

## Necessidades educacionais complementares do bacharel em turismo: aplicação do método da análise do papel ocupacional

**Rosana Hoffman-Câmara<sup>ii</sup>**

Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária (Brasil)

**Gardênia da Silva Abbad<sup>iii</sup>**

Universidade de Brasília (Brasil)

**Pedro Paulo Murce Meneses<sup>iv</sup>**

Universidade de Brasília (Brasil)

**Rodrigo R. Ferreira<sup>v</sup>**

Universidade de Brasília (Brasil)

**Resumo:** este estudo analisa as necessidades de desenvolvimento de competências de formandos de cursos de Turismo ofertados por instituições do Distrito Federal. Foi utilizado um instrumento de pesquisa elaborado a partir dos conhecimentos, habilidades e atitudes do Bacharel em Turismo, definidos nas Diretrizes curriculares do curso de graduação do Ministério da Educação e Cultura. Participaram da pesquisa 165 estudantes de Turismo de nove instituições. Foram realizadas análises estatísticas descritivas para analisar os dados. Os resultados demonstram que os estudantes pesquisados demonstraram dominar habilidades de acesso ou básicas exigidas dos profissionais de Turismo, mas não aquelas realmente associadas ao exercício da profissão em questão. São fornecidas bases para repensar a formação dos profissionais brasileiros de Turismo, bem como sugestões de pesquisas futuras.

**Palavras-chave:** Treinamento; Desenvolvimento e educação; Avaliação de necessidades de treinamento; Análise do papel ocupacional; Formação superior em Turismo; Necessidades educacionais em Turismo.

**Abstract:** this study examines the needs for developing skills of trainees in courses offered by institutions of Tourism of the Distrito Federal. It was used a research tool developed from the knowledge, skills and attitudes of the Tourism professional defined by the Ministry of Education and Culture. A hundred and sixty five students of Tourism in nine institutions participated in the study. Descriptive statistics were performed to analyze the data. The results show that students sampled demonstrated mastery of basic skills required of professionals in Tourism, but not those actually associated with the exercise of the profession in question. Bases are provided to rethink the skills of Brazilian professionals of Tourism and for future studies.

**Keywords:** Training, development and education; Training needs evaluation; Occupational role analysis method; Tourism superior course; Educational needs in tourism.

<sup>ii</sup> Mestre em Gestão Social e do Trabalho. Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária/ Departamento de Gestão de Pessoas. E-mail: rosana.camara@embrapa.br.

<sup>iii</sup> Doutora em Psicologia do Trabalho e Organizacional. Universidade de Brasília/ Departamento de Psicologia Social e do Trabalho (professora adjunto). E-mail: gardenia.abbad@gmail.com.

<sup>iv</sup> Doutor em Psicologia do Trabalho e Organizacional. Universidade de Brasília/ Departamento de Administração (professor adjunto). E-mail: pemeneses@yahoo.com.br.

<sup>v</sup> Mestrando em Psicologia do Trabalho e Organizacional. Universidade de Brasília/ Departamento de Psicologia Social e do Trabalho (aluno do curso de mestrado). E-mail: rodrigoferreira@unb.br

## Introdução

O turismo tem sido citado na literatura desde meados do século XIX, mas foi somente a partir da Segunda Guerra mundial, ante os recorrentes deslocamentos de grande número de pessoas para os mesmos lugares nas mesmas épocas do ano, que a atividade começou a atrair a atenção de estudiosos e pesquisadores (Ruschmann, 1999). Conforme caracteriza a Organização Mundial de Turismo (OMS, 2001: 3), o turismo abarca atividades pessoais de lazer, negócios, dentre outras, efetuadas durante viagens e estadas de duração inferior a um ano.

Já para o Instituto Brasileiro de Turismo (1992), o turismo é constituído por uma série de transações, de compra e venda de serviços, efetuadas entre os agentes pertinentes. Trata-se, portanto, de atividade econômica desenvolvida mediante a oferta de serviços alinhados às necessidades das atividades de viagens e lazer dos clientes, independentemente das origens motivacionais desse público. Deve, não obstante, agregar ao mercado uma completa infraestrutura de atendimento, onde se alocam os serviços de transporte, hospedagem, agenciamento, alimentação, entretenimento e outras manifestações de produção que atendem às necessidades do turista.

Associado meramente a viagens e estadas ou compreendido, antes, como atividade econômica, é fato que o mercado de turismo abarca uma série de opções, entre as quais se destacam o turismo: de aventura (desafios e expedições acidentadas); de bem-estar (aperfeiçoamento das condições físicas ou espirituais de um indivíduo ou grupo de pessoas); cultural (direcionado a participantes interessados em conhecer costumes de determinado povo ou região); ecoturismo (atividade que utiliza, de forma sustentável, o patrimônio natural e cultural, incentiva sua conservação e busca a formação de uma consciência ambientalista); espeleoturismo (visita ou exploração de cavernas); esportivo (promoção da prática de esportes por amadores ou profissionais) e de estudo (voltado para aprendizado, treinamento ou ampliação de conhecimentos *in situ*), entre

outras.

Ante a relevância econômica da atividade, principalmente em um País como o Brasil, onde as diversas opções de turismo listadas encontram facilmente espaço em regiões e grupos específicos, observa-se, nas últimas décadas, uma expansão considerável das oportunidades de formação de agentes especializados. Ainda que os primeiros cursos datem de 1971, foi apenas em meados da década de 1990 que a área passou por uma fase de grande expansão. Somente no Distrito Federal, *locus* da presente pesquisa, existiam em 2005, 12 instituições particulares que ofertavam cursos de graduação em Turismo.

De um lado, tem-se a perspectiva de crescimento do setor, com um fluxo turístico cada vez mais acirrado no País, aliada à expansão econômica, social, cultural e ambiental. Do outro, colocam-se os centros de formação de profissionais, com atuação ainda recente no Brasil, pautados em critérios de qualificação definidos pelo Ministério da Educação (MEC). Resta saber, na ausência de estudos sistemáticos sobre o assunto, se tais centros realmente têm se mostrado capazes de contribuir para a formação de um perfil profissional cada vez mais abrangente e multifacetado.

É justamente este o cerne do presente artigo: analisar a percepção de formandos de cursos de Turismo ofertados no Distrito Federal acerca da importância (para o desempenho da função) e do domínio de competências definidas pelas Diretrizes Curriculares para o curso de graduação em Turismo, emanadas pelo MEC e desenvolvidas por suas instituições de ensino superior de origem. Trata-se de uma pesquisa de campo, de caráter exploratório, operacionalizada com base em um método de Avaliação de Necessidades de Treinamento (ANT), extraído de referenciais da Psicologia Organizacional, em especial da área de Treinamento, denominado análise do papel ocupacional e proposto por Borges-Andrade e Lima em 1983. Tal método foi selecionado tendo em vista a capacidade, conforme descrito em seguida, de identificar necessidades de desenvolvimento de competências que, no caso desta pesquisa, talvez não tenham sido amparadas pelos critérios definidos pelo MEC nos currículos das próprias Instituições

ções de Ensino.

### Referencial teórico

Este artigo enquadra-se em uma categoria de investigação cujo cerne teórico-conceitual e metodológico é da Psicologia Organizacional e do Trabalho. Uma vez que se pretende discutir as necessidades de qualificação de formandos dos cursos de Turismo do DF, recorre-se ao aparato científico relativo à temática de Avaliação de Necessidades de Treinamento, Desenvolvimento e Educação (TD&E) de pessoas, cujo propósito consiste na identificação de discrepâncias, motivadas por alterações nos padrões de conhecimentos, habilidades e atitudes, entre condições de desempenho reais manifestadas pelos indivíduos e desejadas por suas respectivas organizações (Morrison, 1977).

Dessa forma, trata-se de um quadro teórico-metodológico mais comumente utilizado na projeção de soluções em TD&E para contextos organizacionais, mas que, com alguns ajustes, facilmente pode ser direcionada, conforme assevera Brown (2002), para a formação e o desenvolvimento de carreiras profissionais. Como observado anteriormente, avaliar necessidades de desenvolvimento de competências exige a confrontação entre padrões de desempenhos demonstrados por indivíduos e demandados por suas organizações. No caso da aplicação desta premissa no delineamento de carreiras profissionais, apenas se substitui a demanda organizacional pelas exigências do contexto sócio-econômico-político (leis, saúde, segurança, educação, economia, política, sociedade, tecnologia, meio-ambiente, entre outros).

Ressaltada a necessidade de se efetuar este pequeno ajuste no que se entende por necessidade organizacional de TD&E, faz-se necessário discorrer sobre os principais modelos teóricos de Avaliação de Necessidades de Treinamento (ANT) disponibilizados na literatura científica de treinamento de pessoas. O primeiro deles, proposto por McGehee e Thayer (1961), é constituído por três níveis de análise: organizacional, de tarefas e de pessoas. No nível da organização, deve-se analisar os objetivos, as demandas e as taxas de eficiência organizacionais, a fim de se determinar onde o trei-

namento é necessário. A análise de tarefas requer que sejam estabelecidos padrões de desempenho e, por conseguinte, os conhecimentos, as habilidades e as atitudes necessários para se atingir o padrão de desempenho estabelecido; neste nível de análise, deve-se determinar o que (qual conteúdo) deve ser treinado. Por fim, na análise individual é identificado quem na organização precisa receber o treinamento.

Já o modelo multinível proposto por Ostroff e Ford (1989), inter-relaciona três grandes componentes da ANT: de conteúdo, de nível e de aplicação. O primeiro componente (de conteúdo) é constituído por aspectos organizacionais, de tarefas e pessoal, e contém os principais tipos de informação que podem ser obtidas quando realizada uma ANT. O segundo componente (de nível) expande a abordagem, segmentando as áreas de conteúdo em três níveis de necessidade de treinamento: organizacional, de subunidade e individual. Essa segmentação deixa claro que a necessidade de treinamento deve ser vista de acordo com o nível em que se encontra. O terceiro componente do modelo (de aplicação) adiciona a dimensão de profundidade, incorporando as necessidades de conceituação, operacionalização e interpretação dos outros dois componentes.

Colocados de outra maneira, enquanto o primeiro modelo procura identificar onde, o que e quem treinar, o segundo exige, além de respostas a esses questionamentos, o dimensionamento do nível de entrega do treinamento: indivíduos, grupos e equipes ou organização. No caso do presente estudo, dada a ciência sobre o nível de entrega das soluções educacionais, opta-se pelo primeiro modelo de avaliação de necessidades (McGehee; Thayer, 1961). Como grande parte dos cursos superiores, o de Turismo também é entregue para indivíduos que, posteriormente, desenvolverão suas atividades independentemente dos desempenhos dos colegas de turma ou de curso, ainda que porventura venham a trabalhar juntos em determinada empresa.

Outros autores também adotaram o enfoque de ANT voltado para a qualificação e a formação profissionais. Hicks e Henessy (1997) identificaram necessidades de treinamento de enfermeiras por meio de um instrumento psicometricamente válido.

Segundo as autoras, mudanças nos contratos públicos que regem a atuação das enfermeiras na Inglaterra aumentaram significativamente os padrões de qualidade do serviço médico e o fluxo de trabalho desta classe de profissionais. O papel e a função das enfermeiras naquele país ainda eram pouco definidos (tanto no setor público quanto no privado), o que gerava contradição entre profissionais e pesquisadores acerca do conteúdo de ações educacionais direcionadas aos profissionais de enfermagem.

As autoras utilizaram um questionário validado por Hicks *et al* (1996) composto por 31 tarefas ocupacionais organizadas em cinco categorias: pesquisa/auditoria, administrativa/técnica, comunicação/trabalho em equipe, gestão/supervisão e atividades clínicas. Foram utilizadas cinco escalas ordinais de 7 pontos do tipo *Likert* que mensuravam: a importância da tarefa para performance no cargo atual, o nível de performance atual do respondente na tarefa, a importância da tarefa para performance do indivíduo na ocupação (enfermagem), o grau em que mudanças nas práticas da enfermagem afetaria cada tarefa e o grau em que ações de treinamento poderiam melhorar a prática de cada tarefa.

Ainda no campo da saúde, Gould, Kelly, White e Chidgey (2003) revisaram a literatura sobre ANT e suas aplicações para o desenvolvimento profissional de enfermeiras e para explorar o planejamento e a implementação de cursos. Para estas autoras, algumas características da ANT realizada atualmente pelas organizações se parecem mais com auditorias internas do que com pesquisa sobre necessidades de treinamento. Para Gould *et al* (2003), a diferença é que a pesquisa busca entender, estabelecer e disseminar o conhecimento acerca da maneira correta de se fazer as coisas, enquanto uma auditoria busca saber se as coisas consideradas corretas estão sendo feitas. Na busca, as autoras utilizaram a palavra-chave *training needs analysis* e identificaram 226 artigos que foram analisados segundo os seguintes critérios: público-alvo da ANT, objetivos da ANT, *stakeholders* participantes do processo, competências estudadas, método de pesquisa, principais resultados e planejamento instrucional.

Outro estudo sobre necessidades de qualificação e formação profissionais foi realizado por Fan e Cheng (2006). Os autores visaram identificar necessidades contínuas de desenvolvimento profissional de representantes de venda de seguro de vida. No contexto da pesquisa, as organizações-matrizes norte-americanas de companhia de seguro, com filiais em Taiwan, implementaram ações educacionais construídas pela Associação de Seguro de Vida dos Estados Unidos. Porém, segundo os autores, tais ações de TD&E não resultaram em aumento de desempenho dos profissionais nas filiais chinesas. Nesse cenário, Fan e Cheng (2006) hipotetizaram sobre a necessidade de se desenhar ações educacionais sob medida para cada contexto de formação profissional que levasse em consideração, também, o perfil dos profissionais e a realidade de cada país. Os autores coletaram os dados por meio de Técnica Delphi, o que possibilitou a construção de um painel amplo sobre as necessidades de desenvolvimento profissional dos representantes de venda de seguro de vida de Taiwan.

Há de se considerar também a base metodológica empregada na condução do presente estudo, qual seja a análise do papel ocupacional, desenvolvida por Borges-Andrade e Lima (1983) para facilitar, originalmente, a realização das análises de tarefas e individual integrantes do modelo de McGehee e Thayer (1961). Baseada no método da razão da validade do conteúdo (*Content Validity Ratio*) proposto por Ford e Wroten (1982), a análise do papel ocupacional é feita com base em questionamentos sobre a importância de determinados conhecimentos, habilidades e atitudes em relação a metas de desempenho previamente definidas pela organização.

Tecnicamente, após terem sido estabelecidas certas metas de desempenho vislumbradas pela organização, ou pela sociedade, no caso deste estudo, passa-se à identificação dos processos de trabalho, das atividades ou das tarefas necessárias ao cumprimento de tais metas e, posteriormente, à descrição dos conhecimentos, habilidades e atitudes pertinentes. Em seguida, tais componentes são avaliados em termos de sua relevância para o cumprimento das metas estabelecidas (importância), e também em função do nível de domínio desses

recursos por indivíduos ou grupos previamente amostrados. Uma necessidade de treinamento, então, resultaria da discrepância entre o nível de importância atribuída a uma competência e o nível de domínio da competência pelos indivíduos.

Transposta para a realidade do presente estudo, deduz-se facilmente que as demandas da sociedade (análise organizacional) convergem para a emergência em expansão, como discutido anteriormente, de uma série de atividades direta e indiretamente associadas ao setor de turismo no Brasil. A fim de atender a este novo quadro de serviços, e com base em diretrizes governamentais sobre o perfil do profissional de Turismo necessário (análise de tarefas), mensura-se uma série de necessidades de formação e qualificação profissional (análise individual). Resta saber se tais necessidades de desenvolvimento realmente condizem com as realidades de mercado percebidas pelo público-alvo de tais ações de formação e qualificação.

### Objeto de pesquisa

Conforme estipula o Ministério da Educação e da Cultura (2003), o Bacharel em Turismo deverá estar apto a atuar em mercados em constante transformação, cujas opções possuem um impacto profundo na vida social, econômica e no meio ambiente, exigindo uma formação ao mesmo tempo generalista, que contemple componentes das ciências humanas, sociais, políticas e econômicas, como também de uma formação especializada, integrada por conhecimentos relacionados às áreas culturais, históricas, ambientais, antropológicas, de Inventário do Patrimônio Histórico e Cultural, bem como ao agenciamento, à organização e ao gerenciamento de eventos e a administração do fluxo turístico.

Reconhecendo que tal direcionamento é consideravelmente abrangente, a ponto de impossibilitar uma definição mais precisa das competências exigidas de um profissional de turismo, o referido Ministério, por meio do parecer 288, aprovado em 6 de novembro de 2003, determinou que os cursos de graduação em Turismo devem possibilitar a formação profissional que revele, pelo menos, as seguintes competências e habilidades:

- Compreensão das políticas nacionais e regionais sobre turismo
- Utilização de metodologia adequada para o planejamento das ações turísticas, abrangendo projetos, planos e programas, com os eventos locais, regionais, nacionais e internacionais
- Positiva contribuição na elaboração dos planos municipais e estaduais de turismo
- Domínio das técnicas indispensáveis ao planejamento e à operacionalização do Inventário Turístico, detectando áreas de novos negócios e de novos campos turísticos e de permutas culturais
- Domínio e técnicas de planejamento e operacionalização de estudos de viabilidade econômico-financeira para os empreendimentos e projetos turísticos;
- Adequada aplicação da legislação pertinente
- Planejamento e execução de projetos e programas estratégicos relacionados com empreendimentos turísticos e seu gerenciamento
- Intervenção positiva no mercado turístico com sua inserção em espaços novos, emergentes ou inventariados
- Classificação, sobre critérios prévios e adequados, de estabelecimentos prestadores de serviços turísticos, incluindo meios de hospedagens, transportadoras, agências de turismo, empresas promotoras de eventos e outras áreas, postas com segurança à disposição do mercado turístico e de sua expansão
- Domínio de técnicas relacionadas com a seleção e avaliação de informações geográficas, históricas, artísticas, esportivas, recreativas e de entretenimento, folclóricas, artesanais, gastronômicas, religiosas, políticas e outros traços culturais, como diversas formas de manifestação da comunidade humana
- Domínio de métodos e técnicas indispensáveis ao estudo dos diferentes mercados turísticos, identificando os prioritários, inclusive para efeito de oferta adequada a cada perfil do turista
- Comunicação interpessoal, intercultural e expressão correta e precisa sobre aspectos técnicos específicos e da interpretação da realidade das organizações e dos traços culturais de cada comunidade ou segmento social

- Utilização de recursos turísticos como forma de educar, orientar, assessorar, planejar e administrar a satisfação das necessidades dos turistas e das empresas, instituições públicas ou privadas, e dos demais segmentos populacionais
- Domínio de diferentes idiomas que ensejem a satisfação do turista em sua intervenção nos traços culturais de uma comunidade ainda não conhecida
- Habilidade no manejo com a informática e com outros recursos tecnológicos
- Integração nas ações de equipes interdisciplinares e multidisciplinares, interagindo criativamente face aos diferentes contextos organizacionais e sociais
- Compreensão da complexidade do mundo globalizado e das sociedades pós-industriais, onde os setores de turismo e entretenimento encontram ambientes propícios para se desenvolverem
- Profunda vivência e conhecimento das relações humanas, de relações públicas, das articulações interpessoais, com posturas estratégicas do êxito de qualquer evento turístico
- Conhecimentos específicos e adequado desempenho técnico-profissional, com humanismo, simplicidade, segurança, empatia e ética

A partir desse conjunto de competências, esta pesquisa buscou, então, avaliar dois principais aspectos inerentes ao processo de formação de agentes de turismo: i. o domínio dessas competências por alunos em processo de conclusão de curso, de forma a investigar o cumprimento das diretrizes determinadas pelo Ministério da Educação; e ii. a importância real dessas competências para esses mesmos profissionais, a fim de validar a proposta de formação desenvolvida pelo Ministério e operacionalizada, sob a forma de currículos, por uma série de Instituições de Ensino Superior localizadas na cidade de Brasília.

#### **Método, procedimentos e técnicas de pesquisa**

Essa pesquisa caracteriza-se, quanto aos fins, como exploratória, visto não haver iniciativa registrada na literatura nacional de aplicação de métodos científicos para a prospecção e validação de ações de qualificação de profissionais de nível superior.

Quanto aos meios, utilizou-se a pesquisa de campo mediante aplicação de questionários, a fim de que dados primários sobre a validade das competências definidas nos currículos de formação de profissionais de turismo de nível superior pudesse ser efetivamente testada. Adiante são apresentadas informações mais detalhadas sobre as instituições de ensino e alunos participantes, o instrumento de pesquisa e os procedimentos de coleta e de análise de dados.

#### **Instituições de Ensino e Alunos Participantes**

Para a realização desta pesquisa, foram pré-selecionadas 12 faculdades que ofertavam, em 2005, o curso superior de turismo na região do Distrito Federal. Em um segundo momento, haja vista o objetivo de investigar também o domínio das competências exigidas do profissional de turismo relacionadas pelo Ministério da Educação, optou-se apenas pelos cursos que contavam com turmas em período final de formação. Assim, para composição da amostra previamente definida de participantes, foram apenas selecionados os alunos que à época cursavam o 6º, 7º ou 8º período de curso. Tal variação se deu em função de que algumas faculdades possuem grades curriculares distribuídas em três anos e meio ou em quatro anos de formação (Tabela 1).

Como observado na Tabela 1, em 2005 a estimativa era de que fossem lançados no mercado de trabalho do Distrito Federal, por meio das 12 faculdades que à época ofertavam cursos de nível superior, 415 profissionais de turismo. Deste total, 165 (aproximadamente 40%) responderam ao questionário de pesquisa apresentado em seção particular e, portanto, integraram a amostra do presente estudo. A amostra é caracterizada por uma maioria de mulheres (58,8%), com idades entre 20 e 24 anos (43,6%) e que cursavam o 8º semestre de curso (68,8%). Os demais 250 estudantes não foram incluídos no estudo ou pelo fato de suas respectivas instituições de ensino não terem autorizado a execução dos procedimentos de coleta de dados ou devido ao semestre em que se encontravam (apenas os formandos foram consultados).

Instituição de Ensino Superior	Estimativa de Formados em 2005	Número de Questionários Respondidos	Observação
1	20	15	---
2	15	10	---
3	77	72	Grade antiga com 8 semestres e atual com 7
4	100	27	---
5	40	36	---
6	40	5	---
7	0	0	Turmas somente até o 4º semestre
8	0	0	Turmas somente até o 2º semestre
9	0	0	Turmas somente até o 2º semestre
10	40	0	Não autorizou a coleta de dados
11	16	0	Não autorizou a coleta de dados
12	67	0	Não autorizou a coleta de dados
Total	415/ 100%	165/ 39,76%	

Tabela 1: População e Amostra

### Instrumento de Pesquisa

Esta pesquisa foi operacionalizada a partir da aplicação de um questionário que visava investigar a importância e o domínio, por parte dos formandos de cursos de turismo ofertados por Instituições de Ensino Superior localizadas no Distrito Federal, de uma série de competências definidas pelo Ministério da Educação. Portanto, a primeira etapa para elaboração dos itens do instrumento de pesquisa consistiu na análise de tais competências estipuladas por meio do parecer 0288/2003, deste mesmo Ministério, conforme elucidado na seção referente ao objeto desta pesquisa.

As competências estipuladas foram, em seguida, ajustadas, de forma que representassem descrições precisas e observáveis dos conhecimentos, habilidades e atitudes (CHA) exigidos dos profissionais de turismo. Ante o fato de que as competências listadas pelo Ministério da Educação, em alguns momentos, integravam dois ou mais CHAs em uma única descrição (o que, psicometricamente, diminui a objetividade e a precisão do item a ser respondido pelos

sujeitos), decidiu-se pelo desdobramento, nesses casos, em mais de um item. Processados esses ajustes, as 19 competências definidas previamente foram transformadas em 23 itens, agora associados a duas escalas de julgamento do tipo *Likert* de 4 pontos cada: i. importância do CHA, na qual o valor 0 correspondia ao julgamento sem importância e o valor 3, a totalmente importante; e ii. domínio do CHA, cujos valores variavam também de 0 (nenhum domínio) a 3 (domínio total).

Logo após a apresentação dos 23 itens, havia ainda duas questões abertas que instruíam os respondentes a sugerir cursos de extensão (carga horária de até 359 horas/aula) e também cursos de especialização *Lato Sensu* (carga horária igual ou superior a 360 horas/aula) que julgassem necessários à complementação da formação do profissional de turismo de nível superior. A idéia destes campos era poder contrastar as sugestões, em termos quantitativos e qualitativos (natureza e complexidade das soluções educacionais sugeridas), com as respostas de domínio e importância das

competências exigidas desses profissionais. Esperava-se, portanto, que quanto maior a lacuna de competência (maior a importância e menor o domínio), tanto maior seria o número de sugestões de natureza diversas e de complexidade elevada.

O instrumento de pesquisa foi ainda submetido a um processo de validação semântica, a fim de ajustar a linguagem empregada na redação das orientações e dos itens aos perfis dos futuros respondentes. O questionário foi aplicado, então, em uma amostra de 30 alunos do 8º semestre de cursos de turismo, os quais, posteriormente, não foram incluídos na amostra utilizada para cálculo das estatísticas derradeiras. Após tal etapa, alguns poucos ajustes foram efetivados a fim de tornar as instruções e os itens mais claros e representativos das atividades desenvolvidas pelos profissionais de Turismo.

### **Procedimentos de Coleta e de Análise de Dados**

Os questionários foram aplicados presencialmente pela equipe de pesquisadores. Em um primeiro momento, foram feitos contatos com os coordenadores dos cursos de turismo das 12 Instituições de Ensino Superior localizadas no Distrito Federal. Destes, três coordenadores não autorizaram a realização de pesquisa. Outras três instituições foram descartadas à medida que os coordenadores relatavam que os alunos ainda se encontravam em estágio inicial de formação (1º até 4º semestre). Assim, apenas alunos de seis faculdades puderam ser consultados.

Autorizada a realização da pesquisa em tais instituições, o próximo passo consistiu, por intermédio dos coordenadores anteriormente consultados, em contatar alguns professores que lecionavam disciplinas nos semestres finais de curso. Este contato com os professores era feito a fim de possibilitar a criação de um esquema de aplicação coletiva do questionário. De fato, esses professores consultados cederam intervalos de 15 a 20 minutos de suas aulas para a realização da coleta de dados.

Combinado então o esquema de aplicação com coordenadores e professores, os pesquisadores procuraram seguir um roteiro padronizado de coleta de dados, de forma que as seguintes atividades foram cumpridas por todos eles: i. apresentação

da pesquisa (relevância, impacto e objetivos); ii. orientação para resposta aos itens, com especial atenção para o fato de que cada item deveria ser avaliado com base em duas escalas de julgamento (importância e domínio das competências exigidas dos profissionais de turismo); aplicação propriamente dita dos questionários; e iv. recolhimento dos questionários devidamente respondidos e agradecimento aos alunos e professores pela colaboração.

Coletados os dados, procedeu-se então à tabulação dos mesmos em um arquivo do programa *Statistical Program for Social Sciences*. Em seguida, foram calculadas estatísticas descritivas básicas a fim de se investigar possíveis erros da entrada dos dados no arquivo constituído. Posteriormente, foram calculadas estatísticas descritivas, tais como média, desvio-padrão, valores mínimos e máximos, a fim de que fossem sintetizadas as respostas dos alunos às duas escalas de avaliação.

Ao final, a fim de se observar as lacunas de competências presentes na formação dos alunos de cursos superiores de turismo, as respostas às duas escalas de julgamento foram cruzadas, conforme diretrizes integrantes do método de análise do papel ocupacional proposto por Borges-Andrade e Lima (1983). Segundo esses autores, uma lacuna de competência refere-se a um determinado CHA cujos avaliadores considerem muito importante e pouco dominado. Dito de outra forma, a partir do cruzamento das respostas de domínio e de importância dos participantes desta pesquisa, foi possível constatar a amplitude das lacunas de competências (Índices de Prioridade) emergidas durante o processo de formação dos profissionais de turismo do Distrito Federal. A Figura 1 ilustra a fórmula empregada no cálculo desses índices de prioridade de formação.

A fórmula apresentada reflete o cálculo da média do produto das respostas de todos os participantes sobre a importância e o domínio das competências relacionadas pelo Ministério da Educação e desenvolvidas no âmbito das Instituições de Ensino Superior. Mas uma ressalva precisa ser feita, de forma que os resultados apresentados em seguida possam ser mais bem compreendidos. Antes de proceder ao cálculo do produto das respostas de importância e de domínio, é preciso, como aponta a Figura 1, inverter as respostas de domínio (3 - D) de cada um dos respondentes.

$IP = \frac{\sum [I (3 - D)]}{n}$	<p>Legenda:</p> <p>IP = índice de prioridade</p> <p>I = importância da habilidade</p> <p>D = domínio da habilidade</p> <p>n = número de respondentes</p>
-----------------------------------	--

Figura 1: Fórmula para determinação da amplitude das lacunas de competências.

Tal procedimento se faz necessário à medida que se pretende concluir sobre necessidades educacionais, essas representadas por competências muito importantes e pouco dominadas pelos participantes. Em outras palavras, é preciso identificar CHA que receberam escores altos de importância (entre 2 e 3) e baixos em domínio (entre 0 e 1). O problema é que a escala de domínio, para facilitar a tarefa dos respondentes durante o preenchimento dos questionários, é apresentada de forma contrária à lógica do cálculo da necessidade. Caso seja calculado o produto dos escores de importância e de domínio a partir das respostas originais dos participantes, não é possível obter um ordenamento linear das necessidades.

Por exemplo, o produto de uma competência muito importante (escore = 3) e nada dominada (escore = 0), que deveria ser a maior necessidade de complementação da formação do profissional de turismo, é igual a 0 ( $3 \times 0 = 0$ ). Da mesma forma, o produto de uma competência sem importância (escore = 0) e muito dominada (escore = 3) também é igual a 0, de forma que se misturam necessidades que deveriam ser priorizadas com competências que sequer deveriam ser enfocadas. Já se as respostas de domínio forem invertidas, então se consegue uma ordenação mais efetiva: o produto de uma competência muito importante (escore = 3) e nada dominada (escore invertido = 3) é igual a 9; ao passo que o produto de um CHA sem importância (escore = 0) e muito dominada (escore invertido = 0) é igual a 0. Essa lógica é desenvolvida na apresentação dos resultados.

### Resultados e discussão

Como pode ser observado na Tabela 2, de forma geral, é possível afirmar que os

165 alunos formandos dos cursos superiores de Turismo do Distrito Federal julgam como importantes praticamente todas as competências determinadas pelo Ministério da Educação e desenvolvidas por suas respectivas Instituições de Ensino (Média Global = 2,52). Já em relação ao domínio dessas competências, as opiniões indicam que, mesmo estando os alunos em período final de formação, uma série de lacunas de persistem (Média Global = 1,54). Apesar disso, ao ser calculado os Índices de Prioridade de Necessidade de Complementação da Formação, é possível constatar que, em amplos termos, os alunos não apresentam tantas lacunas de CHA relevantes para o exercício da profissão de turismo (Média Global = 3,08). Entretanto, algumas observações pontuais merecem destaque à medida que representam discrepâncias médias para cada uma das competências analisadas, como discutido em seguida.

Assim, mais detalhadamente, é possível observar que algumas competências merecem atenção especial à medida que alcançaram índices razoáveis de necessidades de complementação de formação. Entre essas competências, merecem destaque as seguintes: Item 6. Analisar a viabilidade econômico-financeira de empreendimentos e projetos turísticos (IP = 4.44); Item 16. Dominar o idioma inglês ou espanhol (IP = 4.27); Item 2. Analisar as políticas nacionais e regionais sobre turismo (IP = 4.15); Item 7. Aplicar a legislação pertinente à profissão (IP = 4.07); Item 8. Executar projetos e programas estratégicos de empreendimentos turísticos e seu gerenciamento (IP = 4.04); Item 9. Intervir no mercado turístico com inserção em espaços novos, emergentes ou inventariados (IP = 4.04)

Competência	I	D	IP
Avaliar o impacto social, econômico e ambiental do turismo	2,65	1,61	3,61
Analisar as políticas nacionais e regionais sobre turismo	2,53	1,30	4,15
Participar na elaboração dos projetos de eventos turísticos	2,67	1,53	3,87
Analisar o planejamento das ações turísticas	2,57	1,41	3,99
Planejar e operacionalizar Inventários Turísticos	1,47	1,47	3,98
Analisar a viabilidade econômico-financeira de empreendimentos e projetos turísticos	2,56	1,26	4,44
Aplicar a legislação pertinente à profissão	1,42	1,42	4,07
Executar projetos e programas estratégicos de empreendimentos turísticos e seu gerenciamento	2,67	1,47	4,04
Intervir no mercado turístico com inserção em espaços novos, emergentes ou inventariados	2,41	1,26	4,04
Classificar estabelecimentos prestadores de serviços turísticos	2,61	1,61	3,42
Selecionar e avaliar informações profissionais relevantes à área	2,65	1,70	3,22
Identificar mercados turísticos prioritários para efeito de oferta adequada a cada perfil do turista	2,72	1,63	3,67
Comunicar-se (verbal e escrita) correta e precisamente	2,67	1,59	3,68
Interpretar a cultura e a realidade das organizações e de cada comunidade ou segmento social	2,70	1,56	3,87
Utilizar recursos turísticos para educar, orientar, assessorar, planejar e administrar a satisfação das necessidades dos turistas e das empresas	2,77	1,60	3,78
Dominar o idioma inglês ou o espanhol	2,79	1,46	4,27
Utilizar informática e outros recursos tecnológicos	2,75	1,84	3,15
Interagir criativamente com outros profissionais em equipes interdisciplinares e multidisciplinares	2,81	1,77	3,40
Analisar a complexidade do mundo globalizado e das sociedades pós-industriais	2,70	1,41	4,25
Estabelecer relações humanas diversas e fazer articulações interpessoais	2,77	1,66	3,65
Realizar as atividades profissionais de acordo com normas éticas	2,76	1,80	3,25
Agenciar, organizar e gerenciar eventos e a administração do fluxo turístico	1,58	1,58	3,78
Identificar Inventário do Patrimônio Histórico e Cultural	2,68	1,46	3,92
Médias Globais	2,52	1,54	3,08

Tabela 2: Índices de prioridade de complementação da formação do profissional de turismo.

Em contrapartida, alguns itens merecem atenção devido aos baixos índices de prioridade de complementação da formação obtidos: Item 17. Utilizar informática e outros recursos tecnológicos (IP = 3.15); Item 11. Selecionar e avaliar informações profissionais relevantes à área (IP = 3.22); Item 21. Realizar as atividades profissionais de acordo com normas éticas (IP = 3.25); Item 10. Classificar estabelecimentos prestadores de serviços turísticos (IP =

3.42).

Esses destaques, selecionados em função da amplitude do desvio dos índices de prioridade em relação à média global obtida para todas as competências elencadas pelo Ministério da Educação, evidenciam claramente importantes lacunas no processo de formação dos profissionais de turismo de nível superior. Antes de comentá-las, chama atenção o fato de que as competências que menos necessitam ser refinadas dizem

respeito a capacidades de baixa complexidade cognitiva (Item 10. Classificação de estabelecimentos e 11. Seleção de informações relevantes), capacidades comportamentais que dificilmente são tratadas adequadamente em processos de treinamento e educação (Item 21. Atuação ética) e, por fim, a habilidades atualmente compreendidas como pré-requisito para atuação em qualquer área de formação (Item 17. Recursos de informática e tecnológicos).

No caso das competências de seleção de informações relevantes e de classificação de estabelecimentos prestadores de serviços turísticos, tratam-se de habilidades pertencentes ao resultado de aprendizagem, referente ao domínio cognitivo, denominado de conhecimento. Conforme sistema de classificação de resultados de aprendizagem proposto por Bloom, Krathwohl e Masia (1972), a capacidade de conhecimento de determinado objeto ou fenômeno requer do aprendiz apenas a evocação, por reconhecimento ou memória, de idéias, informações, objetos, materiais ou fenômenos. Envolve a evocação de informações específicas, terminologias, fatos, convenções, tendências e sequências, classificações, categorias e critérios. Constituem, assim, na escala de complexidade dos resultados de aprendizagem previstos para programas educacionais direcionados para habilidades intelectuais, capacidades de pequena complexidade – o nível de conhecimento é o primeiro na taxonomia proposta pelos autores supramencionados, desenvolvida em pequenos intervalos temporais, por meio de aulas expositivas dialogadas ou leituras de materiais especializados.

Em relação à atuação ética, comportamento que os participantes da pesquisa julgam importante e parte de seus repertórios de competências, trata-se de uma expressão de um conjunto de atitudes cujo desenvolvimento depende da internalização de uma série de padrões sociais de referência absorvidos ao longo da vida do sujeito. Portanto, extrapolam consideravelmente o ambiente de formação superior, de forma que não se pode creditar completamente às Instituições de Ensino o desenvolvimento de tal competência. Conforme George *et al* (1997), o processo de socialização depende sim de fatores grupais, como a estrutura familiar ou outras instituições (inclusive

educacionais). Mas tais fatores não são os únicos determinantes dos resultados de tal processo, justamente por apenas representarem o elo entre o plano cultural e o individual.

No que se refere ao domínio de habilidades de informática e outros recursos tecnológicos, como mencionado, têm-se um pré-requisito de acesso ao mundo do trabalho atual, tipicamente categorizado a partir da perspectiva da Sociedade da Informação, conforme destaca Takahashi (2000). Não se refere, assim, a uma competência desenvolvida apenas no âmbito de cursos superiores de turismo, mas uma habilidade de acesso a este e a outros tantos processos de formação.

Esses resultados indicam que as necessidades menos intensas de complementação da formação dos profissionais de turismo de nível superior referem-se ou a habilidades de pequena complexidade, facilmente tratadas em salas de aula ou desenvolvidas fora dela como forma de permitir acesso a tais ambientes de aprendizagem, ou a posturas cujo desenvolvimento extrapola consideravelmente a capacidade das próprias Instituições de Ensino. Por outro lado, observadas as competências julgadas como mais importantes e menos dominadas pelos formandos pesquisados, constata-se a persistência de lacunas de alta complexidade na formação de tais profissionais, como destacado em seguida.

Conforme taxonomia desenvolvida por Bloom, Krathwohl e Masia (1972), as capacidades de analisar a viabilidade econômico-financeira de empreendimentos e projetos turísticos, de analisar as políticas nacionais e regionais sobre turismo e de aplicar a legislação pertinente à profissão, de executar projetos e programas estratégicos de empreendimentos turísticos e seu gerenciamento e de intervir no mercado turístico com inserção em espaços novos, emergentes ou inventariados referem-se a resultados complexos de processos de aprendizagem de habilidades intelectuais.

Concernem a habilidades de solução de problemas de trabalho que exigem dos profissionais a combinação de informações e conhecimentos previamente armazenados e o seu uso em situações novas, diferentes daquelas projetadas pelas Instituições de Ensino Superior para permitir seu suposto

desenvolvimento. Diferentemente de habilidades menos complexas, essas exigem que as estratégias, os meios e os recursos instrucionais simulem, com a maior fidedignidade possível, as situações de trabalho que os futuros profissionais enfrentarão. Quanto maior a distância entre a situação de ensino-aprendizagem da situação de prática profissional, tanto mais será dificultada a aquisição desses tipos de competência de alta complexidade. Este, portanto, parece ser o caso das instituições pesquisadas. O mesmo raciocínio se aplica ao domínio de línguas estrangeiras, embora neste caso tal competência possa ser desenvolvida em ambiente externo à determinada instituição educacional superior.

Em suma, constata-se que os 165 estudantes amostrados demonstram dominar habilidades de acesso ou básicas exigidas dos profissionais de turismo, mas não aquelas realmente associadas ao exercício da profissão em questão. Julgam dominar informática e se sentem capazes de selecionar informações pertinentes, classificar estabelecimentos e atuar de forma ética. Entretanto, não se sentem seguros para colocar em prática habilidades de ordem complexa, como analisar a viabilidade projetos (e executá-los) e de políticas de turismo, intervir em seu próprio mercado de trabalho e comunicar-se em outros idiomas.

É provável que tais resultados decorram justamente dos currículos em desenvolvimento nos cursos superiores de turismo. Como destaca Trigo (1993), o curso de Turismo, formatado a partir das bases da administração de empresas, contém em seu bojo uma multidisciplinaridade que incorpora práticas e conteúdos das mais diversas disciplinas. Tal aspecto parece contribuir para a formação de profissionais generalistas, como menciona o Ministério da Educação (2003), com conhecimento geral sobre tópicos das ciências humanas, sociais, políticas e econômicas, em detrimento do desenvolvimento de competências especializadas em áreas de conhecimento mais afeitas às atividades profissionais, principalmente aquelas relativas ao agenciamento, organização e gerenciamento de eventos e a administração do fluxo turístico.

De fato, analisadas as matrizes curriculares das seis instituições pesquisadas, cujos nomes não podem ser aqui informa-

dos, constata-se que a maioria contempla uma série de disciplinas inerentes a outros campos do conhecimento científico. As matérias mais relacionadas às atividades exigidas de um profissional de turismo costumam receber tratamento menos aprofundado, quantitativamente pelo menos. Assim, enfoca-se com maior frequência, por exemplo, disciplinas de Psicologia, Sociologia, Economia, Contabilidade, entre outras, em detrimento de outras direcionadas para o planejamento, a organização e a gestão de atividades turísticas.

Talvez esse tratamento diferenciado esteja relacionado com a quantidade de semestres, que varia entre seis e oito, que integram o processo de formação de profissionais de turismo. Ainda que não represente uma relação de alta magnitude, constatou-se que quanto menor o número de semestres previstos na estrutura curricular das Instituições amostradas, maiores as lacunas no processo de formação dos alunos ( $r = -0.23$ ,  $p < 0.001$ , *2-tailed*). Dito de outra forma, para que os profissionais sejam capazes de satisfazer as necessidades dos clientes e as da própria indústria turística, faz-se necessário um redirecionamento das estruturas curriculares às quais são submetidos os futuros turismólogos, no caso desta pesquisa específica, caracterizados como generalistas com deficiências especializadas de formação.

### Considerações finais

Pesquisas indicam que a formação profissional em nível de graduação no Brasil ainda está aquém do desejável. Os cursos de Turismo não estão excluídos desse contexto. A maioria dos cursos apresenta lacunas no processo ensino-aprendizagem, o que gera dificuldades no desenvolvimento de múltiplas e complexas competências exigidas pela sociedade contemporânea e, conseqüentemente, compromete a inserção de profissionais no mercado de trabalho. Nesse contexto, torna-se necessária a capacitação contínua para que os Bacharéis em Turismo possam, além de conseguir espaço de atuação profissional, influenciar as políticas de Turismo, discutir o fenômeno turístico e vislumbrar as perspectivas da área de modo ágil, afim de que, frente ao mundo globalizado e dinâmico, possam alavancar o

segmento.

Uma revisão do papel da educação no campo turístico é iminente. Para tanto, as faculdades que formam o Bacharel em Turismo devem avançar no processo educativo, detectando de modo rigoroso as necessidades e as exigências do contexto turístico, bem como aprimorando as oportunidades de aprendizagem dos alunos durante os cursos de graduação. A natureza complexa das competências exigidas do profissional de turismo requer ações sistemáticas de modificação nas oportunidades de aprendizagem por meio da articulação entre ensino de graduação, pesquisa e extensão.

Tendo por base resultados empíricos de outras pesquisas, percebe-se que cursos de formação profissional no Brasil muitas vezes não integram atividades de pesquisa ao ensino de graduação e, por conseguinte, tem resultados inferiores no Enade. Tal indicador sugere que os processos de ensino-aprendizagem não são efetivos a ponto de desenvolver competências requeridas pelas diretrizes curriculares emanadas pelo MEC. O método de ANT utilizado na presente pesquisa é similar ao utilizado por autores como Hicks e Henessy (1997), Hicks *et al* (1996) e Fan e Cheng (2006) nos seguintes aspectos: foco na necessidade de qualificação e requalificação de profissionais egressos de instituições de ensino superior, aplicação de questionários, utilização de escalas de mensuração de necessidades de treinamento.

A principal contribuição do estudo é propor um instrumento válido de auto-avaliação de competências do egresso de cursos de Turismo, aplicável na identificação de necessidade de qualificação e requalificação dos profissionais dessa área no Brasil. Sugere-se ainda a ampliação da pesquisa em outras amostras de profissionais de turismo, o que possibilitaria a definição de linhas de ação para apoiar a aprendizagem e o desenvolvimento contínuo de competências e ampliar as chances de melhor inserção desses profissionais no mercado de trabalho.

Como principais limitações da pesquisa, podem ser citadas as ausências de avaliação preliminar do grau de motivação e expectativas dos estudantes ingressos nos cursos de Turismo; ausência de avaliação das competências didáticas dos professores

dos referidos cursos; a existência de algumas diferenças nas grades de disciplinas ministradas entre as faculdades pesquisadas, ou seja, nem todas as faculdades possuem as mesmas disciplinas e algumas não estruturaram os cursos de acordo com as competências necessárias ao profissional de Turismo, em consonância com os critérios definidos pelo MEC; a ausência de verificação da percepção do papel ocupacional pelos egressos dos cursos e, finalmente, o número de respondentes obtidos, que não foram suficientes para a validação estatística do instrumento e generalização dos resultados.

Para agenda de futuras pesquisas no tema, sugere-se que sejam melhor exploradas as limitações citadas, principalmente as que se referem às motivações e expectativas dos ingressos e à coleta da percepção dos egressos quanto a necessidade real das habilidades critério definidas, para uma efetiva atuação no mercado de trabalho.

## Referências

- Bloom, B.S., Krathwohl, D.R. e Masia, B.B. 1972. *Taxonomia de objetivos educacionais: compendio primeiro: Domínio cognitivo*. Porto Alegre: Globo.
- Borges-Andrade, J.E. e Lima, S.M.V. 1983. "Avaliação de necessidades de treinamento: um método de análise de papel ocupacional". *Tecnologia Educacional*, v.12, n.54, p.5-14.
- Brown, J. 2002. "Training needs assessment: A must for developing an effective training program". *Public Personnel Management*, 2002, 31(4), 569-578.
- Instituto Brasileiro de Turismo (Embratur). 1992. *Glossário do turismo*. Disponível em: <http://institucional.turismo.gov.br/>. Acesso em: 14/12/2005.
- Fan, C. K. e Cheng, C. 2006. "A study to identify the training needs of life insurance sales representatives in Taiwan using the delphi approach" *International Journal of Training and Development*, 10, 3, 212-226.
- Ford, J. K e Wroten, S. P. 1982. "A content validity ratio approach to determine training needs" Presented at *Annual Meeting of Psychology Association*, 90th, Washington DC.
- Gould, D., Kelly, D., White, I. e Chidgey, J.

2003. "Training needs analysis: a literature review and reappraisal" *International Journal of Nursing Studies*, 41, 5, 471-486.
- Hicks, C. e Henessy, D.  
1997. "The use of a customized training needs analysis tool for nurse practitioner development" *Journal of Advanced Nursing*, 26, 389-298.
- Hicks, C., Hennessy, D. e Barwell, F.  
1996 "Development of a psychometrically valid training needs analysis instrument for use with primary health care teams" *Health Services Management Research* 9, 262-272.
- McGehee, W. e Thayer, P.W.  
1961. *Training in business and industry*. New York: Wiley.
- Ministério da Educação e Cultura.  
2003. *Diretrizes curriculares nacionais do curso de graduação em turismo: parecer n.º 0288/2003 CNE/CES*. Disponível em:<  
[http://www.mec.gov.br/cne/pdf/CES\\_0288.pdf](http://www.mec.gov.br/cne/pdf/CES_0288.pdf)>. Acesso em: 15/12/2005.
- Morrison, R.E.  
1977. "Career adaptivity: The effective adaptation of managers to changing role demands." *Journal of Applied Psychology*, 62,549-558.
- Organização Mundial Do Turismo.  
2001. *Introdução ao Turismo*. São Paulo: Roca.
- Ostroff, C. e Ford, J. K.  
1989. "Assessing training needs: Critical level of analysis." In I. Goldstein (Ed.), *Training and Development in Organizations*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Ruschmann, D.V.D.M.  
1999. *Turismo e planejamento sustentável: a proteção do meio ambiente*. Campinas: Papirus, 199 p. (Coleção Turismo).
- Takahashi, T.  
2000. Sociedade da informação no Brasil: livro verde. *Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia*.
- Trigo, L. G. G.  
1993. *Turismo e qualidade: tendências contemporâneas*. Campinas, SP: Papirus.
- |                   |            |
|-------------------|------------|
| <i>Recibido:</i>  | 15/07/2009 |
| <i>Reenviado:</i> | 27/09/2009 |
| <i>Aceptado:</i>  | 14/01/2010 |
- Sometido a evaluación por pares anónimos*