

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA MUNICIPAL –
modalidade à distância**

Dalva Aparecida Boeira Velasque

**IMPACTO DO CURSO TÉCNICO EM GUIA DE TURISMO NA QUALIFICAÇÃO
NA PERSPECTIVA DOS EGRESSOS**

**Porto Alegre
2015**

Dalva Aparecida Boeira Velasque

**IMPACTO DO CURSO TÉCNICO EM GUIA DE TURISMO NA QUALIFICAÇÃO
NA PERSPECTIVA DOS EGRESSOS**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentada ao Curso de Especialização em Gestão Pública Municipal-modalidade a distância da Universidade Federal do Rio Grande do Sul como requisito para a obtenção do título de especialista.

Orientador: Profa. Dra. Mariana Baldi

Porto Alegre

2015

Dalva Aparecida Boeira Velasque

IMPACTO DO CURSO TÉCNICO EM GUIA DE TURISMO NA QUALIFICAÇÃO
NA PERSPECTIVA DOS EGRESSOS

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentada ao Curso de Especialização em Gestão Pública Municipal – modalidade a distância da Universidade Federal do Rio Grande do Sul como requisito para a obtenção do título de especialista.

Aprovado em _____ de _____ de 2015.

BANCA EXAMINADORA:

Prof.

Prof.

Dedico a todos os guias de turismo que primam pela qualidade e pela satisfação profissionais.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus, agradeço cada dia.

Agradeço à Universidade Federal do Rio Grande do Sul/UFRGS, pela oportunidade de cursar o Curso de Especialização em Gestão Pública Municipal, e também ao Polo de Picada Café da Universidade Aberta do Brasil, polo presencial do curso.

Agradecimento especial à coordenadora professora Raquel Engelman Machado; às tutoras Alice Lopes de Oliveira e Esther Engelman Machado, e à professora orientadora Dr^a. Mariana Baldi, que souberam conduzir os trabalhos para atender aos objetivos do curso.

Ao Instituto Federal Farroupilha, por ofertar o Curso Técnico em Guia de Turismo. À Prefeitura de São Borja, por aceitar o programa e manter o Polo e-Tec São Borja para ofertar cursos técnicos a distância.

Aos egressos do Curso Técnico em Guia de Turismo que contribuíram através das entrevistas, compartilhando parte de sua experiência, possibilitando a coleta de dados necessária.

Todos contribuíram de forma relevante para a elaboração do presente trabalho.

A educação é o grande motor do desenvolvimento pessoal.
É através dela que a filha de um camponês se torna médica,
que o filho de um mineiro pode chegar a chefe de mina,
que um filho de trabalhadores rurais pode chegar a
presidente de uma grande nação.
(Nelson Mandela)

RESUMO

A qualificação profissional encontra-se em evidência, considerando-se a competitividade no mundo do trabalho. Houve uma transformação do papel da educação com a inserção das tecnologias de informação e a educação a distância conquistou espaço junto a Instituições de Ensino e percebeu-se o aumento da oferta de cursos técnicos de qualificação profissional. Em 2007, o Governo Federal criou polos de ensino técnico a distância, Polos e-Tec Brasil, para oferta gratuita de cursos técnicos. Constatar o impacto de um curso técnico a distância na vida profissional do egresso e no município constituem-se no objetivo do presente trabalho. Abordou-se o Curso Técnico em Guia de Turismo, ofertado pelo Instituto Federal Farroupilha, Câmpus São Borja, no Polo e-Tec São Borja. O trabalho contemplou três objetivos específicos: verificar o perfil do estudante ingressante, as influências do curso técnico em sua qualificação profissional e a contribuição do curso para o município na visão do egresso. O procedimento para coleta dos dados ocorreu com uma pesquisa documental no polo presencial e com a aplicação de uma entrevista, enviada por e-mail aos egressos, composta por vinte e três questões. Verificou-se que houve influência positiva do curso técnico na qualificação profissional, e também que o curso contribuiu para o desenvolvimento do município. Várias foram as vantagens da oferta do curso para o município e para a Região das Missões. Justifica-se a necessidade do curso pelo potencial turístico do município em relação a seu passado histórico, o Primeiro dos Sete Povos das Missões, e berço de dois presidentes brasileiros.

Palavras-chave: Educação a distância. Guia de Turismo. Qualificação profissional.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	09
1 EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, UMA NOVA OPORTUNIDADE	12
1.1 Qualificação: exigências de um novo olhar/fazer	15
1.2 O polo de apoio presencial – Polo e-Tec São Borja	18
2 O CURSO TÉCNICO EM GUIA DE TURISMO	20
2.1 São Borja e sua identidade cultural	24
2.2 O desenvolvimento de São Borja pelo turismo	25
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	29
4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	31
4.1 Identificação do perfil do egresso	31
4.2 Influência do curso na qualificação profissional	34
4.3 Avaliação dos objetivos do Curso em Guia de Turismo	38
4.4 Contribuição do curso para o desenvolvimento de São Borja	41
CONSIDERAÇÕES FINAIS	45
REFERÊNCIAS	48
APÊNDICE A – ENTREVISTA	51

INTRODUÇÃO

Atualmente, várias ferramentas auxiliam na disseminação do conhecimento, entre elas o acesso à Internet. Desde o século XIX, a educação a distância (EaD), com o uso do correio, funciona como alternativa empregada principalmente na educação não formal. No século XX, com o desenvolvimento da informática e da tecnologia, a educação na modalidade à distância ganhou novas formas, sendo atualmente realizada através do serviço de *internet*.

O papel da educação na sociedade transformou-se com a inserção das tecnologias de informação, materiais e metodologias focando a atenção no educando. O fato de poder estudar um curso técnico onde quiser se constituiu em uma vantagem significativa, pois os estudantes podem ter acesso ao estudo em cidades que não têm determinado curso presencial disponível.

A questão da influência de cursos técnicos a distância ofertados pela Escola Técnica Aberta do Brasil (e-Tec Brasil) na vida profissional de concluintes e no desenvolvimento de um município é um tema praticamente novo no ensino técnico. Optou-se por esse estudo para verificar a realidade da qualificação profissional no Polo da Escola Técnica do Brasil em São Borja (Polo e-Tec São Borja), investigar fatores que contribuíram para o desenvolvimento profissional do egresso, bem como o impacto de um curso no desenvolvimento do município em relação ao turismo, considerando fazer parte da Região das Missões.

A EaD vem conquistando o seu espaço junto às Instituições de Ensino e a estudantes em cursos técnicos, de graduação e de pós-graduação. Como reflexo dessa situação de comunicação, aumentou significativamente a oferta de cursos técnicos de capacitação e de qualificação profissional. Um dos caminhos ofertados pelo Governo Federal foi a criação de polos de ensino técnico a distância, Polos e-Tec Brasil, em 2007. Constatar em que medida a conclusão de um curso técnico a distância influenciou na vida profissional do egresso e qual o impacto para o município constituíram-se no objetivo do presente trabalho.

Abordou-se, como objetivo geral, o ensino técnico à distância, especificamente o Curso Técnico em Guia de Turismo, no Polo e-Tec São Borja,

ofertado pelo Instituto Federal Farroupilha (IF Farroupilha), Câmpus São Borja, para constatar o impacto do curso na qualificação profissional na visão dos egressos.

O desenvolvimento do trabalho contemplou três objetivos específicos:

- caracterizar o estudante matriculado no curso,
- verificar as influências do curso técnico em sua qualificação profissional e
- conhecer a contribuição do curso para o desenvolvimento de São Borja, na visão do egresso.

As informações coletadas poderão contribuir para o desenvolvimento de cursos propostos, atendendo melhor às expectativas e perfil dos discentes e às demandas do município e região. O fortalecimento da relação conhecimento e prática intensifica a participação, disseminando o papel social do estudante como parte da sociedade, partindo do princípio de que seja protagonista na construção de uma sociedade justa, socialmente responsável, onde a convivência harmônica seja meta central na construção do conhecimento e do crescimento pessoal e profissional.

O polo presencial localiza-se no município de São Borja, no estado do Rio Grande do Sul, distante 600 km da capital do estado, Porto Alegre, e faz fronteira com a Argentina, ficando distante de grandes centros educacionais. Daí a importância da oferta de cursos técnicos a distância, propiciando a oportunidade de qualificação profissional a quem não tem acesso ou a possibilidade de frequentar cursos presenciais. Justifica-se a necessidade do curso, também, pelo potencial turístico inerente ao município, em relação ao seu passado histórico, tendo sido o Primeiro dos Sete Povos das Missões e berço de dois presidentes brasileiros.

O trabalho está organizado em dois capítulos. No primeiro, aborda-se uma revisão bibliográfica, focada na questão do ensino na modalidade a distância e na importância da qualificação profissional. No segundo capítulo, aborda-se a oferta do Curso Técnico em Guia de Turismo, a situação histórica de São Borja, no contexto da Região das Missões Jesuíticas, e a influência do curso na vida profissional do egresso e no desenvolvimento do município. Descrevem-se os procedimentos metodológicos e apresentam-se a análise dos resultados, abordando a identificação do perfil do egresso, a partir de análise documental e, a partir das entrevistas, a influência do curso na qualificação profissional, a avaliação dos objetivos do Curso em Guia de Turismo e sua contribuição para o desenvolvimento de São Borja.

Por fim, apresentam-se as considerações finais e limitações do estudo. Pretende-se encaminhar os resultados à Secretaria Municipal de Educação, à Secretaria de Desenvolvimento e Qualidade da Prefeitura de São Borja, à Secretaria de Turismo e, também, ao IF Farroupilha, ofertante do curso em questão.

1 EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, UMA NOVA OPORTUNIDADE

A Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB), Lei n. 9.394/96, de 20 de dezembro de 1996, traz, em seu artigo 80, os fundamentos legais que autorizam a implantação da educação a distância no Brasil, estabelecendo que o poder público incentive o desenvolvimento e a veiculação de programas de ensino a distância em todos os níveis e modalidades de ensino, e de educação continuada, segundo Fregale (2003, p. 57-58), que afirma:

Os fundamentos legais que autorizam a implantação e a aplicação da EAD no Brasil estão na Lei Federal 9.394, de 20 de dezembro de 1996 (...). Enfim, a LDB, em seu artigo 80, trata a EAD com seriedade, estabelecendo que o poder público deverá incentivar o desenvolvimento e a veiculação de programas de ensino a distância, em todos os níveis e modalidades de ensino, e de educação continuada.

A sociedade atual, caracterizada pelo uso das tecnologias da informação e comunicação, passa por consideráveis mudanças, que reestruturam modos de produção e de trabalho, influenciando diretamente o processo educacional. A educação, de um modo geral, sofre impactos com a globalização – fenômeno mundial de aprofundamento da integração econômica, social, cultural, política e espacial.

Com o fenômeno tecnológico, instaura-se um processo de transformação do espaço e tempo, surgindo na área educacional novas demandas, exigindo a adequação de metodologias e propostas com a introdução das tecnologias. Com isso, destaca-se uma nova modalidade de ensino, a modalidade de educação a distância, trazendo a possibilidade de acesso à escola a milhões de pessoas, segundo Amorim (2012).

No Brasil, a LDB, regulamentada pelo decreto n° 5.622 de 20 de dezembro de 2005, trouxe as bases legais para a modalidade da EaD, incluindo a obrigatoriedade presencial para a avaliação, o estágio, a defesa de trabalhos e conclusão de curso, assim como a obrigatoriedade de carga horária igual à modalidade presencial.

As mudanças econômicas e sociais que atingem o mercado de trabalho exigem um investimento nos processos de aprendizagem que possibilitem a qualificação constante, através de uma aprendizagem contínua para qualificação do trabalhador. De acordo com Abbad e Zerbini(2010):

Nesse contexto, a educação a distância (EAD) é analisada como uma possibilidade viável na construção de mecanismos que favoreçam a aprendizagem e a qualificação contínuas ao longo da vida, bem como apresenta, enquanto modalidade de ensino, condições de ensino adequadas para adultos. Além disso, por ser mediada por tecnologias da informação e comunicação (TICs), é plenamente utilizável no ambiente corporativo, já que possibilita o desenho de eventos educacionais focalizados em situações específicas, além de ampliar e democratizar o acesso às oportunidades de treinamento.

Segundo o site do Ministério da Educação (MEC), a Rede e-Tec Brasil é uma ação que tem como foco a oferta de cursos técnicos a distância, além de formação inicial e continuada de trabalhadores egressos do ensino médio. A perspectiva da constitui-se na expansão e democratização da oferta de profissionalização voltada para o interior do país e também para as periferias das áreas metropolitanas, orientando-se pelas necessidades de desenvolvimento econômico e social do estado. Para tanto, toma como referência as demandas dos trabalhadores por uma formação ampla e qualificada, as necessidades sociais, culturais e regionais identificadas pelos estados.

O Sistema Escola Aberta do Brasil foi criado em 2007 pelo Decreto nº 6.301, de 12 de dezembro de 2007, visando à oferta de educação profissional e tecnológica a distância, com o propósito de ampliar e democratizar o acesso a cursos técnicos de nível médio, públicos e gratuitos, em regime de colaboração entre União, estados, Distrito Federal e municípios, com cursos ministrados por instituições públicas. O MEC ficou responsável pela assistência financeira em relação ao desenvolvimento dos cursos, enquanto a estrutura, os equipamentos, os recursos humanos, a manutenção das atividades e demais itens necessários para a instituição dos cursos ficaram sob a responsabilidade dos estados, do Distrito Federal e dos municípios.

Em 26 de outubro de 2011, o Decreto Nº 7.589 institui a Rede e-Tec Brasil, alterando o Decreto Nº 6.301/2007, com a substituição de Sistema e-Tec para Rede e-Tec Brasil e com a ampliação de oferta. Tal decreto também ampliou os ofertantes da Rede e-Tec Brasil, podendo oferecer cursos a distância as instituições da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica; as unidades de ensino dos serviços nacionais de aprendizagem (Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial/SENAI, Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial/SENAC, Serviço Nacional de Aprendizagem Rural/SENAR e Serviço Nacional de Aprendizagem do

Transporte/SENAT); e instituições de educação profissional vinculadas aos sistemas estaduais de ensino. O Decreto define os objetivos da Rede:

Art. 3º São objetivos da Rede e-Tec Brasil:

I - estimular a oferta da educação profissional e tecnológica, na modalidade a distância, em rede nacional;

II - expandir e democratizar a oferta da educação profissional e tecnológica, especialmente para o interior do País e para a periferia das áreas metropolitanas;

III - permitir a capacitação profissional inicial e continuada, preferencialmente para os estudantes matriculados e para os egressos do ensino médio, bem como para a educação de jovens e adultos;

IV - contribuir para o ingresso, permanência e conclusão do ensino médio por jovens e adultos;

V - permitir às instituições públicas de ensino o desenvolvimento de projetos de pesquisa e de metodologias educacionais em educação a distância na área de formação inicial e continuada de docentes para a educação profissional e tecnológica;

VI - promover o desenvolvimento de projetos de produção de materiais pedagógicos e educacionais para a formação inicial e continuada de docentes para a educação profissional e tecnológica;

VII - promover junto às instituições públicas de ensino o desenvolvimento de projetos de produção de materiais pedagógicos e educacionais para estudantes da educação profissional e tecnológica; e

VIII - permitir de docentes, gestores e técnicos administrativos da educação profissional e tecnológica, na modalidade de educação a distância o desenvolvimento de cursos de formação inicial e continuada. (BRASIL, 2011)

Como uma nova opção na hora da escolha por um curso profissionalizante, a EaD vem ao encontro das necessidades das pessoas que, por falta de tempo ou por longas distâncias a serem percorridas entre trabalho, escola e residência, optam por esta modalidade de ensino. Outra razão para o aumento da procura por este tipo de curso é a falta de profissionais qualificados no mercado de trabalho.

A educação leva ao crescimento profissional e a busca por novos objetivos pode ser alcançada através do curso de qualificação. Verifica-se que, além de propiciar o acesso de jovens de cidades mais distantes das capitais à universidade, sem que tenham que sair de seus locais de origem, os cursos a distância promovem um crescimento social nos municípios que contam com polos de apoio, colaborando para o desenvolvimento sustentável nos municípios e favorecendo a ascensão social.

1.1 Qualificação: exigências de um novo olhar/fazer

No Brasil, a Constituição Federal (CF/88), em seus artigos 6º e 205, estabelece a educação e o trabalho como direitos sociais.

Art. 6º. São direitos sociais a educação, a saúde, o trabalho, a moradia, o lazer, a segurança, a previdência social, a proteção à maternidade e à infância, a assistência aos desamparados, na forma desta Constituição.

Art. 205º. A educação, direito de todos e dever do Estado e da família, será promovida e incentivada com a colaboração da sociedade, visando ao pleno desenvolvimento da pessoa, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho (CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL, 1988).

A qualificação profissional encontra-se assegurada por lei e o curso técnico de nível médio fornece diploma de técnico, concomitante ou posterior à conclusão do ensino médio. Os cursos de graduação tecnológica possuem, como pré-requisito, a conclusão do ensino médio e fornecem o diploma de ensino superior. Esta divisão consta na LDB, que divide a educação profissional em três níveis, de acordo com o nível de escolaridade exigido (básico, técnico e tecnológico). Segundo esta lei, a educação profissional:

(...) integrada às diferentes formas de educação, ao trabalho, à ciência e à tecnologia, conduz ao permanente desenvolvimento de aptidões para a vida produtiva. O aluno matriculado ou egresso do ensino fundamental, médio e superior, bem como o trabalhador em geral, jovem ou adulto, contará com a possibilidade de acesso à educação profissional.

A competitividade impulsiona a busca por qualificação, seja através de cursos técnicos ou de graduação, envolvendo e responsabilizando diferentes atores. Em relação a atores sociais envolvidos no processo de busca pela qualificação profissional, segundo Mourão (2009, p. 142),

Um aspecto que merece destaque do ponto de vista conceitual é que a **qualificação associada à própria sobrevivência e à produtividade e à qualidade profissional envolve pelo menos três atores sociais: o governo, os trabalhadores e as empresas. Para o governo, a qualificação profissional representa uma forma de assegurar a produtividade e competitividade do país; para os trabalhadores, representa autonomia e auto-valorização; e para as empresas a qualificação profissional está dos produtos e serviços prestados.** Nesse sentido, os três atores sociais podem buscar qualificação profissional, assumindo o custo desse investimento.

Entende-se a busca por um curso técnico como a busca por qualificação, ou seja, principalmente, a busca por atributos, características e competências para a melhoria de desempenho no mercado de trabalho. O aprimoramento de habilidades para melhoria da prática, requisito básico para o sucesso em um mundo globalizado, possibilita, como destacou Mourão (2009), a autonomia e a autovalorização do trabalhador e, ainda, “não há dúvida de que a qualificação profissional exerce importante papel de garantia de manutenção do trabalho e da empregabilidade”. A qualificação torna-se um diferencial na área de prestação de serviços, na qual se enquadra guia de turismo.

Entre entidades e organizações que ofertam cursos de qualificação profissional na modalidade à distância, estão os institutos federais e algumas universidades, onde o estudante adquire competências que são importantes e esperadas por empresas no mercado de trabalho, colaborando para a sobrevivência no mercado atual.

A diferença na qualidade da prestação de um serviço pode determinar o futuro de uma empresa ou de um negócio. O conhecimento técnico pode influenciar no planejamento de uma viagem, na elaboração de um roteiro, na oferta de serviços por uma empresa de turismo ou por departamentos de uma entidade pública, como a prefeitura, por exemplo, onde tenha um potencial turístico a ser trabalhado.

No Portal do Trabalho e Emprego, do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), podem-se consultar os cursos, de acordo com estado e com município. O MTE tem um Plano Nacional de Qualificação (PNQ), constituído por Planos Territoriais, Projetos Especiais e os Planos Setoriais.

Conforme o parecer CNE/CEB nº 277/2006, a modalidade de educação está pautada em torno de doze eixos, com núcleo politécnico comum, tornando o processo educativo sintonizado, quais sejam: ambiente, saúde, e segurança; apoio escolar; controle e processos industriais; gestão e negócios hospitalidade e lazer; informação e comunicação; militar; infraestrutura; produção alimentícia; produção cultural e design; produção industrial e recursos naturais. A partir desses eixos, pelo parecer CNE/CEB 11/2008, foi instituído o Catálogo Nacional de Cursos Técnicos de Nível Médio, como importante mecanismo de organização, de orientação da oferta nacional de cursos técnicos de nível médio e parte da política de desenvolvimento e valorização da educação profissional e tecnológica de nível médio.

A qualificação profissional tornou-se uma resposta na solução do problema da falta de mão de obra especializada. Para garantir o acesso ao emprego, faz-se necessário que os profissionais escolham uma capacitação que atendam às necessidades do mercado. Diante da oferta de cursos gratuitos e na modalidade a distância, pretendeu-se buscar a caracterização do sujeito que buscou o curso de Guia de Turismo. Para embasar tal ideia, destaca-se a afirmação de Musse e Machado (2013):

A educação profissional é um tema de extrema relevância na atualidade brasileira e, cada vez mais, surgem instituições públicas e particulares visando qualificar o indivíduo para o mercado de trabalho. No entanto, pouco se sabe sobre quem são os indivíduos que cursaram qualificação hoje no Brasil e se há um diferencial de rendimento favorável aos mesmos.

Para dar conta do crescimento sustentável do país, torna-se fundamental formar novos profissionais e qualificar a mão de obra disponível. O governo, através de programas educacionais, oferta novas vagas para cursos técnicos de nível médio e superior, oportunizando aos profissionais condições necessárias para ocupar um lugar no concorrido mercado de trabalho.

A qualificação também integra a educação básica na busca de uma preparação para o mercado de trabalho. Além de conhecimentos específicos, exigem-se também outras capacidades, como a de autoaprendizagem, domínio sobre os processos, tomada de decisões. Sobre um perfil de qualificação, Alves e Vieira (1995, p. 123-124) explicam que:

Um novo perfil de qualificação do trabalhador é fundamental ao novo contexto, no qual sobressai em primeiro plano — vale a pena insistir — a importância da educação básica. O núcleo de conhecimentos, habilidades e atitudes adquiridos ao longo do processo educacional constitui um requisito essencial para que a força de trabalho possa ampliar as oportunidades de incorporação e de desenvolvimento no futuro mercado de trabalho, objetivando sua valorização pessoal e profissional e o atendimento às novas exigências de qualificação. Da mão-de-obra será exigida maior capacidade de autoaprendizagem, compreensão dos processos, capacidade de observar, de interpretar, de tomar decisões e de avaliar resultados. São necessários, ainda, o domínio da linguagem técnica, a capacidade de comunicação oral e escrita, a disposição e habilidade para trabalhar em grupos, a polivalência cognitiva e a versatilidade funcional no trabalho.

Essas novas competências fortalecem a importância da educação formal e da qualificação profissional na busca de uma formação integral através da educação continuada. As novas habilidades contribuem para a valorização pessoal do trabalhador, fator importante no mercado de trabalho.

Os polos presenciais da Rede e-Tec Brasil são locais onde os institutos federais de educação ofertam cursos técnicos à distância. O Rio Grande do Sul conta com mais de cinquenta polos, sendo que um deles situa-se no município de São Borja.

Os cursos ofertados dependem das atividades econômicas e da demanda da região, fatores considerados, tanto pelas instituições ofertantes, quanto pelo próprio município ao solicitar a oferta de cursos. O processo de seleção pode acontecer por diferentes modalidades: prova escrita, documentação, sorteio público, seguindo critérios estabelecidos pela instituição ofertante, entre outros previstos em lei.

1.2 O Polo de apoio presencial – Polo e-Tec São Borja

O Polo e-Tec São Borja foi contemplado, no Edital 01/2007/SEED/SETEC/MEC, referente ao Programa e-Tec Brasil. Para o encaminhamento do processo, contou-se com a colaboração da Escola Agrotécnica Federal de Alegrete (EAFA), atualmente Campus Alegrete do IF Farroupilha. Foi criado em dezembro de 2008, por meio de um convênio entre a prefeitura de São Borja e o MEC, integrando o Sistema Escola Aberto do Brasil e tendo como objetivo a oferta de cursos técnicos à distância.

Em dezembro/2008, ocorreram dois processos seletivos para cursos técnicos a distância e gratuitos no Polo e-Tec São Borja, sendo o Curso Técnico em Meio Ambiente, pela então Escola Técnica da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (agora Campus Porto Alegre, do Instituto Federal do Rio Grande do Sul/IFRS), e o Curso Técnico em Automação Industrial, pelo Colégio Técnico Industrial de Santa Maria (CTISM), da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM).

No início de 2009, a EAFA, agora Campus Alegrete do IF Farroupilha, ofertou os cursos de Técnico em Agricultura e Técnico em Agroindústria. Também o Campus São Borja, do IF Farroupilha, após a sua criação, iniciou a oferta de cursos EaD. Primeiro, de Técnico em Informática para *Internet* e, depois, de Técnico em Nutrição e Dietética e Técnico em Guia de Turismo. O Instituto Federal Sul-Rio-Grandense (IFSul), Campus de Pelotas, oferta os Cursos Técnicos em

Biocombustíveis e em Administração. Em 2014, o IFRS, Campus Porto Alegre, iniciou também a oferta do Curso Técnico em Redes de Informática.

São Borja possui cerca de 63.000 habitantes, tendo suas atividades econômicas baseadas no setor primário, na agricultura e na pecuária, e em atividades comerciais, daí a importância de técnicos em agricultura, agroindústria e informática. Houve uma procura considerável pelo Curso Técnico em Nutrição e Dietética, por abranger várias áreas de estudo. Outro fator importante relaciona-se ao Curso de Guia de Turismo, pois o município faz parte dos Sete Povos das Missões, localizando-se em uma região que atrai turistas e possui uma ponte internacional, ligando Brasil e Argentina. Assim, os cursos técnicos atendem a uma demanda existente no município em relação à qualificação profissional.

O polo de apoio presencial situa-se nas dependências de uma escola municipal, a Escola Municipal de Ensino Fundamental Ubaldo Sorrilha da Costa, mantida pela Prefeitura de São Borja.

A seguir, uma justificativa sobre a oferta do Curso de Guia de Turismo no polo e a fundamentação de sua importância para o desenvolvimento do município.

2 O CURSO TÉCNICO EM GUIA DE TURISMO

O IF Farroupilha, situado no estado do Rio Grande do Sul e que possui Câmpus também em São Borja, tem como missão uma educação profissional, científica e tecnológica, por meio do ensino, pesquisa e extensão, objetivando a formação de cidadãos críticos, autônomos e empreendedores, comprometidos com o desenvolvimento sustentável. Focando-se no princípio de desenvolvimento regional e sustentável, o campus de São Borja oferta cursos que atendem às demandas da comunidade, por meio da educação profissional técnica de nível médio e tecnológica.

A criação do Câmpus São Borja objetivou o preenchimento de um vazio regional de ensino técnico na área de tecnologia e serviços, a fim de contribuir para o desenvolvimento da região e para evitar a saída dos jovens que buscam oportunidades de profissionalização em outras localidades. O IF Farroupilha buscou a criação de ações norteadoras e propôs cursos visando a continuidade de estudos e uma inserção qualificada no âmbito profissional.

A partir de estudos de demandas da cidade e região, definiram-se os seguintes cursos do eixo tecnológico hospitalidade e lazer: Técnico em Hospedagem, Técnico em Eventos, Cozinha, Guia de Turismo e superior Tecnológico em Gastronomia e Gestão de Turismo.

A criação da profissão de Guia de Turismo encontra-se na Lei nº 8.623/93, que foi regulamentada pelo Decreto nº 946/93. Com a criação da Lei, apenas profissionais devidamente habilitados podem exercer a profissão no país. Conforme a especialidade de sua formação profissional comprovada perante o Ministério do Turismo, os Guias de Turismo serão cadastrados em uma ou mais das seguintes classes: (Artigos 4º e 5º do Decreto 946/93. itens I, II, III e IV):

- Guia de Turismo Regional - quando suas atividades compreenderem a recepção o traslado, o acompanhamento, a prestação de informações e assistência a turistas, em itinerários ou roteiros locais ou intermunicipais de uma determinada unidade da federação para visita a seus atrativos turísticos; e,

- Guia de Turismo de Excursão Nacional - quando suas atividades compreenderem o acompanhamento e a assistência a grupos de turistas, durante todo o percurso da excursão de âmbito nacional ou realizada na América do Sul,

adotando, em nome da agência de turismo responsável pelo roteiro, todas as atribuições de natureza técnica e administrativa necessárias à fiel execução do programa.

O Curso Técnico em Guia de Turismo ofertado no Polo e-Tec São Borja habilitou o egresso em Guia de Turismo Regional – RS e Guia de Turismo de Excursão Nacional – Brasil e América do Sul.

De acordo com o Projeto Pedagógico do Curso Técnico em Guia de Turismo,

O interesse pelo eixo tecnológico hospitalidade e lazer dá-se pelo potencial turístico das regiões sede de pólos, sobretudo relacionado aos segmentos histórico, cultural e ambiental. Tal eixo compreende as tecnologias relacionadas aos processos de recepção, viagens, eventos, serviços de alimentação, bebidas, entretenimento e interação, do qual fazem parte os cursos técnicos denominados agência de viagens, cozinha, eventos, guia de turismo, hospedagem, lazer, serviços de restaurante e bar.

A região das Missões, que compreende os pólos de Santo Ângelo e Bossoroca faz parte das áreas turísticas elencadas pela Secretaria do Turismo do Rio Grande do Sul (SETURRS). Sua importância na formação territorial e administrativa do Rio Grande do Sul contribuiu para a formação de acervo histórico e cultural de valor turístico, tornando a região um dos principais pólos turísticos do Estado. A região abrange quarenta e seis municípios e está localizada na microrregião da campanha ocidental, área de atuação do IF Farroupilha, da qual fazem parte os municípios de Alegrete, Barra do Quaraí, Garruchos, Itaqui, Maçambará, Manoel Viana, Quaraí, São Borja, São Francisco de Assis e Uruguaiana.

A Região das Missões possui carência no setor de prestação de serviços turísticos, sendo contemplada apenas com instituições de ensino privadas, dificultando o acesso do público menos favorecido economicamente à qualificação profissional. Nesse sentido, o IF Farroupilha investiu em cursos a fim de preparar o profissional para atuar nos segmentos direcionados à prestação de serviços, tanto na sede do campus quanto nas cidades da região.

Destaca-se, na justificativa do Projeto Pedagógico, a questão sobre o turismo tornar-se uma atividade significativa, sendo necessário superar dificuldades como a falta de tradição e de infraestrutura de serviços para a atividade, a carência de mão-de-obra qualificada, o desconhecimento de produtos turísticos, a falta de material de divulgação, bem como a ausência de empreendimentos locais e a inexistência de sinalização e acessos pavimentados.

Com a aprovação da Lei n.º 9.394 e do Decreto nº 5.154, consolidaram-se os mecanismos para a reestruturação dos cursos técnicos, permitindo a utilização de todo o potencial que lhe é característico. Ancorado pela Resolução CNE/CE número

04/99, que instituiu as Diretrizes Curriculares Nacionais Gerais para a Educação Profissional de Nível Técnico - DCN, aprovada pelo CNE em 26 de novembro de 1999, a atual proposta é a caracterização efetiva de um novo modelo de organização curricular que privilegia as exigências de um mercado de trabalho cada vez mais competitivo e mutante, no sentido de oferecer à sociedade uma formação profissional compatível com os ciclos tecnológicos.

A proposta de implantação e execução do Curso de Educação Profissional Técnico de Nível Médio Subsequente a Distância em Guia de Turismo vem ao encontro dos objetivos do IF Farroupilha e do Edital de Seleção nº 01/2007/SEED/SETEC/MEC. A implantação, em conformidade com a LDB, vem a ser um importante instrumento para o contexto da realidade socioeconômica do país, expandindo o ensino na área tecnológica em menor espaço de tempo e com qualidade, criando uma sistemática de ação fundamentada nas necessidades da comunidade para a melhoria da condição de subsistência.

O curso, com o objetivo de formar profissionais de nível técnico com perfil dinâmico, inovador e ético, capazes de atuar na execução de todos os procedimentos durante o passeio, visita ou viagem, apresentou-se sob o seguinte detalhamento, de acordo com o seu Projeto Pedagógico:

Denominação: Curso de Educação Profissional Técnico de Nível Médio Subsequente à distância em Guia de Turismo

Habilitação: Técnico de Nível Médio em Guia de Turismo

Endereço de Oferta: Instituto Federal Farroupilha - Campus São Borja

Turno de funcionamento: Matutino/Vespertino/Noturno- modalidade Educação à distância

Número de Vagas: 40 em cada pólo de apoio presencial – São Borja e Faxinal do Soturno

Carga horária total: 1005 horas.

De oferta: anual

Períodos: três semestres

E apresentou os seguintes objetivos específicos:

Capacitar o profissional para executar as técnicas e procedimentos de condução de grupo;

Organizar eventos, programas, roteiros, itinerários turísticos, atividades de lazer;

Mediar diferenças culturais entre visitantes e comunidade local;

Promover a interação entre população e autóctone e turista, incentivando a valorização mútua;

Reduzir impactos socioculturais e ambientais, favorecendo assim a construção de uma experiência qualitativa;

Possibilitar a inserção de profissionais adequadamente capacitados e legalmente credenciados, no mercado, assegurando a prestação de serviços de qualidade em Turismo.

Assim, o Guia de Turismo é responsável pela prestação de informações históricas, geográficas e culturais referentes aos atrativos turísticos selecionados para um roteiro, visando sempre à sustentabilidade dos destinos turísticos onde está sendo executado o seu trabalho de condução, pois,

Para atender às exigências da profissão, no decorrer do curso o aluno deve mobilizar e articular com pertinência os saberes necessários à ação eficiente e eficaz, integrando suporte tecnológico e valorativo que lhe permita, ao final:

- Buscar atualização constante e auto-desenvolvimento, por meio de estudos e pesquisas, para propor inovações, identificar e incorporar, criticamente, novos métodos, técnicas e tecnologias às suas ações e responder às situações cotidianas e imprevisíveis com flexibilidade e criatividade.
- Assumir postura profissional condizente com os princípios que regem as ações na área de Turismo e Hospitalidade, atuando em equipes multidisciplinares e relacionando-se adequadamente com os profissionais envolvidos no processo de trabalho, bem como com os clientes e fornecedores, contribuindo de forma efetiva para o crescimento empresarial e a satisfação e fidelização dos clientes.
- Gerenciar seu percurso profissional, com iniciativa e de forma empreendedora, ao prestar serviços em empresas de transporte e turismo ou na condução do seu próprio negócio.
- Atuar com responsabilidade, comprometendo-se com os princípios da ética e do respeito à questão ambiental, orientando suas atividades por tais valores, resultantes da qualidade e do gosto pelo trabalho bem-feito.

Através do trabalho realizado, verificou-se se tais objetivos foram alcançados, na visão dos egressos, constatando se as atividades propostas e desenvolvidas durante os três semestres do curso proporcionaram uma qualificação profissional para atuação na realidade regional. Considerando a importância do turismo histórico em São Borja e região, seguem estudos sobre a identificação cultural do município, fundamentando a oferta do curso em questão.

2.1 São Borja e sua identidade cultural

São Borja constitui-se em um dos Sete Povos das Missões, fundados pelos índios guaranis há mais de 300 anos. A Região das Missões é uma região turística localizada no Noroeste do Rio Grande do Sul e faz parte do roteiro internacional Iguazu-Missões.

O nome Missões deriva dos séculos XVII e XVIII, das reduções jesuíticas dos Guaranis, chamadas Missões. No lado brasileiro, foram criadas sete reduções, denominadas de Sete Povos das Missões, sendo uma delas São Borja.

São Borja é um município da Região Sul do Brasil, localizado no estado do Rio Grande do Sul. Fundada em 1682 pelos padres jesuítas, foi a primeira cidade dos Sete Povos das Missões, constituindo-se na civilização mais antiga do estado, e uma das mais antigas do Brasil, sendo povoada desde a sua fundação. Situa-se na fronteira oeste do estado, sendo banhada pelo rio Uruguai, e fronteira natural com a cidade de Santo Tomé, localizada na província de Corrientes, na Argentina. Pela presença de tal rio, é conhecida como “noiva do Rio Uruguai”. Pela posição geográfica, ligada a Santo Tomé pela ponte internacional, tornou-se um dos corredores do Mercado Comum do Sul (MERCOSUL).

A Lei Estadual 13.041/2009 declarou oficialmente São Borja "Terra dos Presidentes", por ser cidade natal de dois ex-presidentes do Brasil, Getúlio Vargas e João Goulart (Jango). Também já foi conhecida como a Capital do Linho, devido ao forte cultivo da planta no município no início do século XX. Atualmente, é um dos maiores produtores de arroz da região sul.

Foi fundada pelos padres jesuítas espanhóis, sendo seu nome uma homenagem a São Francisco de Borja, que foi o 3º geral (general) da ordem dos jesuítas. Por estes motivos é que o brasão da cidade ostenta, em campo vermelho (evocativo da terra vermelha das Missões e do sangue guarani), uma Cruz de Lorena em ouro. A adoção a Cruz de Caravaca, também conhecida como Cruz de Lorena e Cruz de Borgonha, é uma relíquia cristã de origem espanhola utilizada pelos jesuítas.

Quanto à exploração do turismo no município, Trindade (2012) concluiu que São Borja:

Possui um riquíssimo patrimônio histórico e cultural que, entretanto, não é explorado para o turismo. Apesar de todo o valor e amor à pátria do povo são-borjense, falta uma consciência sobre a importância e significado de sua paisagem urbana para o turismo, que somente será desenvolvida através de uma atividade educacional.

Afirmou que o público-alvo do desenvolvimento da atividade turística em São Borja deve ser o turista alternativo, que se aventura no desconhecido, aprecia a história e a cultura e tenta ser amistoso com a população local, buscando um conhecimento distinto da região.

Na Região das Missões/RS, entre outros atrativos históricos, como estátuas e esculturas, há um conjunto de ruínas das antigas reduções guaranis. No município de São Miguel das Missões, por exemplo, há um conjunto de ruínas da antiga redução de São Miguel Arcanjo, um dos mais ricos patrimônios históricos e culturais do período das Missões na América do Sul. Segundo o *site* Brasil Turismo, as ruínas de São Miguel das Missões no Brasil, as de San Ignacio Miní, Santa Ana, Nuestra Señora de Loreto e Santa María la Mayor, na Argentina, construídas nas terras dos índios guaranis nos séculos XVII e XVIII, foram reconhecidas como Patrimônio Histórico e Cultural da Humanidade pela Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO) em 1983.

2.2 O desenvolvimento de São Borja pelo turismo

Entre as diversas atividades econômicas do município, contando com as tradicionais, agricultura e pecuária, São Borja poderia também explorar o turismo, considerando sua situação geográfica, histórica, social.

Em relação a políticas públicas relacionadas ao turismo como um fator de desenvolvimento sustentável, Trindade (2012), em seu estudo, concluiu que:

É importante ainda, constatar as políticas públicas e instrumentos de regulamentação da atividade turística, bem como a participação de todos os segmentos da sociedade na promoção de diretrizes para o desenvolvimento do turismo, para que se atinja o público-alvo esperado e para que o turismo seja realizado de forma racional, levando em consideração a preocupação com a preservação da natureza e com necessidades futuras da sociedade.

Mussakado e Teixeira (2008, p.02) ressaltam que “o papel da gestão pública destaca-se como um dos vetores responsáveis para a promoção do desenvolvimento sustentável”. Quanto à participação do governo, Scotton (2012) afirma que:

Essa participação do Governo se dá, principalmente, na implementação de políticas públicas voltadas para a área, e, também, através da realização de projetos que possam trazer melhorias na qualidade de vida da população local, que refletem na permanência do visitante e na sua satisfação.

A Secretaria Municipal de Turismo, Cultura e Eventos tem como competências:

- realizar ações visando o desenvolvimento turístico e cultural do município;
- promover o desenvolvimento do potencial turístico pelas manifestações artísticas e culturais no município;
- tornar o turismo e a cultura acessível a todo cidadão;
- incentivar as novas manifestações turísticas e culturais para os artistas locais, procurando manter um diálogo democrático com os demais órgãos da nossa sociedade;
- promover a proteção do patrimônio turístico, artístico - cultural e histórico do município;
- elaborar a execução de projetos turísticos que tenham como finalidade a integração da comunidade local com a comunidade turística;
- incentivar e promover intercâmbios culturais bem como proporcionar todas as formas de expressão: popular, erudita, regional, etc...;
- representar e divulgar o Município, em eventos de natureza diversa, no âmbito interno e externo;
- exercer a coordenação e supervisão dos sistemas de departamento, na esfera de suas atribuições;
- atender os interesses de outros municípios nos assuntos de turismo e cultura;
- representar e prestar assistência ao Prefeito Municipal, nas funções políticas do turismo e cultura;
- promover a elaboração e execução do calendário anual dos eventos turísticos e culturais do município;
- elaborar o Orçamento Anual, fazendo cumprir as disposições das Leis do Município.

Em estudo realizado por Pinto (2010), sobre “A cidade como fenômeno cultural: os impactos territoriais das transformações do patrimônio cultural e da identidade na cidade histórica de São Borja-RS”, constata-se que:

A área em estudo o município de São Borja-RS, faz fronteira com a cidade argentina de Santo Tomé (via Rio Uruguai), localizando-se na mesorregião Sudoeste Rio-Grandense, conhecida como campanha ou pampa gaúcho.

Está inclusa também da Região histórica das Missões Jesuíticas Guarani. Essas características geográficas vêm propiciando desde o século XVIII um destaque geopolítico de São Borja no sub-continente da América do Sul, o que contribuiu para uma trajetória histórica destacada no período das Missões (Redução de São Francisco de Borja foi banda oriental do Rio Uruguai - 1682); sofreu com as ofensivas militares da Guerra do Paraguai (século XIX) e mais recentemente vem destacando-se como “corredor” de comércio exterior no Mercosul. O local ainda é cidade natal dos ex-presidentes brasileiros, Getúlio Vargas e João Goulart. Esses acontecimentos históricos acabaram influenciando na construção da identidade e na materialização do Patrimônio Histórico e Cultural local, gerando uma quantidade expressiva de bens patrimoniais que estão espacialmente distribuídos na área urbana do município.

São Borja possui um potencial a ser explorado turisticamente, tanto em sua parte geográfica, quanto histórica e a oferta de um curso na área do turismo vem ao encontro de necessidades regionais.

O município possui uma Biblioteca Pública Municipal e com quatro museus, Museu João Goulart, Museu Ergológico de Estância, Museu Apparício Silva Rillo e Museu Getúlio Vargas, abertos para visitação.

Considerando eventos esportivos no cenário brasileiro, como os Jogos Mundiais Militares do CISM (2011), Copa do Mundo de Futebol (FIFA/2014) e Jogos Olímpicos (2016), o curso de Guia de Turismo tornou-se uma resposta a uma necessidade de mercado. Atualmente, tornou-se uma das mais importantes atividades econômicas no panorama brasileiro. Tais eventos exigem pessoas habilitadas, contando com uma qualificação profissional condizente com a exigência de mercado.

A qualificação profissional constituiu-se em uma das principais ações do governo federal para a preparação desses grandes eventos, com o objetivo de capacitar trabalhadores para atender, com qualidade e competência, os visitantes e fortalecer a imagem do país como destino turístico. Com o objetivo de organizar esse trabalho, o Ministério do Turismo, em parceria com o Ministério da Educação, instituiu o PRONATEC TURISMO, oferecendo 54 cursos presenciais e gratuitos, ligados às atividades do receptivo turístico, para capacitar quem já trabalhava no setor de turismo e 21 cursos para quem pretendia ser inserido no setor.

Os cursos foram ministrados de forma presencial, com carga horária mínima de 160 horas, gratuitos, através do SENAC, SENAI, SESC e SESI (Sistema “S”) e institutos federais e estaduais de educação. Ao todo, 120 municípios foram

contemplados e, no estado do Rio Grande do Sul, dezesseis municípios, entre eles São Borja. Os critérios, segundo o Ministério do Turismo, foram:

Os critérios para escolha dos municípios são:

- » 12 cidades-sede da Copa do Mundo da FIFA 2014 - Rio de Janeiro (RJ), São Paulo (SP), Belo Horizonte (MG), Porto Alegre (RS), Brasília (DF), Cuiabá (MT), Curitiba (PR), Fortaleza (CE), Manaus (AM), Natal (RN), Recife (PE) e Salvador (BA);
- » Destinos formatados pela operadora Match Connections, que estão sendo apresentados nos catálogos para os operadores estrangeiros;
- » Municípios localizados a até 50 km distantes das cidades-sede, com disponibilidade de leitos para o atendimento da demanda sobressalente.
- » Municípios entre 50 a 100 km de distância das cidades-sede, com disponibilidade de leitos que poderão dar suporte às cidades-sedes.
- » Municípios a mais de 100 km de distância das cidades-sede, que sejam destinos consolidados ou que façam parte do roteiro da Match Connections.
- » Destinos reconhecidos internacionalmente ou de trânsito de turistas do Mercosul.

Cidades que não estão contempladas no programa e que terão centros de treinamento e/ou hotéis listados no pacote da FIFA devem enviar ofício com solicitação de adesão ao PRONATEC TURISMO, endereçado à Diretora do Departamento de Qualificação, Certificação e Produção Associada ao Turismo. Endereço: SCN Quadra 06, Bloco A, sala 1201 – Ed. Venâncio 3000. CEP: 70.716-900 – Brasília (DF).

Assim sendo, São Borja enquadrou-se como destino reconhecido internacionalmente ou de trânsito de turistas no eixo MERCOSUL.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Inicialmente, desenvolveu-se uma revisão bibliográfica com o objetivo de caracterizar os conceitos de educação à distância e pontos importantes referentes à qualificação profissional. Para a caracterização do estudante que ingressou no Curso Técnico em Guia de Turismo, em 2012, realizou-se a investigação documental, que serviu de suporte à investigação projetada, considerando dados constantes na ficha de matrícula dos 26 estudantes que concluíram o curso. Não foram consideradas as fichas de matrícula de sete estudantes matriculados, que desistiram após iniciar o curso. Ao total, trinta e três iniciaram o curso, sete evadiram e vinte e seis concluíram todas as atividades.

Esta pesquisa caracterizou-se como descritiva, na qual o pesquisador observa, registra, analisa e interpreta os dados, sem interferir nos mesmos (ANDRADE, 2004). O caráter descritivo da pesquisa se confirma, visto que sua proposta é identificar a influência de curso técnico a distância na qualificação profissional de concluintes do Curso Técnico em Guia de Turismo, que iniciaram em 2012 e concluíram em 2014.

Como procedimento técnico, esta pesquisa é do tipo levantamento, pois pretendeu “descrever com exatidão algumas características da população designada” (Beuren, 2006). Para atender ao objetivo do estudo, optou-se pelo uso da entrevista, uma forma de obter os dados referentes às variáveis e situações que se desejou investigar (Vergara, 2009). Assim, no que se refere à coleta de dados, o trabalho utilizou dados primários (Richardson, 1999), porque aplicou a entrevista a estudantes e, sendo assim, os dados foram coletados direto da fonte.

A abordagem do problema foi qualitativa (Richardson, 1999). Apesar de os resultados serem apresentados em termos numéricos, esta opção metodológica foi escolhida para facilitar a leitura e interpretação dos resultados.

O procedimento para coleta dos dados ocorreu com uma pesquisa documental junto à ficha de matrícula dos estudantes no polo presencial e com a aplicação de uma entrevista, enviada por e-mail à população estudada, composto por vinte e três questões distribuídas em três blocos, que investigou o curso técnico e a sua influência na qualificação profissional, e a contribuição do curso para o desenvolvimento do município na visão do egresso. Fez-se, primeiramente, um

contato telefônico com os entrevistados. A entrevista foi estruturada e aplicada, contendo as mesmas questões para todos os concluintes.

Encaminhou-se a entrevista aos vinte e seis egressos por *e-mail* e pela página do *Facebook*, e treze (50%) responderam. Dois deles enviaram mensagem pelo celular, dizendo que estavam em viagem, trabalhando como Guias de Turismo (um na Bolívia e outro nos *canyons*, em Santa Catarina), e não teriam condições de responder devido às atividades inerentes à profissão. E, através de mensagem pelo *Facebook*, uma professora de Química, que se encontra na Amazônia, devido a um projeto de educação indígena, escreveu “desculpe eu não responder a entrevista, e que aqui em Barcelos AM a net é lenta e não abre arquivos, nem posso postar fotos não carrega “(sic).

Pretende-se encaminhar os resultados à Secretaria Municipal de Educação, à Secretaria Municipal de Turismo, Cultura e Eventos, e à Secretaria de Desenvolvimento e Qualidade da Prefeitura de São Borja, e, também, ao Instituto Federal ofertante do curso em questão.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Neste capítulo, apresentam-se e analisam-se os resultados encontrados no trabalho realizado.

No que diz respeito ao perfil dos vinte e seis estudantes do curso, realizou-se pesquisa documental, caracterizando o estudante ao ingressar no curso. Os dados para caracterização do perfil do estudante foram coletados junto às fichas de matrícula e registros existentes no polo presencial, e a entrevista foi aplicada após o término do curso.

Além de pesquisa documental, encaminhou-se a eles uma entrevista contendo vinte e três questões, a maioria fechada. No total, treze responderam a entrevista.

Após o levantamento das respostas, organizaram-se os dados a fim de permitir uma análise dos resultados obtidos, abordando-se uma avaliação dos objetivos propostos pelo curso e a influência do curso na qualificação profissional e no município na visão dos egressos.

A seguir, a caracterização do estudante que se matriculou no curso Técnico em Guia de Turismo.

4.1 Identificação do perfil do estudante

A pesquisa documental buscou identificar o perfil do estudante antes de iniciar o curso, ao efetivar a sua matrícula, incluindo informações sobre nacionalidade, naturalidade, idade, sexo, estado civil, grau de instrução anterior ao curso técnico, renda familiar mensal, escola (pública ou privada, zona rural ou urbana), há quanto tempo concluiu o ensino médio.

Verificou-se que, dos vinte e seis egressos, todos têm nacionalidade brasileira e doze eram de outros municípios, incluindo Ijuí/RS, Santo Ângelo/RS, São Miguel das Missões/RS, Santiago/RS e Sombrio/SC. Dos doze, um já era guia regional no estado de Santa Catarina e sete já eram guias de turismo regionais no estado do Rio Grande do Sul, na Região das Missões, possuindo habilitação para Guia Regional, e buscaram o curso para se habilitarem a Guia Nacional e da América Latina.

O mesmo curso, na rede particular de ensino, tinha um custo aproximado de R\$ 40.000,00 (quarenta mil reais), em Porto Alegre. A Rede e-Tec ofertou o curso gratuitamente, no polo presencial em São Borja, através do IF Farroupilha. Na opinião dos matriculados, mesmo com os gastos de viagem de deslocamento para realizar as atividades presenciais, o esforço compensava pela gratuidade do curso e também pela localização.

Essa realidade vem ao encontro do que consta na CF/88 (art. 205) e na LDB/1996, quanto à oferta de oportunidades gratuitas de qualificação profissional. E, também, ilustra o que Mourão (2009) escreveu quanto aos atores sociais envolvidos na qualificação associada à produtividade e à qualidade profissional, ou seja, o governo, os trabalhadores e a empresa. Destacam-se aqui o governo, na busca por qualificar e assegurar a produtividade e a competitividade, e os trabalhadores, na busca por autonomia e autovalorização.

Conhecer a região das Missões permite reviver a obra evangelizadora dos padres da Companhia de Jesus e sua determinação em converter à fé cristã os indígenas que habitavam esta região da América. Enquanto guias regionais, os oito guias não poderiam conduzir turistas até a Argentina, por não terem a habilitação internacional, deixando, assim, de trabalhar em viagens internacionais para dar continuidade ao turismo histórico iniciado no RS/Brasil.

Pelos dados levantados, verificou-se que, quanto à idade, vinte dos vinte e seis estudantes com mais de 40 anos, dezoito do sexo feminino e oito do masculino, e, na data de início do curso, dezenove haviam terminado o ensino médio há mais de dez anos.

Dos respondentes, treze possuíam curso superior completo e oito já eram técnicos em Guia de Turismo Regional. Esse resultado demonstra retorno aos estudos, visando qualificação e busca por uma nova formação. A EaD possibilitou o retorno para quem havia parado de estudar há tempo, seja pela questão financeira, pela distância, dificuldade de deslocamento até a instituição de ensino, valor financeiro de um curso, entre outros motivos.

Quanto à situação profissional, uma estava aposentada (na época, Secretária de Turismo de São Borja), cinco estavam desempregados (dois estudantes de Universidade Federal e um de Universidade particular), duas eram donas de casa e vinte estavam empregados (oito guias de turismo regionais, um autônomo (dono de

local de hospedagem), oito professores, um guarda de trânsito, um enfermeiro, um autônomo/agricultor (adepto ao turismo de aventura)). Todos os que trabalhavam recebiam entre três e cinco salários mínimos, ou seja, provavelmente, com renda insuficiente para participar de um curso técnico em turismo em escola particular, considerando o valor médio dos cursos.

Quanto ao ensino médio, dezoito estudaram em rede pública e oito em rede pública e privada, todos na zona urbana. A oferta do curso técnico a distância, com flexibilidade de acesso e de horário, e gratuito, contemplou expectativas de cidadãos em busca de qualificação profissional, seja para a melhoria do próprio trabalho, seja para buscar nova formação, visando a existência de um mercado de trabalho que exige qualificação. Quanto ao estado civil, doze estavam casados, onze solteiros e três divorciados.

Antes de iniciar o curso técnico, treze possuíam curso superior completo, sendo cinco em História (um especialista em Gestão Escolar, um especialista em Supervisão Educacional, um especialista em Desenvolvimento Local e Regional), um em Pedagogia e Especialista em Pedagogia Educacional, dois em Letras (ambos Especialistas em Letras Português/Literatura), um em Enfermagem, um em Educação Física e três em Biologia. Três já cursavam graduação, dois em Serviço Social, em Universidade Federal, e um em Informática, em Universidade particular. Comprovadamente, eram pessoas em busca por formação, em um processo de educação continuada, almejando atualização e qualificação, para estarem preparados para um mercado de trabalho competitivo.

Percebeu-se que os estudantes não possuíam perfil de recém-concluintes do ensino médio, sem pretensão quanto à escolha profissional, mas, ao contrário, estavam realmente na busca por qualificação. Dos vinte e seis, seis possuíam apenas o ensino médio e não se encontravam cursando uma graduação, situação que mudou após o início do curso técnico, pois três ingressaram no ensino superior, no Curso de Gestão em Turismo.

Na entrevista, perguntou-se sobre os principais motivos para a escolha do curso e destacaram-se quatro itens: identificação com a profissão, complementação de formação, capacitação no trabalho, ampliação de conhecimentos gerais, ocupação do tempo livre, emprego imediato. Três egressos acrescentaram mais um motivo, o de se habilitar em Guia Brasil e América do Sul, pois eram somente Guias Regionais (Rio Grande do Sul) e não possuíam permissão guiar fora do estado. Ao

se tornar Guia Nacional e da América do Sul, as possibilidades de guiamento ampliaram-se, de acordo com a lei vigente e já citada.

Percebe-se a consciência dos estudantes em relação ao curso selecionado, vindo suas expectativas ao encontro do objetivo da Rede e-Tec Brasil, ou seja, a qualificação profissional.

Em relação aos motivos para a escolha da modalidade EaD, retome-se a idéia de ABBAD (2010), colocando a EaD “como uma possibilidade viável na construção de mecanismos que favoreçam a aprendizagem e a qualificação contínuas ao longo da vida”, e também sua valorização por se enquadrar nas condições de ensino adequadas para adultos.

Entre os motivos que condizem com a escolha da modalidade da EaD, destacaram-se igualmente quatro: a possibilidade de administração do próprio horário para estudo, a gratuidade, a falta de tempo para frequentar a escola regular e a facilidade de acesso via internet. As maiores vantagens do curso são a administração do próprio horário para estudo, a gratuidade e o acesso via internet, possibilitando ao estudante desenvolver outras atividades de acordo com o seu horário. Quanto à modalidade da EaD, reforça-se o que afirmou AMORIM (2012) quanto ao fenômeno tecnológico, o que ocasionou um processo de transformação do espaço e do tempo, exigindo da área educacional novas demandas, levando a uma adequação de metodologias e propostas com a introdução das tecnologias, possibilitando o acesso à educação formal.

A internet tornou possível conciliar trabalhos e estudos pela facilidade de estudar onde queira e administrar seus próprios horários, além de estudar por meios modernos de aprendizagem, inteirando-o de novas tecnologias e o preparando para o mercado de trabalho.

4.2 Influência do curso na qualificação profissional

Não sendo possível levantar mais informações através da análise documental, iniciou-se a busca por resultados através de entrevista enviada aos concluintes, dos quais treze responderam.

O primeiro bloco, com cinco questões sobre a influência do curso na qualificação profissional, abordou aspectos como a situação profissional após a

conclusão do curso, a atuação no mercado de trabalho e motivos que levaram à escolha do curso.

Sobre esse aspecto da qualificação, retome-se o que expressaram ALVES e VIEIRA (1995), afirmando que o contexto atual no mercado de trabalho exige um novo perfil profissional, reforçando a importância da educação básica, onde o ensino técnico se inclui. Fatores como a valorização pessoal e profissional e a percepção de novas exigências de qualificação tornam-se essenciais para a ampliação de oportunidades de incorporação e de desenvolvimento no mercado de trabalho. Mercado que exige cada vez mais uma mão-de-obra qualificada, com maior capacidade de autoaprendizagem, capacidade de compreender os processos, de tomar decisões, de avaliar resultados. Além disso, há também a importância da comunicação escrita e oral, com o domínio da linguagem técnica e a versatilidade funcional no trabalho. Na modalidade EaD, a metodologia leva o estudante a pesquisar, estimula-se o aperfeiçoamento da escrita e incentiva-se o hábito da leitura, a prática do auto-aprendizado, tornando-o autônomo no que diz respeito a seus estudos.

Na questão referente à situação profissional, entre os treze respondentes, três não se encontravam trabalhando. Havia uma professora aposentada, participante na comunidade como conselheira titular do Conselho Municipal de Políticas Culturais; um desempregado, que ingressou no Curso de Graduação de Gestão em Turismo, incentivado pelo curso técnico realizado; e um bolsista, cursando Mestrado em Antropologia na Universidade Federal de Pelotas, bolsista da Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado do Rio Grande do Sul (FAPERGS).

Entre os dez empregados, havia três guias de turismo - um autônomo que atua como guia na região das missões, trabalha junto a reservas indígenas no estado, entendendo inclusive a língua guarani, e trabalha também como chaveiro quando se encontra em São Miguel das Missões; um guia autônomo, agente de viagem, responsável pela parte administrativa e financeira de uma agência de turismo em Santo Ângelo, também presidente da Associação de Guias das Missões, há treze anos trabalha com a equipe do Caminho das Missões, sendo seu organizador, um guia que trabalha há vinte e quatro anos no SESC como coordenador de viagem, com grupos de viagem da terceira idade, ou melhor idade.

Dos demais empregados, um autônomo, proprietário de uma Pousada, desde 2012, localizada na saída do município, em um dos trevos, que é utilizada também

pela equipe que faz o Caminho das Missões, e que também se encontra cursando Gestão em Turismo; três professores, uma professora que trabalha em escolas públicas, mas que com a carteira de guia faz também serviço de guiamento quando acompanha excursões fora de São Borja, inclusive na Argentina, acompanhando alunos em apresentações artísticas, e um já trabalha em empresa familiar, em Santiago/RS, organizando e guiando excursões; um agente de trânsito, que também se encontra cursando Gestão em Turismo e que fez um mês de intercâmbio cultural na Europa em 2013, e pretende abrir negócio próprio em São Borja na área do turismo; um técnico em Informática; um autônomo/agricultor, integra grupo familiar e de amigos que pratica turismo de aventura na região da Campanha. Percebe-se que, após o curso técnico, houve busca por continuidade nos estudos por parte de alguns concluintes, e a busca por qualificação ocorreu na mesma área, turismo.

Dos treze, oito já exerceram atividades profissionais inerentes ao curso escolhido, um dos motivos que levou à busca por qualificação profissional. As principais atividades desenvolveram-se na região das Missões, principalmente em São Miguel das Missões.

De acordo com os dados coletados, a conclusão do curso proporcionou inserção no mercado de trabalho, pois influenciou na realização de atividades profissionais, na organização do trabalho, na clareza das atividades necessárias, um melhor entendimento em relação ao profissional Guia de Turismo, valorizando a profissão pelo conhecimento adquirido, e também melhoria salarial para os que exercem a atividade de Guia.

Destacam-se alguns depoimentos sobre a terceira questão, “a conclusão do curso proporcionou sua inserção no mercado de trabalho ou influenciou na realização de suas atividades profissionais? Em que sentido?”.

Após a conclusão do curso, aumentaram as possibilidades de formação de grupos e destinos de viagem. Com a habilitação, ficou viável a ampliação de uma agência de viagens na cidade de Santiago/RS que dependia da contratação de guias para viajar pelo estado. Dois dos quatro concluintes, provenientes de Santiago, salientaram que mais duas pessoas da família também concluíram o mesmo curso, com o objetivo de se envolver nas atividades turísticas.

Com a habilitação formal, além de poder guiar dentro do estado e conduzir no Brasil e em toda a América Latina, o guia adquire conhecimentos imprescindíveis para sua efetiva atuação. Entre eles, atentar para a composição dos grupos, os

trajetos, os horários, a disposição de equipamentos, material idôneo durante a atividade, possuir o controle da conduta de cada participante, estando atento a fatores externos de risco, organizar atividades recreativas para viagens mais longas, verificar endereços de hospitais, delegacias de polícia, pronto-socorro. Segundo um dos entrevistados, *“me capacitou a fazer o que gosto demais: organizar e guiar grupos em viagens de laser, de capacitação. Me capacitou a guiar grupos organizados por mim ou não”* (sic).

Auxiliou, na opinião de um quem já exercia a profissão como guia regional, a melhorar a renda mensal, pois ampliou o campo de atuação e capacitou o guia a atuar nas atividades profissionais, pois auxiliou *“com certeza no sentido de aumentar renda”*. Um guia do SENAC registrou que *“trabalho há 24 anos com terceira idade e acompanho pacotes de viagens com elas, o curso me qualificou para o trabalho”*. Considerando que esses estudantes possuíam apenas a habilitação de Guia Regional, deparavam-se com limites na atuação profissional. A conclusão do curso aumentou as possibilidades de atuação. Um concluinte, presidente da Associação de Guias das Missões, relatou que *“trabalho há 13 anos no Caminho das Missões e faço também serviço de guia de turismo. Influenciou no melhor entendimento em relação ao profissional guia de turismo, valorizando a profissão pelo conhecimento adquirido”*.

Influenciou na realização de atividades profissionais, proporcionando maior conhecimento na área do turismo, melhorando o serviço prestado aos hóspedes. Esses dados indicam aspectos salientados por MOURÃO (2009), pois a qualificação profissional apresenta-se como uma maneira também de assegurar a competitividade e a produtividade, almejando a melhoria da qualidade do serviço, e também contribui para a autonomia e valorização do profissional. De acordo com a dona de uma hospedagem, *“Influenciou nas minhas atividades profissionais, me proporcionando maior conhecimento e qualificação na área do turismo, melhorando os serviços que proporcionamos a nossos hóspedes”*.

4.3 Avaliação dos objetivos do Curso Guia de Turismo

No terceiro bloco, apresentaram-se doze questões fechadas sobre a avaliação do curso e dos objetivos propostos.

As aulas no Curso Técnico em Guia de Turismo ocorreram com a utilização do ambiente virtual de aprendizagem, com o apoio da infraestrutura de tecnologia do polo de apoio presencial, aulas presenciais (uma por disciplina) e provas presenciais ao longo das unidades curriculares. O curso realizou cinco viagens técnicas, financiadas pelo governo federal, e que serviram como estágio para os estudantes.

Na atribuição de nota, um concluinte atribuiu o conceito bom (nota de 7,5 a 8,9) e doze atribuíram o conceito ótimo (nota de 9,0 a 10,0). Cinco estudantes ressaltaram a importância das cinco viagens técnicas realizadas durante o último semestre do curso, quando as atividades e responsabilidades eram distribuídas aos estudantes responsáveis por parte da viagem/passeio.

As viagens referem-se a atividades de campo, em que os alunos realizaram a prática profissional, simulando situações profissionais cotidianas de guia de turismo, através do guiamento experimental. Exige-se essa prática para o cadastro de classe, como também como guia de turismo especializado em atrativo cultural e de turismo especializado em atrativo natural.

Tais viagens corresponderam a um estágio curricular obrigatório e os estudantes eram responsáveis pela organização de todas as etapas das atividades. Os docentes responsáveis pelas disciplinas de prática de Guiamento Regional e Prática de Guiamento Nacional e América do Sul acompanharam, coordenaram e supervisionaram as atividades e tarefas desempenhadas pelo grupo discente, caracterizando as viagens como práticas pedagógicas profissionais, assessorando e sanando dúvidas.

Dividiram-se as 210 horas de atividade em viagens locais (Região das Missões), regionais (Jaguari, Canela/Gramado) e nacionais (Piratuba/SC, Curitiba/PR), incluindo pernoite em três viagens e atividade prática em aeroporto na viagem a Curitiba. A participação foi obrigatória em 100% das atividades e viagens relativas à prática de guiamento, conforme previsto na deliberação Normativa 427 de 04 de outubro de 2001, emitida pelo Ministério do Esporte e Turismo e pelo Instituto Brasileiro de Turismo (EMBRATUR). Para a maioria dos estudantes, as viagens representaram presentes e não uma obrigação, considerando as atrações turísticas visitadas nos lugares de destino e a gratuidade dos passeios, alimentação, hospedagem e deslocamento.

Quanto ao significado do curso, segundo expectativas profissionais, destacaram-se os seguintes motivos: maior confiança no trabalho, mais responsabilidade, crescimento profissional, atualização profissional, mais conhecimento, conquista profissional e econômica, e ter melhores chances no mercado de trabalho. Percebe-se a importância que os alunos deram à busca por qualificação e a consciência da qualidade na prestação de serviço, em um mercado de trabalho competitivo.

Quanto às expectativas após a conclusão do curso, destacaram-se: novas oportunidades no mercado de trabalho e conhecimento para abrir negócio próprio.

Em um mundo de mudanças e de competição, muda também o olhar sobre a gestão de pessoas. Há fenômenos que provocam mudanças no mundo do trabalho, com novas exigências de qualificação. Conforme Mourão (2009),

A gestão de pessoas no ambiente organizacional tem-se tornado objeto de estudo e de atuação prática cada vez mais desafiante. Fenômenos como a globalização, a terceirização, os novos modelos de gestão, os avanços tecnológicos, o crescimento do desemprego e a automação têm provocado significativas mudanças para as organizações e para o trabalho e exigido qualificação constante dos profissionais. Diante desse cenário, as pressões competitivas realçam ainda mais o interesse na aprendizagem como determinante do desempenho e como fator de sobrevivência das organizações. Expressões como **diferencial humano**, **capital intelectual** e **manutenção de talentos** mostram que as pessoas têm sido vistas como fundamentais no processo de desenvolvimento e de sustentabilidade das organizações.

Ao concluir o curso, o estudante, de posse do diploma e do histórico escolar, encaminha a solicitação da carteira de Guia de Turismo ao Ministério do Turismo. Dos treze respondentes, nove encaminharam a solicitação e já receberam a carteira de guia, sendo bilíngues, um de Língua Inglesa e cinco de Língua Espanhola. Um ainda não encaminhou, porque aguarda um certificado de Curso de Espanhol Intermediário e três ainda não providenciaram, porque não organizaram a documentação a ser enviada.

Na avaliação do objetivo geral do curso, formar profissionais de nível técnico com perfil dinâmico, inovador e ético, capazes de atuar como autônomos ou prepostos da agência de viagens e turismo na execução de todos os procedimentos durante o passeio, visita e/ou viagem, dois concordaram e onze concordaram totalmente. Cabe aqui citar, novamente, ALVES e VIEIRA (1995, p. 123), que afirmaram “da mão-de-obra será exigida maior capacidade de autoaprendizagem, compreensão dos processos, capacidade de observar, de interpretar, de tomar

decisões e de avaliar resultados”. Daí a importância de um profissional com as características pretendidas no curso, e para as quais se voltaram os conteúdos trabalhados e as atividades desenvolvidas.

Considerando os objetivos específicos, capacitar o profissional para executar as técnicas e procedimentos de condução de grupo, três concordaram e dez concordaram totalmente que tais técnicas e procedimentos aprimoraram-se durante as viagens técnicas obrigatórias.

Quanto a organizar eventos, programas, roteiros, itinerários turísticos, atividades de lazer, registrou-se: um indiferente, dois que concordaram e dez que concordaram totalmente. No objetivo de mediar diferenças culturais entre visitantes e comunidade local, dois concordaram e onze concordaram totalmente.

Quanto a promover a interação entre população autóctone e turista, incentivando a valorização mútua, dois concordaram e onze concordaram totalmente.

Sobre reduzir impactos socioculturais e ambientais, favorecendo a construção de uma experiência qualitativa, os treze concordaram totalmente. Também, quanto ao objetivo de possibilitar a inserção de profissionais adequadamente capacitados e legalmente credenciados no mercado, assegurando a prestação de serviços de qualidade em turismo, todos concordaram totalmente.

Os entrevistados ressaltaram a importância de conhecer as responsabilidades profissionais do guia. Por exemplo, quando em atividade, o guia deve entrar em contato com a empresa que solicita o trabalho e verificar o perfil do público para quem vai trabalhar: quem são, de onde vêm, para onde vão, os motivos da viagem, condição socioeconômica, sua escolaridade, seus interesses, sua religião, sua idade. Precisa conhecer o seu cliente para oferecer um serviço personalizado, de qualidade. Assim, poderá preparar seu material de trabalho, a pasta do guia, com todos os documentos e as informações das viagens, hotéis, passagens, reservas de restaurantes, parques, passeios, seguros. Precisa também pesquisar sobre o destino: história do local, geografia, cultura, gastronomia, rodovias de acesso e clima, para ser capaz de oferecer tais informações ao grupo e orientar sobre costumes locais, percebendo a identidade cultural do local de destino, despertando o interesse de todos os envolvidos.

4.4 Contribuição do curso para o desenvolvimento de São Borja

No quarto e último bloco, foram abordadas seis questões referentes à contribuição do curso para o desenvolvimento de São Borja, sendo três fechadas e três abertas.

Sobre o fato de o curso contribuir para o desenvolvimento econômico regional, dois se declararam indiferentes, concluintes de outro município (Santiago, fora da Região das Missões), um concordou e dez concordaram totalmente.

Sobre o curso atender às necessidades de mão de obra local ou regional, dois concordaram e onze concordaram totalmente. Ao realizar a pesquisa na região para definir os cursos a serem ofertados, o IF Farroupilha constatou, pela realidade, que havia demanda para Guia de Turismo, o que de fato correspondeu à realidade, pois houve procura pelo curso e, segundo informações do polo presencial, foi o curso que menos apresentou evasão entre todas as turmas concluintes, desde a criação do polo.

E quanto ao curso contribuir com as necessidades sociais e culturais da população na região, dois concordaram e onze concordaram totalmente. Há vários tipos de turismo e o turismo histórico oferece riquíssimo material.

Na abordagem sobre o impacto do curso no desenvolvimento do município, perguntou-se “ Quanto ao impacto do curso no desenvolvimento do município de São Borja, qual a sua opinião?”

Percebe-se pelas respostas que houve um impacto em relação à conscientização da importância da preservação do patrimônio histórico, do resgate da identidade cultural missioneira e de atitudes que movimentem o turismo em São Borja, o que depende de políticas públicas e de ações governamentais: *“o curso contribui para o desenvolvimento do município uma vez que qualifica profissionais a atuarem na área do turismo, valorizando a história, a cultura e vários outros aspectos locais. Prepara pessoas para receber e atender turistas em nossa cidade.”*.

Com o objetivo de verificar se houve melhoria nas condições de trabalho e em que sentido, perguntou-se: “A conclusão do curso proporcionou melhoria em suas condições de trabalho? Em que sentido?” Destacam-se as respostas: *“proporcionou um avanço pessoal e me deixou mais seguro quanto a prática do ser guia de turismo”, “sim, ampliar a área de atuação como guia”; “entender com mais precisão o significado e importância do turismo como fator de desenvolvimento”*.

Percebeu-se a melhoria quanto à valorização pessoal e profissional, o fortalecimento da autoestima e da confiança no próprio trabalho a partir da qualificação profissional: *“com certeza, no sentido ampliar meus conhecimentos, proporcionando maior segurança”*.

Um dos requisitos para o exercício da profissão consiste em gostar de pessoas. O trabalho envolve o cuidado para que a experiência dos clientes, hóspedes, visitantes ou participantes de um evento seja a melhor possível. Para isso, é fundamental ter criatividade, facilidade de comunicação, bom relacionamento humano, responsabilidade social e respeito à diversidade. Saber trabalhar em equipe também é um traço marcante desses profissionais.

Quanto ao impacto do curso no desenvolvimento do município, há um caminho árduo a percorrer, sistematizando informações, aguardando-se políticas públicas que abram perspectivas na área do turismo. O curso possibilitou uma melhor avaliação da importância dos bens patrimoniais de São Borja e a necessidade de medidas para sua conservação. Na opinião dos entrevistados, o curso *“possibilitou-me a avaliar melhor a importância dos bens patrimoniais e lutar pela sua conservação”*; *“oportunizou-me a ver com outros olhos a riqueza turística que há em São Borja e a falta de políticas públicas de preservação e de atividades turísticas, ampliando a oferta de empregos”*. A CF/88 determinou a cidadania como um dos fundamentos do estado brasileiro. E o exercício da cidadania constitui-se em um direito de todo cidadão, abrangendo uma preocupação constante com o bem da coletividade e ações que visem beneficiar o maior número possível de pessoas, estando além de apenas votar nas eleições. Esse exercício permite analisar uma realidade e cobrar dos governantes políticas públicas em prol de uma comunidade. Percebe-se um olhar crítico sobre as necessidades locais quando se lê *“os gestores públicos precisam estar mais envolvidos com o turismo, conhecer e desenvolver”*, *“o Município precisa investir mais na área relacionada ao turismo”*.

Quanto à preservação do patrimônio histórico cultural de São Borja, a Câmara de Vereadores, em seu site oficial, divulgou uma reunião realizada em 09 de fevereiro de 2015 para discutir uma política de preservação do patrimônio histórico cultural de São Borja, reunindo alguns vereadores, o vice-prefeito, representantes do Instituto Federal Farroupilha, Universidade Federal do Pampa/UNIPAMPA, Universidade Estadual do Rio Grande do Sul/UERGS, Conselho Municipal de Políticas Culturais, Centro Cultural, Conselho Regional de Engenharia e

Agronomia/CREA e Associação Comercial e Industrial de São Borja/ACISB. Debateram sobre a importância patrimonial da área urbana da cidade e elencaram-se medidas a serem efetivadas para a conservação do patrimônio histórico cultural. Os presentes decidiram pela criação de um grupo de estudos, visando à elaboração de um plano estratégico de ações, e também auxiliará no processo de tombamento do patrimônio missioneiro de São Borja, iniciado pelo Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (IPHAN).

Outras decisões foram quanto à implantação do projeto de valorização das paisagens culturais, do Parque Histórico Nacional das Missões e criação do Núcleo de Estudos Fronteiriços São Borja - Santo Tomé. Essa situação apresenta-se como positiva em um cenário municipal em que há um potencial turístico a ser explorado e para o qual se está qualificando mão-de-obra.

Na segunda reunião da Câmara de Vereadores de São Borja, em 23 de fevereiro de 2015, o grupo que trabalha pela preservação do patrimônio histórico cultural de São Borja teve como principal pauta a formação de um grupo de trabalho denominado provisoriamente de “Grupo de Governança Territorial de Preservação do Patrimônio Histórico de São Borja”, para operacionalizar ações visando à preservação e conservação do patrimônio do Município. Primeiramente, as reuniões pretendem ser semanais, na sala da presidência da Câmara. Farão parte do grupo de trabalho entidades como Prefeitura, Câmara, instituições de ensino, ACISB, CREA, Conselho de Cultura, Centro Cultural, Polícia Federal e Coordenadoria de Educação. Na composição do grupo, a secretaria ficou a cargo de uma das concluintes do curso em estudo neste trabalho, e que cursa Gestão em Turismo, considere-se também um dos frutos do trabalho de qualificação realizado no município através do Polo e-Tec São Borja. O grupo pretende estudar a lei municipal de tombamento e também a lei de tombamento do município de Santo Ângelo, com o objetivo de revisar a legislação de São Borja.

A questão 22 perguntou se a conclusão do curso proporcionou melhoria nas condições de trabalho do concluinte e em que sentido, ao que foi respondido por todos que sim, pois ampliou conhecimentos, proporcionando maior qualificação profissional; ampliou legalmente a área de atuação de quem já era Guia Regional; levou a entender com mais precisão o significado e a importância do turismo como fator de desenvolvimento; capacitou o concluinte no sentido de poder orientar colegas, amigos, quanto à organização de passeios e viagens; possibilitou a

aquisição de conhecimentos para gerenciar o próprio negócio, obtendo melhores resultados; ampliou o contato com outros profissionais da área do turismo, abrindo um leque de oportunidades; proporcionou um avanço pessoal, uma autovalorização pessoal, deixando o profissional mais seguro quanto à prática do ser Guia de Turismo. Esse acesso ao curso promoveu mais do que um benefício pessoal, mas ampliou possibilidades para a inserção no mercado de trabalho e para se ter um outro olhar no meio em que se vive, instigando a vontade de preservação do patrimônio histórico, o pensar sobre a possibilidade de se ter um negócio próprio. Um dos concluintes afirmou que *“adquiri conhecimentos que aplico no meu negocio e facilitam o andamento do mesmo. Alimentou o contato com outros profissionais da área do turismo, abrindo um leque de oportunidades”*.

Na última questão, deixou-se um espaço livre para a opinião sobre algum aspecto importante que não constasse no questionário. Percebeu-se a valorização das viagens técnicas: *“destaco a importância das viagens técnicas para a qualificação do estudante”, “curso de qualidade e seriedade profissional por parte dos professores e coordenadores. Ótimas viagens”, “as viagens técnicas são muito importantes, possibilitam que se tenha uma visão ampla de como funciona, se organiza e se planeja o turismo em diferentes localidades”*. E, para concluir, destacou-se *“por ser um dos sete Povos e ponto turístico necessitam de mão de obra qualificada”*(sic).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com certeza um novo olhar tem sido dado à questão da qualificação profissional no Brasil. As pressões por competitividade e a qualificação profissional representam diferenciais na luta pela sobrevivência ou na busca de ofertar produtos e serviços de qualidade.

A educação profissional, destaque no presente trabalho, constitui-se em um tema de extrema relevância. O ingresso no mercado de trabalho depende da capacitação profissional, e o fortalecimento da autovalorização e o aumento da produtividade resultam em retornos que ultrapassam o sujeito que se qualifica, tornando-se importante para o desenvolvimento econômico.

A partir dos estudos, constatou-se que a educação a distância apresenta-se como uma possibilidade viável na construção de mecanismos que favorecem a aprendizagem e a qualificação contínuas. O presente estudo inseriu-se nesse conjunto de reflexões, com o objetivo de caracterizar o estudante matriculado e verificar a influência do curso técnico na qualificação profissional e no desenvolvimento do município.

Após caracterizar o perfil do estudante que ingressou no Curso Técnico em Guia de Turismo e verificar, a partir das respostas dadas na entrevista, que houve influência do curso técnico na qualificação profissional, verificou-se também que o curso contribui para o desenvolvimento do município. Várias foram as vantagens da oferta do curso, não só para o município, mas para a Região das Missões, atendendo às necessidades de quem realmente busca essa modalidade de curso, como via para ingresso e reconhecimento no mercado de trabalho.

Espera-se do setor público o planejamento de políticas públicas adequadas ao desenvolvimento turístico no município de São Borja, oportunizando o ingresso e permanência no mercado de trabalho de egressos do curso técnico do Polo e-Tec São Borja e demais profissionais oriundos de outras instituições que investem na área educacional na região. A localização de São Borja e municípios da Região das Missões possibilita um potencial turístico a ser explorado, talvez faltem políticas públicas de incentivo para o desenvolvimento de atividades turísticas, oportunizando novos empregos, diminuindo o desemprego.

Observou-se que a qualificação garantiu aos estudantes que já eram guias regionais a possibilidade de ampliar as opções de trabalho, habilitados agora em Guia Nacional e da América Latina.

Guia de Turismo tornou-se uma profissão regulamentada pela lei federal 8.623, de 28 de janeiro de 1993, e pelo Decreto Federal 946, de 01 de outubro de 1993. Os empregadores destes profissionais são empresas que se relacionam com a atividade turística, podem ser agências de viagens, unidades hoteleiras, companhias aéreas, câmaras municipais, prefeituras e alguns organismos públicos ou privados. O vínculo contratual e a estabilidade profissional destes técnicos podem ser flexíveis, pois podem exercer a sua atividade como trabalhadores ligados a uma empresa ou como autônomos. Algumas entidades empregadoras preferem contratar profissionais somente para responder às necessidades da época alta, dispensando-os na época baixa.

A presente pesquisa apresenta algumas limitações, como não dimensionar a quantidade de cursos ofertados no polo presencial e o fato de apenas metade dos concluintes ter respondido.

A análise das entrevistas demonstrou há validade da oferta do curso e que houve impacto positivo, considerando a conscientização pela preservação patrimonial, a melhoria de renda na área do turismo, melhoria de emprego, a valorização pessoal, as responsabilidades da profissão e do necessário para a melhoria da qualidade da prestação de serviço. Percebeu-se que os egressos são pessoas socialmente comprometidas no local onde vivem, participando de assuntos da comunidade e buscando iniciativas para o desenvolvimento regional.

Sugere-se, como agenda de pesquisa, verificar o impacto de outros cursos no município, ofertados no Polo e-Tec São Borja, abordando a questão do ingresso e da permanência no mercado de trabalho. Outro aspecto a considerar seria a questão da evasão de estudantes, após iniciarem um curso técnico à distância, ou a demanda do mercado de trabalho na região.

Seria interessante, também, o levantamento de ações desenvolvidas na região em relação às Missões, estudos realizados sobre São Borja histórica, a relação política com a vizinha cidade de Santo Tomé/Argentina e a possibilidade de implementação de estratégias de aproveitamento do potencial turístico existente.

Finalmente, convém salientar a importância e a validade da educação a distância na busca por qualificação profissional. Considera-se que houve

compromisso político da gestão municipal com a qualificação de trabalhadores, através da oferta de ensino gratuito e de qualidade, em parceria com o IF Farroupilha e com o Ministério da Educação.

REFERÊNCIAS

ABBAD, Gardênia; ZERBINI, Thaís Zerbini. **Qualificação profissional a distância: avaliação da transferência de treinamento**. Paidéia (Ribeirão Preto) vol.20 no.47 Ribeirão Preto Sept./Dec. 2010. <http://dx.doi.org/10.1590/S0103-863X2010000300004>

ABBAD et. all. **Avaliação de Efetividade de Cursos a Distância: A Experiência da Universidade Católica de Brasília**. Abril, 2004.

ALVES, Edgard Luiz Gutierrez e VIEIRA, Carlos Alberto dos Santos. Qualificação Profissional: Uma Proposta de Política Pública. In: **Planejamento e Políticas Públicas**. Nº 12 - JUN/DEZ DE 1995. P. 123-124.

AMORIM, Maria Fasura de. **A importância do ensino à distância na educação profissional**. Revista Aprendizagem em EAD – Ano 2012 – Volume 1. Taguatinga/DF: outubro /2012. Disponível em <http://portalrevistas.ucb.br/index.php/raead> 2. Acesso em: 02 jul. 2014.

ARAUJO, Tarcisio de e LIMA, Roberto Alves de. **Formação profissional no Brasil: revisão crítica, estágio atual e perspectivas**. In Estudos avançados. vol.28 no.81 São Paulo: May/Aug. 2014. <http://dx.doi.org/10.1590/S0103-40142014000200012>

ARIEIRA, J. O. et al. Avaliação do aprendizado via educação a distância: a visão dos discentes. **Avaliação e Políticas Públicas em Educação**. Rio de Janeiro: v. 17, n. 63, p. 313-340, jun. 2009.

BASTOS, Adriana Teixeira; PEÑALOZA Verônica. **Educação empreendedora e inserção profissional: o perfil dos alunos de uma Instituição de Ensino Superior**. Revista Organizações em Contexto, 2006, V. 2, n. 4, p.143.

BRASIL. **Diretrizes e Bases da Educação Nacional**. Lei n. 9.394, de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as Diretrizes e Bases da Educação Nacional. Disponível em: <www.planalto.gov.br>. Acesso em: 29 jun. 2014.

FREGALE Filho (org.), Roberto. **Educação à distância: análise dos parâmetros legais e normativos**. Rio de Janeiro: DP&A, 2003.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia do oprimido**. 9. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1981.

GUERRA, Yolanda. **A formação profissional frente aos desafios da intervenção e das atuais configurações do ensino público, privado e a distância**. Serviço Social & Sociedade, 2010, p. 715-736.

<http://www.abed.org.br/congresso2004/por/htm/043-TC-B2.htm>. Acesso em 20 abril. 2015

<http://www.brasilturismo.com/rs/saomigueldasmissoes/>. Acesso em 07 de maio de 2015.

http://www.camarasaoborja.rs.gov.br/noticia.php?id_not=2278. Acesso em 07 de maio de 2015.

http://www.iffarroupilha.edu.br/site/midias/arquivos/2014325172120561tecnico_em_guia_de_turismo_ead.pdf. Acesso em 15 de abril de 2015.

http://www.saoborja.rs.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=1143&Itemid=1314. Acesso em 14 de abril de 2015.

http://www.turismo.gov.br/turismo/programas_acoes/Pronatec_turismo/. Acesso em 30 de abril de 2015.

KENSKI, Vani Moreira. **Educação e tecnologias: O novo ritmo da informação**. Campinas, SP: Papirus, 2007.

MORAES, Reginaldo Carmello Corrêa de. **Educação a distância e efeitos em cadeia**. Cadernos de Pesquisa, 2010, V. 40, p. 547-559.

MOURÃO, Luciana. **Oportunidades de qualificação profissional no Brasil: reflexões a partir de um panorama quantitativo**. Rev. adm. contemp. vol.13 no.1 Curitiba Jan./Mar. 2009. Niterói, RJ. <http://dx.doi.org/10.1590/S1415-6552009000100009>

MUSSAKADO, Márcia Shizue, TEIXEIRA, Rivanda Meira. A Visão Baseada em recursos na Gestão Pública do Turismo: o caso de Curitiba – PR. In: **Turismo em Análise**, v. 19, n.2, agosto 2008. Disponível em: <http://multimidia.ufrgs.br/conteudo/pnap/Biblioteca/EaD_Gestao_Publica_Municipal_2/Captacao_de_Recurso_s_Federais_em_Turismo/Visao_baseada_em_recurso_na_gestao_publica_do_turismo.pdf>. Acesso em: 27 abril. 2015.

MUSSE, Isabel; MACHADO, Ana Flávia. **Perfil dos indivíduos que cursam educação profissional no Brasil**. Econ. soc. vol.22 no.1 Campinas Apr. 2013. <http://dx.doi.org/10.1590/S0104-06182013000100008>

PESSANHA, João Batista. **Qualificação profissional**. Vértices, 2010, V. 1, n.1, p.49.

PETERS, Otto. **A educação a distância em transição. Tendências e desafios**. São Leopoldo/RS: UNISINOS, 2012.

PINTO, Muriel. **A cidade como fenômeno cultural: os impactos territoriais das transformações do patrimônio cultural e da identidade na cidade histórica de São Borja-RS**. Anais XVI Encontro Nacional de Geógrafos. Porto Alegre, 2010.

PRETI, O. **Educação à distância: uma prática educativa mediadora e mediatizada**. (2003). Disponível em: www.diaadia.pr.gov.br/ead/arquivos/File/Textos/Pretti.doc. Acesso em: 30 ago. 2014.

SCOTTON, Raquel Fronza. **Gestão de projetos de turismo envolvendo recursos federais O caso de Bento Gonçalves - RS.** UFRGS. Bento Gonçalves, 2012. Disponível em http://www.unifor.br/images/pdfs/cca/v19_n2_artigo11.pdf. Acesso em 20 de fevereiro de 2015.

TRINDADE, Fernanda de Magalhães. Análise da paisagem urbana edificada de São Borja - RS: potencial turístico não explorado. In: **Anais do VII Seminário de Pesquisa em Turismo do Mercosul.** UCS. 16 e 17 /11/2012.

APÊNDICE A – ENTREVISTA

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL

ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO

CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA MUNICIPAL

Prezado Senhor (a):

Esta pesquisa tem por objetivo avaliar a **influência do Curso Técnico em Guia de Turismo, ofertado pelo Instituto Federal Farroupilha, Polo e-Tec São Borja, na qualificação profissional e sua contribuição para o desenvolvimento regional.**

Dessa forma, solicito a sua colaboração, respondendo às questões apresentadas.

Sua participação é muito importante!

Desde já agradeço sua colaboração.

Dalva Aparecida Boeira Velasque

Acadêmica do Curso de Especialização em Gestão Pública Municipal - UFRGS

E-mail para contato: dabve@hotmail.com

QUESTIONÁRIO

A influência do curso na qualificação profissional

1. Situação profissional:

- () trabalha na iniciativa privada
- () trabalha no serviço público
- () autônomo
- () aposentado
- () nunca trabalhou
- () sem trabalho no momento

Se você trabalha: Onde você trabalha atualmente e qual é a sua função? Há quanto tempo? Onde?

2. Exerce ou já exerceu atividades profissionais inerentes ao curso escolhido?

- () não
- () sim. Qual? _____
Qual a sua principal função? _____

3. A conclusão do curso proporcionou sua inserção no mercado de trabalho ou influenciou na realização de suas atividades profissionais? Em que sentido?

4. Principais motivos para a escolha do curso a distância (escolha até três motivos, numerando-os pela ordem de importância 1, 2, 3):

- identificação com a profissão / área de seu interesse
- emprego imediato
- complemento de formação
- influência de familiares /amigos
- não ter sido aprovado no vestibular
- ocupação do tempo livre
- por curiosidade em relação a conteúdos
- capacitação no trabalho
- ampliar conhecimentos gerais
- formação básica
- Outros – Quais? _____

5. Dos motivos abaixo, qual(is) o(s) que mais condiz(em) com a sua escolha pela modalidade de curso da EAD:

- falta de tempo para frequentar uma escola regular
- curso gratuito
- facilidade de acesso às aulas via internet
- tecnologia avançada
- possibilidade de estudar nos horários de acordo com minhas disponibilidades
- o curso de meu interesse não era oferecido na modalidade presencial
- Outros. _____

O Curso Guia de Turismo e a qualificação:

6. Nota que você atribuiria ao Curso escolhido:

- Ótimo (nota de 9,0 a 10,0)
- Bom (nota de 7,5 a 8,9)
- Satisfatório (nota de 6,0 a 7,4)
- Regular (nota de 5,0 a 5,9)
- Insatisfatório (nota 0,0 a 4,9)

Se você quiser, faça considerações sobre a nota que você atribuiu:

7. Assinale aquela(s) alternativa(s) que você considera como representativa(s) do significado do curso, segundo sua expectativa profissional:

- Maior confiança no trabalho, mais responsabilidade, crescimento profissional.
- Atualização profissional, adquirir mais conhecimento.
- Conquista profissional e econômica.
- Ter mais satisfação com o trabalho.
- Ter melhor chance no mercado de trabalho.
- Melhora da qualidade do trabalho.
- Outro: _____

8. Assinale a(s) alternativa(s) que representa(m) sua expectativa após a conclusão do Curso:

- Oportunidade de continuar os estudos.

- Novas oportunidades no mercado de trabalho.
- Conhecimento para abrir um negócio próprio.
- Conhecimento para gerenciar um negócio próprio.
- Outro: _____

9. Você já encaminhou a sua carteira de Guia de Turismo junto ao Ministério do Turismo?

- Sim
- Não

10. Além da língua portuguesa, você habilitou ou habilitará outro idioma em sua habilitação de Guia?

- Sim. Qual? _____
- Não.

De acordo com objetivo geral do curso, qual a sua avaliação?

11. Objetivo geral: Formar profissionais de nível técnico com perfil dinâmico, inovador e ético, capazes de atuar como autônomos ou prepostos da agência de viagens e turismo na execução de todos os procedimentos durante o passeio, visita e/ou viagem.

- Discordo totalmente
- Discordo
- Indiferente
- Concordo
- Concordo totalmente

Observação: _____

E considerando os objetivos específicos:

12. Capacitar o profissional para executar as técnicas e procedimentos de condução de grupo.

- Discordo totalmente
- Discordo
- Indiferente
- Concordo
- Concordo totalmente

13. Organizar eventos, programas, roteiros, itinerários turísticos, atividades de lazer.

- Discordo totalmente
- Discordo
- Indiferente
- Concordo
- Concordo totalmente

14. Mediar diferenças culturais entre visitantes e comunidade local.

- Discordo totalmente
- Discordo
- Indiferente
- Concordo

Concordo totalmente

15. Promover a interação entre população e autóctone e turista, incentivando a valorização mútua.

- Discordo totalmente
 Discordo
 Indiferente
 Concordo
 Concordo totalmente

16. Reduzir impactos socioculturais e ambientais, favorecendo assim a construção de uma experiência qualitativa.

- Discordo totalmente
 Discordo
 Indiferente
 Concordo
 Concordo totalmente

17. Possibilitar a inserção de profissionais adequadamente capacitados e legalmente credenciados, no mercado, assegurando a prestação de serviços de qualidade em Turismo.

- Discordo totalmente
 Discordo
 Indiferente
 Concordo
 Concordo totalmente

A contribuição para o desenvolvimento de São Borja

18. O curso contribui para o desenvolvimento econômico regional.

- Discordo totalmente
 Discordo
 Indiferente
 Concordo
 Concordo totalmente

19. O curso atende as necessidades de mão de obra local ou regional.

- Discordo totalmente
 Discordo
 Indiferente
 Concordo
 Concordo totalmente

20. O curso contribui com as necessidades sociais e culturais da população na região.

- Discordo totalmente
 Discordo
 Indiferente
 Concordo
 Concordo totalmente

21. Quanto ao impacto do curso no desenvolvimento do município de São Borja, qual a sua opinião?

22. A conclusão do curso proporcionou melhoria em suas condições de trabalho? Em que sentido?

23. Espaço livre para sua opinião sobre o que julgar ser importante e que não constou no questionário.
