

**UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE  
CAMPUS DE NATAL  
CURSO DE TURISMO**

**MARIA DANIELE DA SILVA**

**O MERCADO DE TRABALHO TURÍSTICO NA PERCEPÇÃO DOS  
DISCENTES DE TURISMO DO SEMESTRE 2017.2 DA UERN CAMPUS  
AVANÇADO DE NATAL**

**NATAL/RN  
2018**

MARIA DANIELE DA SILVA

**O MERCADO DE TRABALHO NA PERCEÇÃO DOS DISCENTES DE TURISMO  
DA UERN CAMPUS AVANÇADO DE NATAL**

Monografia apresentada à Universidade do Estado do Rio Grande do Norte – UERN, como requisito obrigatório para obtenção do grau de bacharel em Turismo.

**ORIENTADOR (A): Profa. Ma. Jarileide  
Cipriano da Silva Nasi.**

NATAL/RN  
2018

© Todos os direitos estão reservados a Universidade do Estado do Rio Grande do Norte. O conteúdo desta obra é de inteira responsabilidade do(a) autor(a), sendo o mesmo, passível de sanções administrativas ou penais, caso sejam infringidas as leis que regulamentam a Propriedade Intelectual, respectivamente, Patentes: Lei nº 9.279/1996 e Direitos Autorais: Lei nº 9.610/1998. A mesma poderá servir de base literária para novas pesquisas, desde que a obra e seu(a) respectivo(a) autor(a) sejam devidamente citados e mencionados os seus créditos bibliográficos.

**Catálogo da Publicação na Fonte.**  
**Universidade do Estado do Rio Grande do Norte.**

S586m Silva, Maria Daniele da  
O mercado de trabalho turístico na percepção dos discentes de turismo do semestre 2017.2 da UERN Campus Avançado de Natal. / Maria Daniele da Silva. - Natal: UERN, 2018.  
36p.

Orientador(a): Profa. M<sup>ª</sup>. Jarleide Cipriano da Silva Nasi.  
Monografia (Graduação em Turismo). Universidade do Estado do Rio Grande do Norte.

1. Turismo. 2. Percepção. 3. Mercado de Trabalho. I. Nasi, Jarleide Cipriano da Silva. II. Universidade do Estado do Rio Grande do Norte. III. Título.

O serviço de Geração Automática de Ficha Catalográfica para Trabalhos de Conclusão de Curso (TCC's) foi desenvolvido pela Diretoria de Informatização (DINF), sob orientação dos bibliotecários do SIB-UERN, para ser adaptado às necessidades da comunidade acadêmica UERN.

MARIA DANIELE DA SILVA

**O MERCADO DE TRABALHO NA PERCEPÇÃO DOS DISCENTES DE TURISMO  
DA UERN CAMPUS AVANÇADO DE NATAL**

Monografia apresentada à Universidade do Estado do Rio Grande do Norte – UERN, como requisito obrigatório para obtenção do grau de bacharel em Turismo.

**ORIENTADOR (A): Profa. Ma. Jarileide Cipriano da Silva Nasi.**

Aprovado em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_.

**BANCA EXAMINADORA**

---

Professora Ma. Jarileide Cipriano da Silva Nasi.  
Docente Orientador – UERN

---

Professor Me. Marco Antônio Cavalcanti da Rocha Junior  
Docente – UERN

---

Professora Esp. Marilene Campos Dias, do Rego da Costa  
Docente – UERN

---

Professora Dra. Rouseane da Silva Paula  
Docente – UERN

## DEDICATÓRIA

*“Ao Curso de Turismo da UERN, e às pessoas com quem convivi ao longo desses anos, saibam que foram a melhor experiência da minha formação acadêmica e pessoal”.*

## AGRADECIMENTOS

Aos meus familiares e amigos que sempre me incentivaram a continuar, pois sempre me disseram que os motivos para desistir são muitos e os para continuar deveriam ser maiores ainda, obrigada de coração.

A minha orientadora, Jarileide Cipriano da Silva Nasi, por todo apoio no pouco tempo que lhe coube, pelas suas correções e incentivos que foram de fundamental importância para a conclusão desse trabalho.

A UERN e todos os docentes do departamento de Turismo, que me proporcionaram o conhecimento e todo o aprendizado no processo da minha formação profissional.

Por vezes sentimos que aquilo que fazemos não é senão uma gota de água no mar. Mas o mar seria menor se lhe faltasse uma gota.

(Madre Teresa de Calcutá).

## RESUMO

Esta pesquisa apresenta como tema central o mercado de trabalho na percepção dos alunos do curso de turismo da UERN Campus Natal e tem como objetivo geral verificar a percepção que os alunos matriculados no semestre 2017.2 do curso de Turismo da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte Campus/RN têm em relação ao mercado de trabalho turístico na cidade de Natal. Quanto a metodologia o estudo se caracteriza como uma pesquisa qualitativa e foi utilizado como instrumento de coleta de dados o questionário, o tratamento dos mesmos ocorreu através da análise de conteúdo. No referencial teórico foram abordados os seguintes temas: Mercado de trabalho, passando pela criação do primeiro curso superior de turismo do Brasil na década de 70, concluindo com as competências e habilidades que os profissionais graduados em Turismo devem ter para conseguir melhor colocação nesse mercado considerado por muitos 'íngrato'. Através da realização desse trabalho foi possível identificar o perfil do atual aluno do curso, o que pode ser de grande valia para melhorias que o curso possa vir a oferecer a esses discentes.

**Palavras-chave: Percepção, Mercado de Trabalho, Turismo.**

## **ABSTRACT**

This research presents as central theme the job market in the tourism course perception of the Natal city UERN Campus and aims to check the general perception that students enrolled in the semester course 2017.2 of the tourism course in the State University of Rio Grande do Norte have in relation to the tourism labour market in the city of Natal. The study methodology is characterized as a qualitative research and a questionnaire was used as an instrument of data collection, the treatment of the same occurred through content analysis. In the theoretical reference were addressed the following themes: the job market, through the creation of the first superior College of tourism in Brazil at the Decade of 70, concluding with the skills and abilities that tourism graduates professionals must have to get better placement in the market considered by many as 'ungrateful'. Through this work, it was possible to identify the profile of the current students, which can be of great value to improvements that the course may offer to they.

**Keywords:** Perception; Job market; Tourism.

## LISTA DE FIGURAS E TABELA

<b>FIGURA 1:</b> Complexo Cultural da UERN- Natal.....	23
<b>FIGURA 2:</b> Profissões dos Discentes.....	24
<b>FIGURA3:</b> Competências e Habilidades.....	25
<b>FIGURA 4:</b> Tabela da Área em que os discentes têm interesse em atuar.....	26

## **LISTA DE SIGLAS**

ABBTUR – Associação Brasileira de Turismólogos  
CAN – Campus Avançado de Natal  
UERN – Universidade do estado do Rio Grande do Norte  
OMT- Organização Mundial do Turismo  
PIB- Produto Interno Bruto  
WTTC- World Travel Tourism e Council  
WTO- World Tourism Organization  
CMVT- Conselho Mundial de Viagens e Turismo  
SETHAS- Secretaria de Estado de Trabalho, Habitação e Assistência Social.  
UFRN- Universidade Federal do Rio Grande do Norte  
UNP- Universidade Potiguar  
URRN- Universidade Regional do Rio Grande do Norte  
FURRN- Fundação Universidade Regional do Rio Grande do Norte.  
MEC- Conselho Nacional de Educação

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO.....</b>	<b>12</b>
1.1 TEMA.....	12
1.2 PROBLEMA.....	12
1.3 OBJETIVOS.....	13
<b>1.3.1 Objetivo Geral.....</b>	<b>13</b>
<b>1.3.2Objetivos Específicos.....</b>	<b>13</b>
1.4JUSTIFICATIVA.....	14
<b>2 REFERÊNCIAL TEÓRICO.....</b>	<b>15</b>
2.1 MERCADO DE TRABALHO TURÍSTICO.....	15
2.2 ENSINO SUPERIOR EM TURISMO: CENÁRIO BRASILEIRO E NO CONTEXTO DE NATAL.....	17
2.3 COMPETÊNCIAS E CARACTERIZAÇÃO DOS TURISMÓLOGOS.....	21
<b>3 METODOLOGIA.....</b>	<b>24</b>
3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA.....	24
3.2 PROCEDIMENTOS DE COLETAS E ANÁLISE DE DADOS.....	24
3.3 CRONOGRAMA.....	25
<b>4 RESULTADOS E DISCUSSÃO.....</b>	<b>26</b>
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>29</b>
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>31</b>
<b>6 ANEXO.....</b>	<b>33</b>

# 1. INTRODUÇÃO

## 1.1. TEMA

O estudo aqui proposto tem como temática mercado de trabalho, com enfoque na percepção dos discentes do curso de Turismo da UERN em relação ao mercado de trabalho.

Neste contexto, serão abordadas as competências necessárias que o turismólogo precisa ter para ingressar no mercado de trabalho, bem como o mapeamento das áreas de interesse dos mesmos no mercado.

## 1.2. PROBLEMA

O mercado de trabalho turístico tem suas atividades diretamente ligadas ao desenvolvimento socioeconômico de um país, segundo a World Tourism Organization – WTO (2000), nos últimos anos essa atividade vem apresentando crescimento médio de 7% enquanto setores como indústria e economia 2,3% (World Bank,2001).

Em relação ao número de empregos gerados pelo segmento do turismo segundo dados da Organização Mundial do Turismo-OMT (2012) colocam a atividade turística como sendo encarregada pela geração de 6 a 8% do total de empregos no mundo, mesmo sendo uma das atividades econômicas com o menor investimento para a geração de trabalho.

No Brasil, a situação não poderia ser diferente uma vez que, o país possui uma grande variedade de atrativos turísticos naturais e culturais conhecidos no mundo, o World Travel Tourism e Council – WTTC (2012, pág. 01) afirma que no ano de 2011 o Brasil ocupou o quinto lugar no ranking de países que mais empregaram pessoas neste setor no mundo inteiro.

Em 2014, o turismo movimentou R\$ 492 bilhões de reais no Brasil, tornando-se responsável de acordo com Conselho Mundial de Viagens e Turismo (WTTC) por representar 9,6% do Produto Interno Bruto (PIB). A mesma pesquisa aponta ainda que

estamos em nono lugar entre as potências econômicas de turismo no mundo, no ano de 2014 foi autor da criação de forma direta ou indireta de 8,8% dos postos de empregos, estes advindos da copa do mundo.

Apesar de gerar toda essa receita para o país a atividade turística conta com baixa remuneração, elevadas cargas de trabalhos e muitos empregos sazonais, " [...] Essas características empregatícias podem causar uma percepção negativa do emprego em turismo, afetando a dimensão das qualidades dos mercados de trabalho nessa área" (LADKIN, 2008, p. 590).

Em relação ao mercado de trabalho, a percepção abordada será a que se inclina sobre as construções sociais, aqui contextualizadas na relação entre os discentes do Curso Superior de Turismo da UERN, Campus Avançado de Natal (CAN). Para esse estudo será entendido como percepção a maneira como cada pessoa interpreta os fatos e obtém conhecimentos com o auxílio dos cinco sentidos, através desse processo que nos tornamos conscientes, o que nos permite compreender as situações como elas realmente são o perceber é algo pessoal sendo baseada nas experiências e relações que a vivenciamos e que ainda estão por vir.

A problemática a ser abordada neste projeto traz como questionamento:

a). Qual a percepção que os alunos possuem sobre o mercado de trabalho?

### 1.3. OBJETIVOS

#### 1.3.1. Objetivo Geral

Verificar a percepção dos alunos do curso de turismo da UERN Campus Avançado de Natal, em relação ao mercado de trabalho turístico.

#### 1.3.2. Objetivos Específicos

a) Caracterizar o perfil socioeconômico dos alunos do curso de turismo da UERN Campus Natal;

- b) Identificar os fatores que dificultam a atuação profissional no mercado de trabalho turístico;
- c) Conhecer as áreas de maior interesse dos alunos;
- d) Verificar se o perfil, competências e habilidades desenvolvidas pelo curso de turismo da UERN Campus Natal, estão adequados à realidade local.

#### 1.4. JUSTIFICATIVA

A formação superior em Turismo é uma atividade nova quando comparada a cursos como Geografia, Administração e Economia, no Brasil o primeiro curso superior na área surgiu na década de 1970, criado pela Faculdade de Turismo de Anhembi em São Paulo, o momento foi pertinente devido à expansão da atividade turística que fomentava a economia e passou a exigir mão de obra qualificada para atender a demanda do poder público e privado.

Segundo Margoni (2006, p.21),

A tendência era a formação de mão de obra para os setores que se desenvolviam no país e o turismo foi percebido como uma opção por um grupo de professores que identificou a necessidade de inserir no mercado um curso que atendesse à demanda de profissionais para a área, considerada promissora em um país com amplos recursos naturais.

Essa relativa jovialidade do curso ocasiona em falta de conhecimento por parte da sociedade e dos empresários a despeito da importância do ensino, uma vez que, a atividade não se limita apenas a economia como corrobora Trigo (2002):

Os empresários precisam entender que turismo não possui apenas aspectos econômicos ou administrativos. O turismo é um fenômeno social, cultural, político, ambiental (claro que também econômico), mas não pode ser reduzido a cifras ou métodos de gestão. Os alunos em turismo não estudam apenas para trabalhar em agências de viagem ou transportadoras, por exemplo. Há dezenas de possibilidades na iniciativa privada (como empregados ou empreendedores), no setor público e nas organizações não governamentais, no Brasil e no exterior, diretamente relacionadas ao turismo ou a áreas correlatas (TRIGO, 2002, não paginado).

Diante desse cenário em que não se faz necessário ser graduado em turismo para trabalhar na área, surge o interesse em conhecer a percepção e os anseios que os discentes do curso de Turismo da UERN Campus Natal possuem em relação ao mercado de trabalho turístico.

## 2. REFERÊNCIAL TEÓRICO

### 2.1. MERCADO DE TRABALHO TURÍSTICO

O título de turismólogo surgiu no início da década de 1970, com o objetivo de caracterizar uma formação acadêmica que começava a surgir após a implantação do curso superior de Turismo, nessa mesma época esses profissionais começaram a se organizar como categoria profissional pois, foi criada a Associação Brasileira de Bacharéis em Turismo do Rio de Janeiro – ABBTUR/RJ (MATIAS 2002, p. 33).

Porém a regulamentação dessa profissão só foi possível em janeiro de 2012, na gestão da então presidente do Brasil Dilma Rousseff, mesmo reconhecendo a profissão de turismólogo, a mesma vetou os artigos em que se exigia o diploma de bacharel em Turismo para atuar na área, o que continua possibilitando que pessoas formadas em outras áreas possam atuar profissionalmente no turismo.

A área de atuação de um egresso do curso superior em turismo é bastante ampla, autores como Ansarah (2002, p. 42) diz que, “a formação profissional em turismo oferece um “leque” de opções para a atuação no mercado de trabalho, dentre suas várias segmentações destacam-se o lazer com atividades de animação/recreação, clubes, parques temáticos, eventos, empresas de entretenimento, agências, cruzeiros marítimos, hotéis, colônia de férias. ”

Corroborando com essa ideia Acerenza (1991) diz que o turismo é um fenômeno eminentemente social, que dá origem a várias atividades econômicas, sociais, culturais e ecológicas sobre o ambiente. Apesar da importância de profissionais qualificados para gerir a atividade turística, suas competências e habilidades não são plenamente aproveitadas, o que caracteriza um desperdício do seu potencial desenvolvido ao longo dos quatro anos do curso de graduação. Existem ainda empresas que incubem a esses profissionais tarefas que não precisariam da

formação na área para desempenhá-la, conforme Silva e Cid (2005): Muitas empresas oferecem serviços aos bacharéis em turismo que qualquer outra pessoa o faria, como reservas de passagens aéreas por computador ou recepcionista de um hotel, isso faz com que haja uma certa insatisfação no trabalho, contribuindo para alta rotatividade dos empregados.

A partir disso surge um cenário de insatisfação, de um lado as empresas que reclamam da mão de obra, do outro a recusa por parte dos profissionais que possuem mais qualificação em permanecer em locais que não lhe rendem reconhecimento ou as mínimas condições de trabalho , “Observa-se que, em todo mundo, o segmento turístico caracteriza-se por uma enorme precarização das relações de trabalho.”, e ainda: “Sem dúvida, a quantidade dos empregos gerados pelo turismo significativa, no entanto a maioria das funções caracteriza-se pelo trabalho precário, grande rotatividade e baixa remuneração.” (FONSECA, 2002).

Diante desse “dinamismo” a atividade turística exige por partes de seus profissionais algumas habilidades, como por exemplo, o idioma principalmente o inglês, NETO (2002, p. 105) cita alguns pontos para que o turismo seja capaz de formar profissionais capacitados que colaborarem de maneira ágil no desenvolvimento do turismo no país, são: Elevar a qualidade do ensino nas escolas de turismo e hotelaria; Promover a integração entre as entidades docentes e as empresas do setor turístico em todo o país; Estimular as instituições de ensino a aprimorar o nível acadêmico de seus currículos.

De acordo com uma pesquisa realizada pelo Observatório do Trabalho do Rio Grande do Norte, uma iniciativa da Secretaria de Estado de Trabalho, Habitação e Assistência Social (SETHAS) em maio de 2011, o Brasil possuía um saldo positivo da ordem de 252.067 postos de empregos, resultado inferior a maio de 2010. Esse foi o terceiro melhor maio da série iniciada em 2002, equivalente à expansão de 0,69% no estoque de assalariados com carteira assinada do mês anterior.

A mesma pesquisa mostrou que resultado para o mesmo período no estado do Rio Grande do Norte 2011 foi negativo, sendo o segundo pior resultado em dez anos, o município que obteve o melhor desempenho na criação de vagas de empregos foi Mossoró, a capital do estado ficou entre as que registraram o menor desempenho.

Partindo do entendimento que o turismo é uma atividade econômica que gera divisas para o Brasil, porém possui uma baixa remuneração como afirma LADKIN, compreendesse a necessidade mesmo após a regulamentação da profissão de um salário compatível com o nível de exigências que o mercado busca nesses profissionais.

Conclui-se que, que os Bacharéis em Turismo não se sentem valorizados pelo mercado, a luta pela regulamentação da profissão desde a criação do curso em 1970 é um dos indicadores disso. Para Trigo, a contratação de bons profissionais está diretamente ligada a boa prestação de serviços e ao próprio desenvolvimento do turismo: Ainda existe, em vários lugares do planeta, resistência à compreensão de que a elevação da qualidade dos serviços turísticos, dos padrões de segurança, lucratividade e eficiência depende em boa parte de formação profissional séria e continuada. (TRIGO, 2000 p.172).

## 2.2. ENSINO SUPERIOR EM TURISMO: CENÁRIO BRASILEIRO E NO CONTEXTO DE NATAL

Nesse item será realizada uma breve narrativa sobre a concepção do ensino superior em turismo no cenário brasileiro e no contexto da cidade de Natal. Antes mesmo da criação dos cursos de turismo a atividade turística já existia, encontrava-se em evidência no cenário internacional, atraindo muitos estudantes para a área, pois se mostrava uma área bastante promissora, Velasquez (2013, p. 2): “O surgimento dos cursos de graduação insere-se nesse contexto, quase que de frenesi, ao redor da propalada abrangência e potencialidade do turismo.

Antes da implantação dos cursos de Turismo essa atividade era realizada sem qualquer planejamento, somente após o entendimento da necessidade de profissionais capacitados para atuar tanto no setor público como privado é que em 1970 foi criado o curso superior em turismo, objetivando qualificar mão de obra para o desenvolvimento da atividade que crescia rapidamente no país.

Nesse período de criação e difusão dos cursos superiores em Turismo no Brasil, os currículos eram adotados de acordo com os interesses próprios de cada instituição: [...] percebe-se que, inicialmente, os mesmos [cursos superiores em

turismo] eram criados e oferecidos pautados em uma normativa própria, visto que as Diretrizes Curriculares do MEC apenas foram criadas algumas décadas após o surgimento dos cursos, como anteriormente citado, o que propiciou um caminhar diversificado, compositor de uma formação de diversas focagens. (VELASQUEZ, 2013, p.7).

Ao longo do tempo a estrutura curricular mínima do curso passou por modificações, levando em consideração as habilidades exigidas pelo mercado de trabalho e a própria atividade turística e, em 2006, a resolução inicial foi revogada pela Resolução nº 13/2006 da Câmara de Educação Superior (Conselho Nacional de Educação – MEC).

Quando comparado com outros cursos como Economia, Geografia, etc., pode-se dizer que a graduação em turismo é relativamente nova, o que acaba por capitalizar muito a área esquecendo que muito além de uma atividade meramente mercadológica é uma área de extenso conhecimento tendo em vista que abrange diversas áreas de estudos.

Muitos autores concordam quando pensam no ensino do turismo não somente como ferramenta de qualificação, visto que essa profissionalizante não deve ser a única responsabilidade ou compromisso dos cursos uma vez que a universidade precisa ser o espaço da reflexão, inovação, criação, um espaço onde se aprende como pensar e não o que pensar.

Conforme Stergiou (2008), a educação superior em Turismo deve oferecer tanto “turismo” quanto “educação superior”. Fortalecendo esse pensamento LAKER (2004, p. 8), “a formação em turismo não deve visar apenas à inserção do profissional no mercado de trabalho, e sim, prepará-lo para pensar o mercado”.

Significa dizer que os educadores não podem dar apenas enfoque na profissionalização, devem ser capazes também de promover a reflexão sobre o mundo do turismo, no entanto, isso não significa rejeitar o ensino de habilidades e desenvolvimento de competências, conforme as exigências do mercado de trabalho.

Santos (2004) acredita que as Instituições de Ensino Superior são, na atualidade, um mercado gigantesco, fragmentado, pouco produtivo, de baixo nível tecnológico, mas com grande procura de tecnologia e com grande déficit de gestão profissional.

No âmbito da graduação em Turismo a cidade de Natal já contou com sete cursos superiores na área, porém houve um declínio na oferta desse curso e atualmente somente três instituições ofertam esse curso são elas: Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), Universidade do Estado do Rio Grande do Norte (UERN) e a Universidade Potiguar (UNP). A UERN foi criada em 28 de setembro de 1968, pela Lei Municipal nº 20/68. Nasceu com o nome de Universidade Regional do Rio Grande do Norte - URRN, vinculada à Fundação Universidade Regional do Rio Grande do Norte – FURRN.

Nessa trajetória histórica, a UERN, objetivando consolidar-se como Instituição de Ensino Superior, tem concentrado esforços no sentido de estruturar-se administrativa e academicamente, de forma que, sensível às demandas advindas do avanço tecnológico e das transformações econômico-sociais em curso na sociedade contemporânea, viabilize sua missão institucional, comprometendo-se com o desenvolvimento do homem, da ciência, da tecnologia e do Estado do Rio Grande do Norte, através do fortalecimento das suas atividades de ensino, pesquisa e extensão.

Em Natal a universidade iniciou suas atividades no dia 13 de junho de 2002, através da resolução de nº 003/2002 do Conselho Universitário (CONSUNI), a qual determinou o seu funcionamento na zona norte da cidade de Natal, com a oferta inicial dos cursos de graduação em Ciência da Computação (bacharelado), Direito (bacharelado) e Turismo (bacharelado). As aulas eram ministradas no Centro de Estudo e Biblioteca Escolar Professor Américo de Oliveira Costa, depois o CAN (Campus Avançado de Natal) mudou sua sede para a Avenida Ayrton Senna, no. 4241, no bairro de Neópolis, zona sul da cidade do Natal onde permaneceu por dez anos, enquanto aguardava o fim das obras de construção da sua sede definitiva situada na Avenida Doutor João Medeiros Filho, bairro Potengi, na zona norte da cidade.

O CAN funciona atualmente em uma sede provisória na Avenida Doutor João Medeiros Filho, bairro Potengi, na zona norte da cidade, nas instalações do Complexo

Cultural da UERN (CCUERN), enquanto aguarda que sua sede definitiva, vizinha ao CCUERN, seja finalizada.

O curso de turismo conta em sua estrutura física no Campus de Natal com uma sala de secretaria, uma sala da coordenação, uma sala dos professores, quatro baias de professores, uma sala do núcleo de eventos, um laboratório de pesquisa, quatro salas de aula e um laboratório de informática, dispõe também de um acervo 445 títulos e 1148 exemplares são relacionados ao curso de turismo, números considerados insuficientes pois não atende satisfatoriamente às necessidades para formação específica do turismólogo, principalmente no tocante a revistas especializadas, títulos e números de exemplares.

O Curso de Turismo da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte – UERN foi criado no intuito de atender às demandas de serviços e de mercado decorrentes da expansão e modernização desta atividade, que nos últimos anos tem obtido incremento no Estado, na região e no país por estar sendo considerada como atividade agregada ao desenvolvimento e crescimento econômico.

Atualmente o Departamento de Turismo conta com um quadro de 17 docentes dos quais: 8 doutores, 4 doutorandos, 4 mestres e 1 mestrando, além dos professores que fazem parte do Departamento, professores de outros departamentos ministraram disciplinas no curso de turismo, são eles: Wellington Medeiros (Doutor) e Rouseane Paula (Doutora).

Como observado houve uma redução considerável no número de cursos na cidade, a qual pode ser sido influenciada pela baixa absorção destes profissionais no mercado de trabalho, uma vez que outros profissionais de outras áreas não correlacionadas ao turismo ocupam vagas de trabalho de atuação do bacharel em turismo.

### 2.3. COMPETÊNCIAS E CARACTERIZAÇÃO DOS TURISMÓLOGOS

Nesse tópico serão abordadas as principais competências e atribuições do bacharel em turismo, o termo competência está associado à capacidade de compreender ou realizar algo, muitos são os conceitos de competência; para Chiavenato (2002)", competência é um conjunto integrado de habilidades. É tudo aquilo que a pessoa consegue realizar mesmo em condições inadequadas, e representa um pacote inteiro de muitas habilidades que lhe permite cumprir metas e alcançar objetivos de maneira eficiente".

Para esse autor, a competência é constituída por três elementos essenciais:

a) aprendizado, que é representado pela capacidade de modificação do comportamento por meio da incorporação de novos conhecimentos, atitudes, habilidades e competências; b) atitude, que significa a maneira de encarar o mundo, de como se comportar diante das situações; c) habilidade, que é a maneira como a pessoa aplica o seu conhecimento e o transforma em ação. O conhecimento é o potencial pessoal, a habilidade a realização concreta desse potencial. (CHIAVENATO, 2002 p.28)

Baseando-se nessa perspectiva a competência não é somente conhecimento e habilidade, passando a ser uma união de fatores, o autor também discorre sobre a competência como a aplicação dos conhecimentos e habilidades. Deste modo, Chiavenato (2002, p. 37) expõe que: "sem a competência, o conhecimento e a habilidade ficam na berlinda e se apagam. Permanecem em estado potencial na espera de sua realização. A chama é proporcionada pela competência".

A Associação Brasileira de Turismólogos (ABBTUR,2013) define o bacharel em turismo como "um profissional de nível superior egresso dos cursos superiores de turismo e/ou turismo e hotelaria que disseminam ideias, planejam atividades e as gerenciam, através de sua capacidade de análise crítica e reflexiva agindo com

responsabilidade técnica e procedimento ético para garantir o desenvolvimento sustentável da atividade nos seus diferentes segmentos, fomentando a pesquisa e o desenvolvimento de novas tecnologias”.

Esse profissional também é conhecido como turismólogo, termo que surgiu na década de 70, mesmo período da formação da primeira turma do curso superior em Turismo (TEIXEIRA, 2007), somente após a criação de políticas públicas para o turismo, é que a classe começa a se organizar, conforme MATIAS (2002, p. 33) “os bacharéis em Turismo começaram a se organizar como categoria profissional, quando foi criada em 17/10/1978, a Associação Brasileira de Bacharéis em Turismo do Rio de Janeiro – ABBTUR/RJ”. Embora que de modo informal, uma vez que não havia nenhum reconhecimento legal do turismólogo enquanto profissional, no ano 2012 foi criada a lei nº 12.591 que, reconhece a profissão e elenca as atividades que podem ser exercidas por este profissional.

De acordo com a Classificação Brasileira de Ocupações do Ministério do Trabalho e Emprego, os Turismólogos são os profissionais que:

Dirigem como representantes dos proprietários, ou acionistas, ou por conta própria, as atividades dos serviços de turismo, de alojamento e de alimentação. Planejam e executam projetos e programas inerentes a atividade turística buscando o desenvolvimento sustentável e o fomento do turismo. Para tanto, definem planos, políticas e diretrizes, traçam e executam planos de negócios. Buscam produzir os melhores resultados através de pesquisas e análises de mercado e garantem a qualidade de produtos e serviços oferecidos. (BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego, 2012).

Apesar desses profissionais serem formados para gerir a atividade turística, não podemos afirmar que apenas os conhecimentos adquiridos durante a formação caracterizam-se como todo o conhecimento que o profissional vai precisar e que não será preciso continuar o processo de aprendizado. Pois existem muitas funções dentro do turismo que somente a graduação não é suficiente, “Não só a parte acadêmica é suficiente, mas atividades complementares se farão necessárias como: leitura de assuntos do setor, cursos extracurriculares, cursos de pós-graduação, participação em congressos/seminários e estágios profissionais. ” (Rosini; Ferreyros, 2007, p. 4).

É necessário buscar sempre aperfeiçoamento, independente da área de formação, no turismo essa procura deve ser constante tendo em vista que, é uma atividade dinâmica que requer sempre uma renovação profissional, tornando o turismólogo apto para exercer várias funções. Logo percebesse a importância dos cursos de idiomas, participação em congressos, eventos etc.

A formação superior em turismo proporciona a oportunidade de profissionalização e especialização o que garante a atuação desses profissionais nos diferentes segmentos do mercado. Tendo em vista que, o bacharel em turismo vem ganhando mais amplitude em sua área de atuação, surge à necessidade de focalizar mais na formação desse capital humano que exerce uma importância primordial na área e depositar a devida atenção para a formação desses profissionais que refletirá com significativa relevância no desenvolvimento e qualidade do turismo. (Ansarah2002, p. 42).

Nesse sentido, a atuação desse profissional é essencial para a organização da atividade turística sob a forma de planejamento, controle e ações no âmbito da produção dos serviços turísticos, para que os mesmos atendam a um nível satisfatório, visando o crescimento do setor privado e promoção dos municípios. Leitão e Coutinho (2007, p. 7) corroboram com a ideia que: Assim, o turismólogo será aquele que de acordo com os seus determinantes possuirá a responsabilidade de dar direção à atividade turística e por encontrar-se num nível mais elevado de desenvolvimento, deverá ser o sujeito estimulador para motivação turística e da promoção turística de uma localidade, onde ambos no contexto das relações sociais vão constituir o processo da atividade turística.

### **3. METODOLOGIA**

#### **3.1. CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA**

Quanto à finalidade, o trabalho aqui apresentado, trata-se de uma pesquisa caráter exploratório-descritivo, segundo Dencker (1998), o estudo exploratório visa compreender ou conseguir nova compreensão do fenômeno para poder formular um problema mais preciso de pesquisa. Já a pesquisa descritiva tem como objetivo “a descrição das características de determinada população e o estabelecimento das relações entre as variáveis” (GIL, 1996, p. 46).

A natureza do trabalho é qualitativa, a mesma foi escolhida levando em consideração o objetivo do trabalho, ou seja, a verificação da percepção que os alunos têm sobre o mercado de trabalho turístico. Esse tipo de pesquisa não se preocupa em quantificar resultados, mas, sim explicar o “porquê das coisas”.

### 3.2 PROCEDIMENTOS DE COLETA E ANÁLISE DOS DADOS

A coleta de dados ocorreu por meio de aplicação de questionário estruturado que foram aplicados em junho de 2018, baseados em um modelo adaptado contendo perguntas abertas e fechadas, abordando os seguintes pontos: perfil socioeconômico, percepções sobre o mercado de trabalho, identificação das áreas de maior interesse no mercado de trabalho.

Após a coleta, a análise foi feita por meio de técnicas qualitativas conforme os objetivos e os tipos de dados coletados. De acordo com Dencker (2003) a pesquisa qualitativa, trabalha com dados subjetivos e possibilita uma compreensão da forma de vida das pessoas, e não faz apenas um levantamento sobre os hábitos de um grande grupo.

Em posse dos dados foram elaborados gráficos que serão apresentados ao longo do presente estudo.

### 3.3. CRONOGRAMA

ATIVIDADE	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Correções do projeto de monografia							
Coleta de dados no campo							
Análise dos dados							
Redação da primeira versão do texto							
Revisão do texto							
Redação definitiva							
Defesa da monografia							

### 3.4. UNIVERSO E POPULAÇÃO

A população amostral do presente estudo é identificada de forma arbitrária, sendo assim, o questionário deste trabalho foi aplicado com 26 alunos de um total de 53, matriculados no semestre atual 2017.2 do curso de turismo da UERN-Campus Natal/RN, foi criada em 28 de setembro de 1968, pela Lei Municipal nº 20/68.

A amostragem foi escolhida levando em consideração a disponibilidade dos entrevistados e do pesquisador.

Objetivando a melhor compreensão sobre população, Lakatos (200, p.10) refere-se à população ou universo como “o conjunto de seres animados ou inanimados que apresentam pelo menos uma característica em comum” já para Vergara (2004, p. 500) população é “um conjunto de elementos que possuem as características que serão objeto de estudo”.

**Figura 1 – COMPLEXO CULTURAL DA UERN-NATAL**



**Fonte:** Portal UERN, 2017

#### 4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Neste tópico, será realizada a interpretação dos resultados, a partir dos dados obtidos no levantamento realizado com discentes do curso de Turismo da UERN Campus Natal.

Para atender os objetivos específicos, buscou-se analisar o perfil socioeconômico e profissional dos alunos, logo, tem-se que, dos que responderam ao questionário, percebe-se uma predominância do sexo feminino, onde 69,2% correspondem a 18 mulheres presentes na amostra; e 30,8% corresponde a 8 homens – tal resultado corrobora com o que Barreto (2004) expõe em seu livro “Discutindo o ensino universitário em turismo”. Nesta mesma obra, a autora relata uma presença maior de mulheres nesse curso, chamando a atenção, inclusive, para o fato de que, no início do curso (na década de 1970), o mesmo era conhecido como “espera marido”, por esse motivo.

O respondente tem idade entre 19 a 51 anos, resultando na média de 26,77 anos, quanto ao estado civil, percebe-se que a maioria (76,9%) é composta por solteiro o que pode ser justificado pelo fato de serem jovens, e, inclusive, estarem iniciando a vida profissional. No que se refere à profissão, 10 dos 26 responderam que são estudantes, o que corresponde a 34,6%, e atuando na área de formação, entre estagio e efetivos temos 7 alunos, conforme gráfico abaixo:

Profissão:

26 respostas

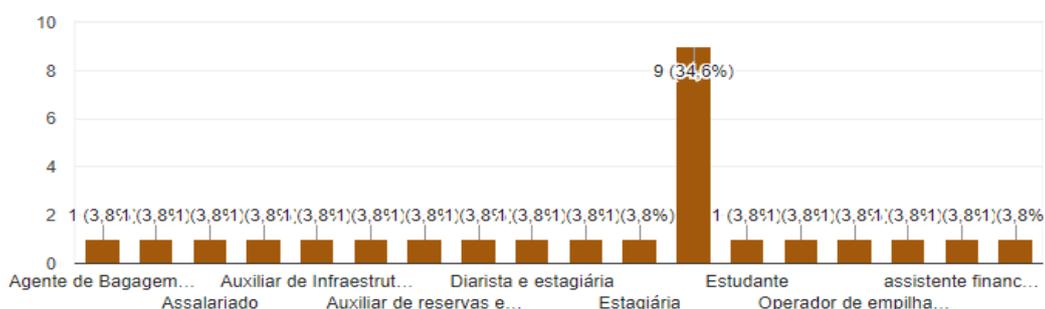


Figura 1-Profissoes dos discentes; Fonte: Elaboração feita pela autora com base nos dados coletados para a pesquisa.

No que se refere à renda mensal perca pita, o índice de alunos que não possuem renda é 23,1% e os que ganham de 1 a 3 salários mínimos corresponde a 38,5%. Quando questionados sobre conhecimento prévio da área pela qual decidiram

ingressar, houve um empate entre os que não tinham informação e os que conheciam a área de atuação do profissional formado em turismo.

Ao serem indagados sobre as competências e habilidades consideradas mais importantes para conseguir um lugar no mercado de trabalho turístico, foi elencado os seguintes "atributos":

Proatividade

Comprometimento

Criatividade

Domínio de idiomas

Nesse caso, cabe ressaltar a percepção de Silva (2005), de que o mundo globalizado exige profissionais com diversas habilidades e competências tais como: multifuncionalidade, eficiência, criatividade, visão de futuro, entre outros.

3- Na sua concepção, você possui as competências e habilidades demandadas pelo mercado? Por que?



Figura 2- Fonte: Elaboração feita pela autora com base nos dados coletados para a pesquisa.

Pelo gráfico acima podemos observar que 65,4% dos alunos se consideram aptos para atuarem no mercado, pois possuem o que é necessário.

Entre os fatores indicados pelos entrevistados para as dificuldades dos mesmos no mercado de trabalho, a falta de domínio de idiomas 15,4%, enquanto falta de oportunidade 57,7%, significando que o motivo para não ingressarem no mercado é a falta de oportunidade.

Ainda sobre a capacitação para a inserção dos alunos na vida profissional, foi questionado se apenas o ensino oferecido pela UERN era suficiente para isso, 18 dos 26 entrevistados responderam que sim, é necessário buscar sempre aperfeiçoamento, independente da área de formação, no turismo essa procura deve ser constante tendo em vista que, é uma atividade dinâmica que requer sempre uma renovação

profissional, tornando o turismólogo apto para exercer várias funções. Logo percebesse a importância dos cursos de idiomas, participação em congressos, eventos etc.

Em relação à remuneração que o profissional de turismo ganha, 88,5% dos alunos concordou que o mesmo não está de acordo com as competências e habilidades exigidas pelo mercado, significa dizer que a atividade turística exige muito de seus funcionários e paga pouco por essa mão de obra.

Como sabemos o turismólogo pode trabalhar em diversas áreas, foi listado as principais áreas do turismo, conforme tabela abaixo.

Tabela 1

Área em que os discentes têm interesse em atuar.

ÁREA	INTERESSADOS	NENHUMA DAS OPÇÕES CITADAS
Agência	1	1
Alimentos e bebidas	1	
Consultoria	0	
Cultura	1	
Educação	2	
Eventos	7	
Hospitalidade	5	
Lazer	0	
Transporte	0	
Marketing	1	
Patrimônio Histórico	1	
Planejamento	2	
Meio Ambiente	3	

Tabela1- Fonte: Elaboração feita pela autora com base nos dados coletados para a pesquisa.

Como podemos observar os alunos demonstraram grande interesse pela área de eventos, hospitalidade, as áreas sem interesse foram; lazer, consultoria e transporte. Apenas 1 dos 26 entrevistados não pretende atuar na sua área de formação acadêmica.

Visando atender o objetivo geral da presente pesquisa, foi perguntado aos alunos como está o mercado de trabalho turístico, os mesmos responderam que apesar de estar sempre em evolução é uma atividade que não costuma dar

oportunidade para quem não possui experiência, tendo em vista que é bastante dinâmico. Para complementar foi proposto que o aluno respondesse como ele se via enquanto turismólogo no mercado que ele acabou de caracterizar na questão anterior. Grande parte acredita que será inserido no mercado, pois pretendem se qualificar e apostam em melhoras na atividade em Natal, mesmo sendo um desafio levando em consideração a falta de investimento do poder público e privado no setor.

## **5. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O estudo realizado permitiu conhecer a percepção que os alunos matriculados no semestre 2017.2 do curso de Turismo da UERN Campus Natal possuem sobre o mercado de trabalho turístico, tendo em vista que esse era o principal problema abordado no presente estudo.

Foi traçado o perfil socioeconômico dos alunos e foi diagnosticado que são na maior parte do sexo feminino, com idade entre 19 e 51 anos com renda mensal entre um e dois salários mínimos. São em sua maioria solteiros e de diferentes profissões, o que pode ser entendido levando em consideração a faixa etária dos mesmos.

Foi listado algumas características que os mesmos julgam essenciais para a inserção no mercado, como: proatividade, comprometimento e domínio de idiomas, esse sendo mais importante, a questão dos idiomas, citados por estes, é algo que a universidade não prioriza, talvez por ser tão vasta a área de atuação do egresso do curso, ainda falando sobre esse leque de opções o setor com mais interesse em trabalhar foi o setor de eventos, seguido pela hospitalidade. Também foi dito que o mercado exige muito de seus profissionais, porém não dá o devido valor financeiro que o formando egresso de um curso superior com duração de quatro anos deveria receber. Segundo os discentes um dos principais motivos para ainda não estarem trabalhando na área de formação é a falta de oportunidade por parte das empresas, uma surpresa foi que dos entrevistados 69,2% disseram que o ensino oferecido pela UERN é suficiente para seu ingresso no mercado de trabalho.

No que tange ao principal objetivo da pesquisa (identificar a percepção que os futuros turismólogos do semestre 2017.2 de Turismo do Campus Natal tem em relação ao mercado de trabalho, foi identificado que possuem uma visão otimista, porém ressaltam a importância do aperfeiçoamento contínuo no que se refere ao turismo, já que é uma área que está sempre em evolução.

Em suma os entrevistados se consideram preparados para os desafios oriundos do turismo, a maioria já possuía conhecimento prévio do mercado logo as dificuldades tanto salariais não são um potencial empecilho para quem passou quatro anos estudando e almejando a colocação profissional.

Em conclusão, este estudo permitiu a compreensão da 'visão' que os alunos possuem sobre o temido mercado de trabalho, assim como foi possível conhecer melhor o perfil do aluno do curso de turismo da UERN Natal, compreendendo seus anseios, seus interessantes mercadológicos etc.

## REFERÊNCIAS

ANSARAH, Marília Gomes dos Reis. **Formação e capacitação do profissional em turismo e hotelaria: reflexões e cadastro das instituições educacionais no Brasil**. São Paulo: Aleph, 2002.

BARRETTO, Margarita; TAMANINI, Elizabete; SILVA, Maria Ivonete Peixer da Silva. **Discutindo o ensino universitário de turismo**. Campinas, SP: Papyrus, 2004.

BRASIL. Lei nº 12.591, de 18 de janeiro de 2012. Reconhece a profissão de Turismólogo e disciplina o seu exercício.

BRUSADIN, Leandro Benedini. **A formação do bacharel em turismo com base nas estruturas curriculares e nos docentes dos cursos de graduação**. Seminário da Associação Brasileira de Pesquisa e Pós-Graduação – ANPTUR, 2007.

CHIAVENTO, Idalberto. **Recursos humanos**. Edição compacta. São Paulo: Editora Atlas, 2002.

DENCKER, Ada de Freitas Manetti. **Métodos e técnicas de pesquisa em turismo**. São Paulo: Futura, 1998.

DENCKER, A. de F. M. **Métodos e Técnicas de Pesquisa em Turismo**. São Paulo: Futura, 2003.

FONSECA, Maria Aparecida Pontes da. **Turismo e trabalho em áreas periféricas**. Scripta Nova, Revista Electrónica de Geografía y Ciencias Sociales, Universidad de Barcelona, vol. VI, nº 119 (128), 2002. Disponível em: Acesso em 17 abril. 2018.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 1996.

LADKIN, A. **Carreiras profissionais e emprego** in: Airey, D. E J. Tribe (ed) **Educação Internacional em Turismo**, Senac, São Paulo, p. 589 608, 2008.

LEITÃO, Fernanda da Silva; COUTINHO, Helen Rita Menezes. **A contribuição da educação para o desenvolvimento do turismo**. 2007. Revista Eletrônica Aboré, 3ª ed. Disponível em: Acesso em 14 junho. 2018.

MATIAS, Marlene. Turismo. **Formação e Profissionalização. 30 Anos de História**. Barueri: Manole, 2002 NETO, Alexandre Shigunov; MACIEL, Lizete S.B(orgs). Currículo e formação profissional nos cursos de turismo. Campinas, SP: Papyrus, 2002.

MARGONI, Catherine Cavalcanti. **Reflexões sobre a aplicação da Interdisciplinaridade em Cursos de Turismo**. Dissertação (Mestrado em Hospitalidade) – Universidade Anhembi Morumbi, 2006.

ROSINI, Fernando; FERREYROS, Aliada Rita Saona. **Situação profissional dos egressos da primeira e segunda turma do curso de turismo da Faculdade Estácio de Sá de Ourinhos-SP**. 2007.

SILVA, Antonio Carlos Ribeiro da. **Abordagem Curricular por Competências no Ensino Superior**: um estudo exploratório nos Cursos de Administração, Ciências

Contábeis e Economia no estado da Bahia – Brasil. 2005. 433f. (Tese de Doutorado). Ciência da Educação, na área de Desenvolvimento Curricular, na Universidade do Minho. 2005.

SILVA, Aline Ísis Santos da; CID, Jisleyangela Freitas. **Ética, Turismo e Mercado de trabalho**. Disponível em: Acesso em 02 de julho 2018.

STERGIOU, Dimitrios. Ensino. In: TRIBE, Jonh; AIREY, David (Orgs). **Educação Internacional em Turismo**. São Paulo: SENAC, 2008. Trad. Carlos Szlak.

TEIXEIRA, Sérgio Henrique Azevedo. **Cursos superiores de turismo. Condicionantes sociais da sua implantação**: Uma abordagem histórica (1968/1976). 2007. 67f. Dissertação de Mestrado em Educação. Universidade São Francisco. 2007. Disponível em: Acesso em 22 abril. 2018.

TRIGO, Luiz Gonzaga Godói. **A importância da educação para o turismo**. In: LAGE, B. H. G.; MILONE, P.C. (Orgs). Turismo teoria e prática. São Paulo: Atlas, 2000. Pp. 243-255.

VELASQUEZ, Guilherme Garcia. **Ensino superior em turismo no Brasil: avanço ou retrocesso**. In: SEMINÁRIO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL PESQUISA E PÓSGRADUAÇÃO EM TURISMO, 10., 2013.

## **SITES PESQUISADOS**

<<http://www.abbtur.com.br/abbtur/conteudo.asp?cod=3>> Acesso em 10 de Maio de 2018.

<<http://adcon.rn.gov.br/ACERVO/gac/Conteudo.asp?TRAN=ITEM&TARG=50890&ACT=&PAGE=0&PARM=&LBL=Quadros+de+Lota%E7%E3o>> Acesso em 23 de julho de 2018.

<<http://www.brasil.gov.br/@@search?Subject%3Alist=OMT>> Acesso em 15 de maio de 2018.

<<http://www.sethas.rn.gov.br>>. Acessado em 11 de junho de 2018.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS - INEP Sinopses Estatísticas da Educação Superior - Graduação. (2012). Disponível em: <<http://www.inep.gov.br/superior/censosuperior/sinopse/default.asp>>. Acesso em junho. 2018.

## 6 ANEXO

### QUESTIONARIO

#### Dados Gerais

**Sexo:** ( ) Masculino ( ) Feminino

**Idade:** \_\_\_\_\_ anos

**Estado Civil** ( ) Solteiro ( ) Divorciado/separado ( ) Casado ( ) Viúvo(a) ( ) Outros

**Profissão:** \_\_\_\_\_

**Qual a sua renda mensal, aproximadamente? (Marque apenas uma resposta) (A)**

Nenhuma renda

(B) Até 1 salário mínimo (até R\$ 954,00).

(C) De 1 a 3 salários mínimos (de R\$ 954,00 até R\$ 2.862,00).

(D) De 3 a 6 salários mínimos (de R\$ 2.862,00 até R\$ 5.724,00)

(E) Outra: Citar

**Por favor, responda as perguntas abaixo marque apenas uma resposta.**

1- Ao optar pela sua atual área de estudo, você possuía algum conhecimento sobre o mercado de trabalho do turismólogo?

Não tinha informação ( )

Conhecia a área ( )

Já trabalhava na área ( )

Outro \_\_\_\_\_

2- Quais competências e habilidades considera mais importantes para conseguir um lugar no mercado de trabalho na sua profissão?

3- Na sua concepção, você possui as competências e habilidades demandadas pelo mercado?

Sim ( )

Não ( )

Por que?

4- Em sua opinião quais são os fatores que dificultam sua inserção no mercado de trabalho?

Falta de domínio do idioma ( )

Falta de oportunidade ( )

Falta de capacitação ( )

Idade ( )

Outro: Citar

Por que?

5- O ensino oferecido pela UERN é suficiente para seu ingresso no mercado?

Sim ( )

Não ( )

Por que?

6- Você acredita que as competências e habilidades demandadas pelo mercado estão de acordo com a remuneração oferecida?

sim ( )

Não ( )

Por que?

7- Em que área do turismo pretende atuar?

Agência ( )

Alimentos e bebidas ( )

Consultoria ( )

Cultura( )

Educação ( )

Eventos ( )

Hospitalidade ( )

Lazer ( )

Transporte ( )

Marketing ( )

Patrimônio Histórico ( )

Planejamento ( )

Meio Ambiente ( )

Outro: \_\_\_\_\_

8- Você pretende atuar na sua área de formação?

Sim ( )

Não ( )

justifique:

9- Na sua percepção, como está o mercado de trabalho turístico na cidade de Natal?

10-Levando em consideração o atual cenário turístico de Natal, como você se vê enquanto turismólogo?