

## O PERFIL E A OCUPAÇÃO DOS EGRESSOS DO CURSO DE TECNOLOGIA EM HOTELARIA DO INSTITUTO FEDERAL DO CEARÁ: UMA PROPOSTA DE FORMAÇÃO CONTINUADA.<sup>1</sup>

Luiz Régis Azevedo Esmeraldo<sup>2</sup>  
Antônio Roberto Ferreira Aragão<sup>3</sup>

### INTRODUÇÃO

O propósito desta pesquisa é discutir a formação dos profissionais do setor da hotelaria do Ceará - Brasil. O objeto de estudo encontra-se na relação entre a proposta curricular do Curso de Hotelaria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará (IFCE), a formação de profissionais e a efetiva utilização dos conhecimentos obtidos pelos egressos.

Para maior competitividade do egresso é necessária a realização de cursos de aperfeiçoamento profissional de forma continuada para suprir as mudanças da sociedade decorrentes da evolução tecnológica. A sociedade da informação é caracterizada por sofrer mudanças velozes, e por isso as pessoas procuram na educação, formação para garantir vantagens na vida profissional. As transformações não são diferentes na atividade turística, os turistas dispõem de mais informações através das tecnologias da informação e comunicação, aumentando sobremaneira o nível de expectativa das viagens. Nesse sentido, o setor exige um profissional qualificado que atenda às exigências do mercado.

Esta pesquisa justifica-se no fato do profissional necessitar superar as expectativas de clientelas muito mais exigentes, do que aquelas de décadas atrás, onde o acesso às informações era precário. Para tanto, é fundamental saber se o egresso do Curso de Tecnologia em Hotelaria está apto para atuar no mercado e quais são as carências na formação profissional.

O Ceará apresenta vocação natural para a atividade turística, com patrimônio natural diversificado, onde estão instalados vários equipamentos hoteleiros. Recebe turistas nacional e internacional com diferentes graus de exigências na qualidade dos serviços. Assim sendo, a problemática gira em torno das habilidades e competências do egresso do Curso de Hotelaria do IFCE, formado no período de 2014 a 2017, para atender as demandas deste mercado.

As questões norteadoras desta pesquisa, são: Qual é o perfil dos egressos do curso de Hotelaria do IFCE, modalidade a distância? Os egressos ocupam os postos de trabalho da hotelaria e aplicam os conhecimentos adquiridos no curso? Qual é a análise do curso de Hotelaria do IFCE/EaD e do ambiente virtual de aprendizagem na ótica do egresso? Na visão de mercado do egresso, uma proposta de aperfeiçoamento profissional melhora as habilidades e competências, ampliando as oportunidades no mercado de trabalho? Quais são as áreas sugeridas para a formação continuada?

Segundo o Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), a região Nordeste do Brasil, formada por nove estados, é a segunda região que mais atrai turistas no País, preterida apenas pela região Sul. O Ceará ocupa a 9ª colocação no *rank* dos 27 estados brasileiros que mais empregam pessoas no setor do turismo, porém apenas 8% dos profissionais possuem nível superior completo (IPEA, 2017).

<sup>1</sup> Artigo resultante da tese de doutoramento do primeiro autor, apresentanda em 09 de julho de 2019 na *Universidad de la Integración de las Américas*, localizada na cidade de Assunção – Paraguai.

<sup>2</sup> Doutor em Ciências da Educação pela *Universidad de la Integración de las Américas*, regisazevedo@ifce.edu.br

<sup>3</sup> Professor orientador: Doutor em Linguística, Universidade Federal do Ceará - CE, robertofaragao@gmail.com

O objetivo geral da pesquisa é identificar o perfil e a ocupação profissional dos egressos do curso de Tecnologia em Hotelaria do IFCE, modalidade a distância e suas expectativas para participar de aperfeiçoamento profissional.

Para atingir o objetivo geral apresenta-se os objetivos específicos sendo: Identificar o perfil dos egressos do Curso de Tecnologia em Hotelaria; Apresentar o Curso de Tecnologia em Hotelaria do IFCE, modalidade a distância; Apresentar a ocupação dos egressos no mercado de trabalho; Analisar o Curso e o ambiente virtual na ótica do egresso; Delimitar as áreas de interesse do egresso para formação continuada; Apresentar ferramenta tecnológica do tipo *mobile* para integrar egresso, IPES e mercado.

A ideia de profissional pronto e acabado do Século XX não encontra mais espaço na sociedade da informação. Os profissionais do Século XXI precisam estar conectados com as mudanças dessa sociedade e dos avanços tecnológicos que modificam profundamente e rapidamente a relação das pessoas com o trabalho, com as outras pessoas e com as necessidades do cotidiano. Os profissionais precisam de requalificação frequentes no intuito de aumentarem suas possibilidades no mercado de trabalho.

Portanto, a formação dos profissionais não é mais estanque, isolado e hermético, muito pelo contrário, necessita ser aberto, permeável e versátil. Precisa interagir com a sociedade e a partir daí engajar-se num processo de ensino-aprendizagem permanente.

## METODOLOGIA

O método usado para desenvolver a pesquisa é o método hipotético-dedutivo, com a intenção de analisar o curso e o AVA na ótica do egresso, bem como sua atuação no mercado profissional. Quanto ao objetivo geral, a pesquisa denota caráter exploratório-descritivo com procedimentos característicos de pesquisa bibliográfica e documental.

Como fonte de informações para cadastramento da população, lança-se mão do sistema oficial de controle acadêmico da instituição, onde constam os dados dos egressos. Os egressos foram abordados através de *e-mails*. Baliza-se o período de 2014 a 2017, como intervalo de tempo da pesquisa, objetivando perceber o cenário mais recente.

Na primeira fase da pesquisa definem-se os conceitos essenciais à pesquisa e o perfil do egresso do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria, modalidade a distância. Da mesma forma, são examinados documentos, tendo como fontes o próprio IFCE, sítios da internet, leis, decretos e resoluções sobre educação a distância. Na segunda, opta-se por realizar pesquisa de campo. Aborda-se o problema usando a pesquisa quantitativa e qualitativa, de forma mista, pois busca-se tanto dados estatísticas, como de percepção na ótica do egresso.

Para coleta de dados, utiliza-se o cálculo amostral, com erro amostral de 5% para os egressos não respondentes, nível de confiança de 95%, disponível no sítio [www.raosoft.com/samplesize.html](http://www.raosoft.com/samplesize.html), resultando numa amostra de 65 formados, pois até o ano de 2017, contabilizaram 198 egressos. Como técnica para coleta dos dados, utilizam-se questionários, empregando a plataforma do *docs.google*, que possibilita obter informações de fontes primárias. Em algumas perguntas opta-se pela Escala Likert, utilizando escala de respostas psicométrica.

Por fim, com base nos conhecimentos adquiridos durante o Curso de Tecnologia em Hotelaria pelo egresso e a utilização na sua vida profissional, apresenta-se uma ferramenta digital, um aplicativo do tipo *mobile*, para facilitar a comunicação entre os egressos, empresas e as instituições de ensino. Intenciona-se o direcionamento do programa de aperfeiçoamento profissional, no sentido de melhorar a competitividade destes profissionais, no mercado de trabalho.

## DESENVOLVIMENTO

Comentando sobre as primeiras formas de ensino a distância, Palhares (2009), ressalta os serviços dos correios e as correspondências como principais formas de comunicação entre aluno e professor. Os meios de comunicação sofreram, e sofrem, mudanças constantes. Para estudar o fenômeno da EaD, e os resultados produzidos nos alunos que se utilizam dela, é necessário comentar os conceitos sobre o ensino a distância de Guarezzi e Matos (2009), que afirmam que EaD é a forma sistemática organizada de autoestudo, na qual o aluno se instrui a partir do material de estudo que lhe é passado, através dos meios de comunicação capazes de vencer as distâncias entre alunos e professores. Belloni (2006), enriquece a definição considerando que na EaD, tão importante quanto a distância entre aluno e professor é a compreensão das mensagens passadas, ressaltando que a distância é o parâmetro comum a todas as definições de EaD.

A modalidade de educação a distância se desenvolveu rápido nos países com sistema capitalistas consolidados. Observam-se experiências bem-sucedidas em países emergentes, situados nos continentes Ásia oriental, África e América Latina. Papel importante no desenvolvimento da EaD, deu-se com o surgimento das universidades abertas na fase entre a educação por correspondência e a EaD *on-line*, utilizando material impresso, televisão, rádio, vídeos e cassetes, como meio de comunicação com os alunos (MAIA e MATTAR, 2007).

Já sobre a evolução da EaD no Brasil, os estudos de Alves (2009), mencionam que a sede das instituições públicas de ensino superior (IPES), modalidade presencial, estão nas capitais. Isso acarreta o deslocamento dos alunos residentes no interior para as capitais, passando a residir nestes lugares por toda a vida. Com o aparecimento da EaD esta realidade muda, o aluno realiza os cursos em sua cidade, contribuindo com o desenvolvimento local após sua formação.

Na tentativa de democratizar a educação no Brasil e levar ensino superior de qualidade além das grandes cidades, onde estão situadas as instituições públicas, o então Presidente da República Fernando Henrique Cardoso, sanciona a Lei Nº 9.394 de 20 junho de 1996, Lei de Diretrizes e Bases (LDB), orientando o desenvolvimento da educação nacional. O Art. 80, da citada Lei, traz no seu caput que “o Poder Público incentivará o desenvolvimento e a veiculação de programas de ensino a distância, em todos os níveis e modalidades de ensino, e de educação continuada” (BRASIL, 1996).

Para efeito de definir educação a distância no Brasil, o Decreto nº 9.057, de 25 de maio de 2017, considera:

Educação a distância é a modalidade educacional na qual a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem ocorra com a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação, com pessoal qualificado, com políticas de acesso, com acompanhamento e avaliação compatíveis, entre outros, e desenvolva atividades educativas por estudantes e profissionais da educação que estejam em lugares e tempos diversos (BRASIL, 2017).

Nesta perspectiva foi criado o Sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB), programa do Ministério da Educação (MEC), com a finalidade de expandir e interiorizar a educação superior no País. A Universidade Aberta do Brasil surgiu como programa do Ministério da Educação no intuito de oportunizar ensino superior ao público adulto. São pessoas que já possuem experiências de mercado e desejam retornar a academia em busca de formação inicial e/ou continuada.

Para Munhoz (2013), a base da EaD está no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), onde acontece de fato, a interação entre aluno e professor. O IFCE opta por utilizar o *Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment* (MOODLE), como ambiente virtual de aprendizagem para os cursos ofertados, tanto pelos programas com outras instituições, como

os cursos a distância com fomento próprio. O Curso de Tecnologia em Hotelaria do IFCE/EaD utiliza o Moodle como plataforma para as abordagens pedagógicas. As disciplinas são ofertadas semestralmente, sendo acompanhadas por tutores a distância, monitorados pelos professores formadores responsáveis pelo planejamento e execução das disciplinas. O IFCE também disponibiliza equipe de técnicos administrativos que monitoram o ambiente virtual, acompanham o desempenho dos professores e atendem as demandas do curso.

O Curso de Tecnologia em Hotelaria do IFCE/EaD tem como objetivo formar profissionais que assumam funções administrativas tático-operacional, nas áreas de hospedagem, sala-bar e comercial, preparando os alunos para ocuparem cargos de gerência e chefia. O curso abrange as áreas de línguas estrangeiras, gestão de empresas, comercial, finanças, hospedagem e restauração (alimentos e bebidas).

As disciplinas do Curso de Tecnologia em Hotelaria são divididas em seis semestres, sendo todas elas obrigatórias. Por sua vez, os semestres são divididos por áreas, sendo os dois primeiros contendo as disciplinas básicas, o terceiro semestre contempla as disciplinas operacionais, enquanto os dois últimos tratam dos conteúdos de gestão e finanças.

Ao final do curso o aluno estará apto a orientar, supervisionar e executar o trabalho operacional das equipes de trabalho do setor de reservas, hospedagem, controladoria, alimentos e bebidas e governança.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

A consulta aos egressos mostrou que 79,4% são do gênero feminino, enquanto 20,6% são masculinos. Perguntado sobre o estado civil, a pesquisa apontou que 64% são solteiros, 31% casados e os demais 5% dividem-se em viver maritalmente, separados e outros. Perguntado se o curso de Tecnologia em Hotelaria do IFCE/EaD foi a primeira graduação, 85,7% dos egressos responderam afirmativamente, o que significa um número alto de pessoas beneficiadas com o curso superior ofertado pelo IFCE. Sobre a conclusão do ensino médio dos egressos, 80% disseram ter concluído em escolas públicas e os demais (20%) em escolas particulares.

Perguntou-se aos entrevistados quais deles estavam no mercado de trabalho, 66,7% estava trabalhando, enquanto que 33,3% procuravam uma oportunidade no ramo da hotelaria ou qualquer outro setor da economia. Entretanto, chamou a atenção o baixo número de egresso que estava trabalhando no setor de alojamentos.

Sobre a faixa salarial do egresso, 29% não trabalham. Os que ganham entre R\$ 501,00 e R\$ 1.000,00 encontram-se no intervalo em que aparece o salário mínimo do Brasil, que durante a pesquisa estava em R\$ 937,00 (novecentos e trinta e sete Reais), correspondendo aproximadamente a US\$ 293,00 (duzentos e noventa e três Dólares). Interessante observar que quase 50% dos egressos recebem um salário mínimo ou mais e que 60% deles atuam nos municípios em que residem. Apenas 8% trabalham no setor da hotelaria, enquanto que 92% exercem atividades em outros setores. Quando perguntados sobre os conhecimentos adquiridos no curso e a utilização no mercado de trabalho, todos os entrevistados afirmaram positivamente, ressaltando que o conhecimento adquirido no Curso de Hotelaria facilitou o acesso ao emprego.

Sobre os recursos tecnológicos foram perguntadas as condições do ambiente virtual de aprendizagem, como os egressos analisam a plataforma Moodle. Os dados da pesquisa mostram que os egressos estão bem familiarizados com a plataforma Moodle, afirmando não haver dificuldades em usar novamente este ambiente. Estas afirmações se confirmam quando 63% dos egressos consideraram ótimo ou excelente, o ambiente Moodle.

Desta forma, confirma a resposta dos egressos que mostra que 80% deles estão satisfeitos com o Curso de Tecnologia em Hotelaria do IFCE/EaD, apontando como sugestão

cursos nas áreas de: Comunicação em Língua Estrangeira, Gestão de Empresas e Financeira, Mercado Hoteleiro e de Alimentos e Bebidas, Eventos e Comercial, Relações Humanas e Ciências Sociais. Ressalta-se que todas as áreas estão em conformidade com as áreas apontadas no projeto pedagógico do curso.

As respostas do questionário dos egressos demonstraram o interesse por cursos longos, de 160 horas/aulas ou mais, com a preferência de 80% dos entrevistados. Conforme mostrado acima sobre as áreas dos cursos sugeridos pelos pesquisados, notou-se que todos os cursos podem ser ministrados com a carga horária de 160 horas, ou menos, não havendo nenhum impeditivo para operacionalização dos cursos de formação profissional continuada.

Quanto aos meses propostos pelos egressos, para realização dos cursos de formação continuada, praticamente não houve divergências. O ano letivo foi dividido em três períodos possíveis para operacionalização dos cursos, sendo os meses de maio, junho, julho e agosto os preferidos para realização dos cursos de aperfeiçoamento.

Quanto as áreas que os egressos desejam mais formação, os setores de gestão e administração destacam-se das demais sugeridas, com o percentual de 85,7% dos entrevistados elegendo como as mais importantes para aumentar seus conhecimentos. A preferência se justifica pelas características voltadas para gestão dos equipamentos de hospedagem do Curso de Tecnologia em Hotelaria do IFCE/EaD. O egresso é formado com a visão de desenvolver atividades de gerência nos departamentos das organizações, embora possua conhecimento das tarefas e atividades operacionais de todos os setores da hotelaria.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa demonstrou a necessidade dos profissionais de aperfeiçoamento profissional constante diante dos avanços tecnológicos e as mudanças das expectativas das pessoas como consumidores de vários produtos cada vez mais direcionados e segmentados. A comunicação com as instituições de ensino superior precisa continuar efetiva, mesmo depois da colação de grau dos alunos, no sentido de manter atualizados os profissionais com as mudanças de mercados.

Para atingir o objetivo geral desta pesquisa foi necessário alcançar alguns objetivos específicos, conforme se apontou na introdução deste trabalho. Salienta-se que todos os objetivos foram atingidos quando foi apresentado o Curso de Tecnologia em Hotelaria do IFCE/EaD, identificando as áreas de atuação do egresso, suas habilidades e competências.

Quanto ao perfil dos egressos, os resultados da pesquisa apontam que são pessoas jovens no início da carreira profissional, a maioria do gênero feminino e casadas. Sobre a ocupação profissional dos egressos percebe-se que embora a maioria esteja no mercado de trabalho, pequena parte deles atua no setor da hotelaria. Sendo assim, vários se encontram trabalhando em outros setores, a grande maioria desenvolve atividades de gestão justificando futuras ofertas de cursos de aperfeiçoamento nesta área. Os setores que o egresso atua, além da hotelaria são: educação, órgãos públicos e comércio em geral.

Por meio das respostas do questionário sobre a utilização do AVA, conclui-se que os entrevistados estão satisfeitos com a utilização do ambiente virtual de aprendizagem, considerando a plataforma Moodle de fácil acesso, sinalizando que outros cursos ofertados pelo IFCE, poderão usar a mesma metodologia do Curso de Tecnologia em Hotelaria e o mesmo AVA.

Para reaproximar o egresso da instituição com o propósito de um acompanhamento mais efetivo no aperfeiçoamento de suas habilidades e competências, desenvolveu-se o Farol do Egresso do IFCE (FEICE), como ferramenta que apresenta as demandas de cursos dos egressos e as necessidades dos empresários dos setores da economia, norteando a oferta de cursos pelo IFCE.

O egresso utiliza seus conhecimentos na sua vida profissional, mesmo quando não atua no setor da hotelaria, necessitando de aperfeiçoamento constante em virtude das mudanças exigidas pelo mercado. Os resultados da pesquisa apontam que a grande maioria dos egressos deseja continuar seu desenvolvimento profissional através de cursos de aperfeiçoamento nas áreas de gestão e administração.

**Palavras-chave:** Ensino a Distância. Formação Continuada. Curso de Hotelaria do IFCE/EaD. Egresso. Farol do Egresso do IFCE (FEICE).

## REFERÊNCIAS

ALVES, J. R. M. “A história da ead no Brasil”. In: LITTO, F. M. FORMIGA, M. (Orgs.). **Educação a distância: o estado da arte**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009.

BELLONI, Maria Luiza. **Educação a Distância**. 4. ed. Campinas-SP: Autores Associados, 2006.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996**. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Disponível em: <  
<https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/70320/65.pdf>> Acesso em: 28 nov 2017.

\_\_\_\_\_. **Decreto nº 9.057, de 25 de maio de 2017**. Regulamenta o Art. 80 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2017/decreto/D9057.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/decreto/D9057.htm) Acesso em: 03 jan 2018.

GUAREZI, R. C. M. MATOS, M. M. **Educação a distância sem segredos**. Curitiba: Editora Ibpx, 2009.

\_\_\_\_\_. **Campus Fortaleza. Projeto Pedagógico do curso de tecnologia em hotelaria, modalidade a distância (PPC)**. Fortaleza, CE, 2018.

IPEA. Disponível em<  
[http://www.ipea.gov.br/extrator/arquivos/161018\\_oficina\\_geral\\_sistema\\_informacoess\\_sobre\\_mercado\\_trabalho\\_setor\\_turismo.pdf](http://www.ipea.gov.br/extrator/arquivos/161018_oficina_geral_sistema_informacoess_sobre_mercado_trabalho_setor_turismo.pdf)> Acesso em: 31 mai 2017.

MAIA, Carmem; MATTAR, João. **ABC da ead**. 1ª. Ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

MUNHOZ, A. S. **O estudo em ambiente virtual de aprendizagem: um guia prático**. [Livro eletrônico]. Curitiba: InterSabres, 2013.

PALHARES, R. Aprendizagem por correspondência. In: LITTO, F. M. FORMIGA, M. **Educação a distância: o estado da arte**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009.