

4

Turismo

O objetivo deste capítulo é apresentar definições de turismo, a relação entre turismo e fontes de emprego, a importância do domínio da língua inglesa para o mercado e o perfil do profissional de turismo. Acredito que entender estas questões seja relevante para adaptar o curso de Inglês Instrumental ministrado na escola técnica onde este estudo se desenvolveu.

4.1

O que é turismo?

Consultando o Dicionário da Língua Portuguesa de Aurélio Buarque de Holanda Ferreira, encontra-se a seguinte definição para turismo:

turismo.[Do ingl. *tourism*, pelo fr. *tourisme*.] S.m. **1.** Viagem ou excursão, feita por prazer, a locais que despertam interesse. **2.** O conjunto dos serviços necessários para atrair aqueles que fazem turismo (1) e dispensar-lhes atendimento por meio de provisão de itinerários, guias, acomodações, transporte, etc. **3.** O movimento de turistas: O turismo na Espanha é muito intenso durante o verão.

Para quem usa o termo no cotidiano, esta definição é suficiente. No entanto, no meio acadêmico e profissional esbarramos com várias definições diferentes.

Segundo a definição da Embratur (Empresa Brasileira de Turismo, cujo nome atual é Instituto Brasileiro de Turismo e está vinculado ao Ministério do Turismo do Brasil), turismo é uma atividade econômica representada pelo conjunto de transações (compra e venda de produtos e serviços turísticos) efetuadas entre os agentes econômicos do turismo. É gerado pelo deslocamento voluntário e temporário de pessoas para fora dos limites da área ou região em que têm residência fixa, por qualquer motivo, excetuando-se o de exercer alguma atividade remunerada no local de visita.

Segundo Cooper (2001, p.14), a definição mais abrangente para turismo é aquela apresentada por Mathieson e Wall: “movimento temporário para destino fora das residências locais de trabalho normais, as atividades efetuadas durante esta permanência e as facilidades criadas para atender as necessidades do turista.”

O que é turismo, então?

De uma maneira muito geral, “turismo” se refere ao movimento de pessoas, dentro ou fora das fronteiras de seu próprio país, em busca de lazer, repouso, conhecimento, saúde ou a negócio (Senac, 2002). Seu precursor foi Thomas Cook, que, em 1841, durante um congresso de abstêmios na Inglaterra, percebeu o quanto se economizava em transporte e hospedagem em viagens coletivas. Logo fundou a primeira agência de turismo denominada Cook, a qual inspirou a criação de tantas outras concorrentes.

De acordo com dados da Organização Mundial de Turismo (OMT), o turismo é o segundo setor em investimentos mundiais, movimentando cerca de 800 milhões de pessoas no mundo. O turismo é hoje uma das maiores fontes de emprego e renda do mundo em que vivemos: um mundo globalizado, onde a tecnologia e o desejo de consumo encurtam as distâncias. As pessoas têm muitos motivos para viajar: negócios, lazer, saúde, cultura, esportes e aventura, religião e muitos outros.

Segundo Beni (2003, p.27), o crescimento econômico e a prosperidade mundial promoveram o aumento do turismo de negócios e o crescimento pequeno, mas constante do número de famílias que poupam para conhecer o mundo. Os avanços tecnológicos nos transportes e nas comunicações também contribuíram para possibilitar as viagens com tarifas mais reduzidas e, assim, mais acessíveis a um público maior.

Nosso país possui um grande potencial para desenvolver o turismo: natureza deslumbrante, cultura diversificada e povo acolhedor. O turismo pode ser uma resposta para muitos de nossos problemas, pois é uma excelente fonte de geração de trabalho. De acordo com o Presidente da Embratur Eduardo Sanovicz (2003, p.13), no ‘Prefácio’ do livro *Globalização do turismo*, “o melhor produto de exportação turística deste país é a qualidade e a diversidade de nossa produção cultural.”

Em dados divulgados pelo Banco Central em 2004, as viagens internacionais geraram a entrada de 3,22 bilhões de dólares no Brasil e janeiro de

2005 bateu todos os recordes atingindo 341 milhões (De Biaggi, 2005). Dentre os estrangeiros que visitaram o Brasil no ano passado, cerca de 28% vieram a negócios ou para participar de congressos, e é esse segmento que gasta de duas a três vezes mais que aquele que visita o país a lazer.

Segundo publicação do Governo Federal, *Meu negócio é Turismo* (p.18-19), o turismo é um sistema que para funcionar depende do entrosamento de quatro grupos principais: o poder público, o empresariado, os profissionais e prestadores de serviços em turismo e a comunidade. Cada parte tem um papel para cumprir e fazer com que o sistema turístico atenda às expectativas dos visitantes. Toda a comunidade é beneficiada pela indústria do turismo, pois para cada emprego formal gerado pelas empresas ligadas diretamente ao turismo, criam-se nove trabalhos no mercado informal. Os recursos gerados pelo turista circulam a partir dos gastos praticados nos hotéis, nos restaurantes, nos bares, nas áreas de diversões e entretenimento. Todo comércio local é beneficiado.

De acordo com as metas traçadas pelo Plano Nacional de Turismo 2003-2007, as instituições educativas merecem atenção particular porque elas têm o enorme compromisso de formar profissionais em todos os níveis para o setor, fato que ratifica a importância dessa pesquisa, pois é dever dessas instituições “promover a capacitação, qualificação e a re-qualificação dos agentes atuantes em toda cadeia produtiva do turismo” (p.41- PNT). Calcula-se a criação de 1,7 milhão de empregos diretos e indiretos, com vagas, principalmente para profissionais de hotelaria, transporte, alimentação e comércio, de acordo com o Plano Nacional de Turismo 2007-2010. Outro fato importante que antevê uma ampliação no mercado de trabalho foi a eleição do Cristo Redentor como uma das sete maravilhas do mundo moderno. Tal fato me leva a crer que um número maior de turistas oriundos de diferentes países queira visitar a cidade onde se localiza uma dessas maravilhas.

Dentro desse quadro otimista, há de se destacar a importância do conhecimento de línguas. O domínio de um segundo idioma, idealmente o inglês, é fundamental, na medida em que a boa comunicação com o turista torna sua estada mais agradável. Um turista vindo do exterior (ver quadro 4.1), além de dispor de sinais visuais para orientá-lo, precisa também se comunicar pela fala. Neste sentido, é importante entender e atender às solicitações dos turistas.

Segundo uma pesquisa realizada pelo IH (Instituto de Hospitalidade), as empresas de turismo encontram dificuldades para a contratação de pessoal, devido a uma série de carências, dentre as quais se destaca a falta de conhecimento de línguas estrangeiras tanto para cargos de gerência e supervisão, quanto para profissionais de funções operacionais. Portanto, a falta de domínio de idiomas torna-se um fator restritivo na inserção do profissional de turismo no mercado de trabalho.

Pode-se constatar, como mostra o quadro abaixo, que há uma demanda constante de profissionais que falem mais de uma língua estrangeira para atender ao grande percentual de turistas americanos e argentinos:

Quadro 4.1 - Ranking dos turistas estrangeiros no Rio em 2005 (Agosto 2006)

País	Participação
Estados Unidos	21,57%
Argentina	11,77%
Portugal	7,63%
Alemanha	7,36%
França	5,93%
Itália	5,69%
Inglaterra	5,48%
Espanha	3,82%
Chile	3,46%
Canadá	2,43%

Trigo (2000, p.249) adverte que uma proposta de um curso sério para o setor de serviços não pode deixar de lado que o profissional “precisa aprender, no mínimo, uma segunda língua. Essa língua é evidentemente o inglês e, no caso do Brasil, o espanhol graças a nossos vizinhos latino-americanos.” Ele continua, afirmando que (p.250) “Quem quiser se aprofundar precisa dominar o espanhol, o inglês ou o francês ou italiano para ter acesso à imensa variedade de publicações da área ... os livros técnicos e relatórios da OMT (Madri) e os ensaios ingleses e franceses são indispensáveis para o profissional.” Volta-se ao ponto anterior de que pelo menos uma língua estrangeira é fundamental.

4.2

O profissional de turismo

O desenvolvimento do setor turístico e o aumento dos níveis de qualidade dos serviços prestados demandam uma melhor formação e especialização dos profissionais da área, devido ao crescente grau de exigência dos clientes (Trigo, 2000).

A qualidade dos serviços e dos profissionais da área adquire, assim, um lugar fundamental na luta pela competitividade. Faz-se necessário, então, que se produzam competências que sejam utilizadas efetivamente no trabalho (Cooper, 2001).

De acordo com Trigo (2000), o profissional atual precisa ter um portfólio, uma variedade de opções profissionais, pois muitas vezes, ele não tem apenas um trabalho ou atividade, mas várias simultaneamente; portanto, as pessoas devem estar preparadas para exercer atividades novas ou inusitadas.

Dentre a multiplicidade de atividades em que o profissional se envolve, podemos citar: planejamento turístico, agência de viagens, operadoras turísticas, hotelaria, shoppings de lazer, preservação artística e histórica, gastronomia, eventos, turismo rural e ecológico, turismo cultural, esportivo, cruzeiros marítimos, guias de turismo, turismo religioso, turismo de saúde, turismo de segmentos (crianças, adolescentes, idosos, GLS, etc.).

De todas essas atividades, a única profissão regulamentada atualmente, configurando-se como exceção, é o segmento de guia de turismo, uma vez que é muito difícil regulamentar profissões nas áreas de turismo e hotelaria devido à multiplicidade de possibilidades na atuação profissional (Trigo, 2000).

O profissional de turismo atua em diversos setores, tais como, hotéis, restaurantes, agências, eventos, guaiamentos, centros culturais, entre outros.

As agências de viagens, por exemplo, têm como principal função facilitar e resolver todos os problemas dos turistas, a fim de que possam realizar suas viagens da maneira mais satisfatória possível. Atuam basicamente em três áreas: assessoramento (informa, assessora e orienta o cliente levando em consideração o destino, duração, época de viagem, meios de transporte e hospedagem, excursões e *sightseeing*); organização de viagens (individual ou em grupo); e promoção (promoção das localidades e demais insumos que compõem o pacote turístico,

com objetivo de satisfazer o cliente na busca de lazer). Conhecer outros idiomas para atuar nesta área é altamente recomendável (Beni, 2006).

O agente de turismo receptivo tem a seu cargo o atendimento do turista no que se refere à identificação de suas necessidades. Este profissional precisa dominar os passos básicos para a realização de uma venda e a burocracia interna da agência de turismo onde for trabalhar. Outro requisito é o domínio fluente de idiomas, necessário para um melhor desempenho e mais oportunidades profissionais no campo do turismo receptivo internacional.

Para guias de turismo, o perfil não é muito diferente. Os guias trabalham organizando excursões e passeios por conta própria, ou para agências, atuando principalmente em Turismo Receptivo (48,4%), Excursões Nacionais (37%) e *Sightseeing* (16,8%), de acordo com uma pesquisa realizada pelo professor Renato Medeiros sobre Guias de Turismo no Rio de Janeiro. Como era de se prever, inglês e espanhol são os idiomas estrangeiros mais utilizados pelos guias de turismo no trabalho. Esta questão é importante, pois os que trabalham com estrangeiros ganham mais do que os guias que falam somente português. No entanto, apenas 27% são bilíngües e 12,5% são trilingües. Dentre os idiomas falados pelos guias, o inglês é aquele utilizado com mais frequência (40,9%), seguido do espanhol (17,7%) (Fonte: Turisrio).

O mercado de trabalho para esses profissionais é amplo, não esquecendo que sua capacitação lhes trará posições mais elevadas dentro das empresas. Em uma pesquisa realizada por Catramby e Costa (2004) cujo título é *Qualificação Profissional em Turismo como fator de Competitividade do Setor*, as autoras apresentam dados mostrando que “a maior parte do contingente de uma empresa na área de turismo encontra-se no nível operacional onde a remuneração está em torno de 1 a 3 salários mínimos. A área operacional compreende funções, tais como, operadores e agentes de viagem, recepcionistas, guias de turismo, atendimento ao turista, *room service*, entre outros. Existe uma necessidade maior para a área operacional (71%-percentual da área operacional, fazendo uma análise interna da empresa por grupos ocupacionais). Este é o perfil de profissionais oriundos de cursos técnicos (p.31).

Dois pontos podem ser destacados aqui. O primeiro é a grande variedade de atividades em que os profissionais podem trabalhar, e o segundo é a importância do conhecimento de línguas estrangeiras, principalmente o inglês,

para desempenhar melhor suas funções. Não esquecendo que os alunos advindos dos cursos técnicos têm mais oportunidades de emprego, pois a formação se localiza na área operacional.

Passo, agora, a apresentar o quarto pilar que sustenta este estudo, que é a proposta pedagógica da escola.