade de incorporação da dimensão ambiental na prática docente, na educação e na formação profissional do turismo. Para tanto, faz-se necessário ampliar os estudos que procuram identificar as respostas que os professores das diversas áreas de conhecimento buscam sobre o meio ambiente, para em seguida discutir as estratégias para uma educação voltada para o turismo.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Dadas as características do Turismo, uma atividade que, para se manter, necessariamente necessita da conservação dos recursos, consideramos que as propostas de incorporação da dimensão ambiental em sua formação profissional deverão apresentar características abrangentes, conduzindo ao conhecimento do fenômeno turístico, à formação de imagens mentais que possam interiorizar as informações pertinentes à proteção dos recursos, para que as pessoas possam alcançar o limiar do conhecimento, o desenvolvimento de atividades, mediante ações efetivas, para que possam alcançar o limiar da ação. Deve ser abrangente, também, pelo fato de envolver os diversos segmentos relacionados ao turismo.

É de grande importância que as propostas de incorporação da dimensão ambiental nas escolas de turismo, ou mesmo junto à comunidade local, tenham temas ligados ao uso racional dos recursos incluídos em suas pautas. Dentre as várias justificativas para um procedimento de tal natureza, devemos nos lembrar que a escola tem papel fundamental na formação do indivíduo, além de ser veículo multiplicador das informações, apresentar grande alcance e proporcionar a tomada de consciência sobre o valor do turismo.

A educação pelo turismo deverá se orientar em diversos sentidos, sendo um deles relacionado com a valorização da paisagem e outro com a cultura local, considerando a história, as crenças, os sonhos e o “saber-fazer” da comunidade.

Contudo, em todas as práticas educativas, seja nas escolas ou junto à comunidade, é necessário que os trabalhos se orientem para um melhor conhecimento e uso da paisagem utilizada como recurso pelo turismo, bem como uma tomada de consciência sobre o desenrolar das diversas etapas que constituem essa atividade. Devem ser priorizadas ações para que o turismo traga benefícios para a qualidade de vida da população e que faça uso racional

dos recursos, uma vez que os benefícios devem ser traduzidos em direitos, favorecendo, tanto o homem quanto a natureza, para que no próximo milênio homem e natureza não sejam tão degradados como foram no século XX.



## **BIBLIOGRAFIA**

BENI, Mário Carlos. **Análise estrutural do turismo**. São Paulo: SENAC, 2000.

BRASIL. **Manual de ecoturismo**. Brasília: Ministério da Indústria, do Comércio e do Turismo, EMBRATUR, 1994.

CARSON, Sean McB. **Environmental Education: principles e practice**. London: Edward Arnold, 1978.

CORIOLOANO, Luzia Neide Menezes Teixeira. A educação ambiental e o turismo. **Resumo do II Encontro Nacional de Turismo com Base Local**. Fortaleza: Universidade Federal do Ceará, 1998, p. 91-92.

OLIVEIRA, Livia. Como ensinar sobre os direitos da paisagem. **Anais do III Encontro Interdisciplinar sobre o Estudo da Paisagem**, Rio Claro: UNESP, 1998, p. 53-61.

COIMBRA, José de Ávila. **O outro lado do meio ambiente**. São Paulo: CETESB/ACETESB, 1985.

RODRIGUES, Adyr B. **Turismo e espaço: rumo a um conhecimento multidisciplinar**. São Paulo: HUCITEC, 1997.

XAVIER, Herbe. **Percepção Geográfica dos Deslizamentos de Encostas em Áreas de Risco do Município de Belo Horizonte, MG**. Tese (Doutorado) Rio Claro: UNESP, 1996.

XAVIER, Herbe. A incorporação da dimensão do Turismo na Prática de Ensino de Geografia. **Anais do V Encontro Nacional de Prática de Ensino de Geografia**. Belo Horizonte, PUC-MG, 1999, p. 59-61.

ZIMMERMANN, Erich W. **Recursos e indústrias del mundo**. México: Fondo de Cultura Econômica, 1951, p. 19-21.





Este livro foi impresso na gráfica da  
Universidade Estadual de Santa Cruz - Ilhéus - Bahia

**Equipe da Imprensa Universitária**

Coordenação Gráfica: Luiz Henrique Farias

Fotomecânica: Cristovaldo Caitano

Impressão: Davi Lima Macedo

Acabamento: Nivaldo Lisboa