

REGINALDO DONIZETE ALVES

**PASSOS E DESCOMPASSOS DA EDUCAÇÃO
PROFISSIONAL: A EXPERIÊNCIA DO TURISMO EM
MATO GROSSO DO SUL**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO DO SUL
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO - MESTRADO
CAMPO GRANDE/MS**

2003

REGINALDO DONIZETE ALVES

**PASSOS E DESCOMPASSOS DA EDUCAÇÃO
PROFISSIONAL: A EXPERIÊNCIA DO TURISMO EM
MATO GROSSO DO SUL**

Relatório de Pesquisa apresentado à Comissão Julgadora da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, como exigência final para obtenção do Título de Mestre em Educação, sob a orientação da Professora Dr^a. INARA BARBOSA LEÃO.

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO DO SUL
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO - MESTRADO
CAMPO GRANDE/MS
2003**

BANCA JULGADORA

Prof^a. Dr^a. Inara Barbosa Leão

Prof. Dr. Tito Carlos Machado de Oliveira

Prof. Dr. Antônio Carlos do N. Osório

*Aos meus pais Dirce e Euclides e à minha
irmã Solange.*

*Àquele que sendo tão humano assim, só
poderia ser Deus.*

Em especial, agradeço a compreensão que meus familiares tiveram para comigo neste período de ausência.

À Professora Dr^a. Inara Barbosa Leão pela magnífica orientação.

Aos colegas mestrandos pela convivência fraterna e pela mediação no processo de aprendizagem.

À Faculdade Estácio de Sá de Campo Grande pelo apoio logístico.

RESUMO

Este trabalho contém um estudo acerca da educação profissional oferecida aos trabalhadores da área de turismo. A hipótese que guiou nossos esforços foi a de que a qualificação profissional ofertada pela política pública contida no PLANFOR não atende às necessidades inerentes ao processo de produção deste setor. Para tanto, foram desenvolvidos sete capítulos. No primeiro buscou-se apresentar os fundamentos teóricos e metodológicos dessa pesquisa e o que conseguimos foi concluí-la com segurança, baseados em uma linha de pensamento claramente definida. Desvelar a educação liberal burguesa foi a preocupação do capítulo II. Nele foi possível identificar a base educacional sobre a qual se ergueu os conceitos e as práticas históricas de formação profissional do trabalhador brasileiro. No terceiro capítulo, almejou-se desenhar a trajetória histórica da educação profissional no Brasil descobrindo que, fundamentalmente, a EP oferecida ao trabalhador sempre careceu de qualidade e consistência, ficando presa à finalidade única a qual sempre serviu, isto é, a necessidade de atender às exigências do modo de produção capitalista. Analisou-se no capítulo IV, os modelos de organização do trabalho fordista/taylorista e da acumulação flexível, “nova” lógica do sistema de produção do capital que vem se constituindo desde a década de 1970. Destaque para os impactos dessas mutações ocorridas na vida do trabalhador e no setor de serviços. No capítulo V, a busca foi no sentido de compreender a atividade turística com seus conceitos, finalidades e estrutura econômica, desvelando sua importância para o processo de geração de emprego e renda. No sexto capítulo, apresentou-se a Política Pública, expressa nos Planos de Qualificação Profissional do Estado de Mato Grosso do Sul, voltada para o setor de turismo e que foi aplicada no período de 1998 a 2000. Nesse momento do trabalho foi possível conhecer os limites da EP oferecida a este setor. Por fim, a conclusão em que apontamos para a importância do trabalhador participar, mais do que da própria EP, do processo político que possibilite a ele a condução de sua vida em todos os setores, inclusive o da educação. Em seguida apresentamos em anexo a entrevista realizada com um empresário do setor turístico da região de Bonito-MS com a finalidade de ouvir um sujeito representativo desta classe empresarial sobre o turismo como um negócio.

Palavras-Chave: Educação Profissional; Educação; Trabalho; Turismo.

ABSTRACT

This work contains a study on professional education offered to workers in tourism. The hypothesis guiding our efforts was that the professional training offered by public policy in PLANFOR does not attend the necessities inherent in the production process of this sector. To attain this objective, seven chapters were written. On the first chapter, we search to present the theoretical and methodological bases of this research and what we got it was concluded with security, based on one line of thought clearly defined. To uncover the liberal bourgeois was the care of second chapter. In this chapter it was possible to identify the educational base on which arose the concepts and historical practice of the professional formation of Brazilian worker. On the third chapter, it was desired to draw the historical trajectory of professional education in Brazil discovering that, fundamentally, professional education offered to worker always needed of quality and consistence, being attached to the unique finality for which always served, that is, the necessity of attending demands of capitalist production way. It was analysed in chapter IV fordist/taylorist models of labor organization and flexible accumulation, the "new" logic of the system of capitalist production constituted since the 1970s. Distinction to the impacts of this mutations occurred in the worker life and in the service sector. In chapter V we search to understand touristic activities in its concepts, ends and economic structure, uncovering its importance to income and job generation process. On sixth chapter it was presented the Public Policy expresses in the Plans for Professional Qualification of the State of Mato Grosso do Sul, oriented towards tourism and which were applied between 1998 and 2000. At this moment of the work it was possible to know the limits of professional education offered to this sector. On the seventh chapter it is the interview with an entrepreneur of the touristic sector of Bonito (MS), in order to listen a representative subject of this entrepreneurial class about tourism as a business. Finally, the conclusion in which we point out the importance of worker in taking part, more than professional education itself, of the politic process that makes possible to lead his/her life in all sectors, the education inclusively.

Key words: Professional Education; Education; Work; Tourism.

LISTA DE SIGLAS

AIH - Associação Internacional de Hotelaria

ALCA - Área de Livre Comércio das Américas

CEPROM - Cooperativa de Ensino Profissionalizante de Mato Grosso do Sul

CFESP - Centro Ferroviário de Ensino e Seleção Profissional

CNE - Conselho Nacional de Educação

CNI - Confederação Nacional da Indústria

CODEFAT - Conselho Deliberativo do Fundo de Amparo ao Trabalhador

DIEESE - Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Sócio-Econômicos

EP - Educação Profissional

EMBRATUR – Empresa Brasileira de Turismo

FAPEMS – Fund. de Apoio à Pesquisa, ao Ensino e a Cultura de Mato Grosso do Sul

FAT - Fundo de Amparo ao Trabalhador

FMI - Fundo Monetário Internacional

GOT - Ginásio Orientado para o Trabalho

IATA - Associação Internacional de Transporte Aéreo

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

IDEFOR - Instituto de Desenvolvimento, Estudos e Formação de mão-de-obra de MS

IDORT - Instituto de Organização Racional do Trabalho

IET - Instituto de Educação dos Trabalhadores

IPEA - Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada

MERCOSUL - Mercado Comum do Cone Sul

MRT - Macro Regiões Turísticas

MTE – Ministério do Trabalho e Emprego

MNMMR - Movimento Nacional de Meninos e Meninas de Rua

NAFTA - Comércio Livre Norte-Americano

OACI - Organização Internacional de Aviação Civil

OCDE - Organização de Cooperação e Desenvolvimento Econômico

OIT - Organização Internacional do Trabalho
OMT - Organização Mundial do Turismo
PDTUR - Programa de Desenvolvimento do Turismo
PEA - População Economicamente Ativa
PEQ's - Planos Estaduais de Qualificação Profissional
PIB - Produto Interno Bruto
PLANFOR - Plano Nacional de Qualificação do Trabalhador
PNMT - Programa Nacional de Municipalização do Turismo
PREMEN - Programa de Expansão e Melhoria do Ensino
SEFOR - Secretaria Nacional de Formação e Desenvolvimento Profissional
SENAC - Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial
SENAI - Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial
SENAR – Serviço Nacional de Aprendizagem Rural
SENAT - Serviço Nacional de Aprendizagem do Transporte
SESI - Serviço Social da Indústria
TELESC - Empresa de Telefonia do Estado de Santa Catarina
WTTC - World Travel & Tourism Council

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	12
CAPÍTULO I - FUNDAMENTOS TEÓRICOS E METODOLÓGICOS NA INVESTIGAÇÃO DA EDUCAÇÃO PROFISSIONAL	17
CAPÍTULO II - A EDUCAÇÃO LIBERAL BURGUESA	25
2.1 A pedagogia tradicional.....	38
2.2 A pedagogia nova	38
2.3 A pedagogia tecnicista	39
2.4 A teoria do capital humano.....	40
CAPÍTULO III - TRAJETÓRIA HISTÓRICA DA EDUCAÇÃO PROFISSIONAL NO BRASIL	46
3.1 O Estado Novo e a formação profissional	49
3.2 A criação do SENAI	52
3.3 A criação do SESI.....	54
3.4 A criação do SENAC.....	56
3.5 A Lei Orgânica do Ensino Industrial	58
3.6 A Lei Federal n.º 4.024/61	60
3.7 A Lei Federal n.º 5.692/71	60
3.8 A Lei Federal n.º 9.394/96.....	62
3.9 O PLANFOR e a nova proposta para a educação profissional.....	63
CAPÍTULO IV - TRABALHO, EDUCAÇÃO E EDUCAÇÃO PROFISSIONAL FRENTE ÀS MUTAÇÕES DO FINAL DE SÉCULO E INÍCIO DO TERCEIRO MILÊNIO	71
4.1 O padrão de acumulação flexível	79
4.2 Impactos das novas lógicas de organização do capital na vida do trabalhador	83
4.3 As novas lógicas de organização do capital e seus reflexos no setor de serviços	85
4.4 Modelos econômicos, educação e educação profissional	87
4.4.1 O Taylorismo.....	93
4.4.2 O Fordismo	96
4.4.3 Fordismo e Taylorismo.....	100

4.5 O setor de serviços	101
4.5.1 Natureza e classificação dos serviços	103
4.5.2 Características dos serviços	105
4.5.3 Administração da qualidade do serviço.....	107
4.5.4 Administração da produtividade dos serviços	108
4.5.5 A industrialização de serviços	110
4.5.6. O desenvolvimento do setor de serviços.....	115
CAPÍTULO V - O PROCESSO HISTÓRICO DE FORMAÇÃO DO TURISMO	123
5.1 Conceitos de turismo	131
5.2 Dinâmica dos fundamentos econômicos do turismo.....	138
5.2.1 O que é um produto	139
5.2.2 Divisões de um produto.....	143
5.2.3 Classificações de produtos.....	145
5.3 O produto em turismo	146
5.4 A oferta em turismo.....	148
5.5 Os fatores de produção em turismo	149
5.6 A dinâmica da distribuição em turismo	150
5.6.1 Agências de turismo	151
5.7 Noção de demanda em turismo	152
5.8 O turismo no Mato Grosso do Sul	153
5.8.1 O potencial turístico do Município de Bonito.....	159
CAPÍTULO VI - EDUCAÇÃO PROFISSIONAL NA ÁREA DO TURISMO:	
A EXPERIÊNCIA DOS PEQ's/MS NO PLANFOR	166
6.1 A Qualificação Profissional para o Setor de Turismo em Mato Grosso do Sul prevista no PEQ/MS no ano de 1998.....	170
6.2 A Qualificação Profissional para o Setor de Turismo em Mato Grosso do Sul prevista no PEQ/MS no ano de 1999	174
6.3 A Qualificação Profissional para o Setor de Turismo em Mato Grosso do Sul prevista no PEQ/MS no ano de 2000	178
CONCLUSÃO.....	184
REFERÊNCIAS	197
ANEXO.....	204

INTRODUÇÃO

Nosso objetivo geral nesta pesquisa é explicitar as implicações que a constituição do turismo, enquanto atividade econômica e profissional, acarreta para a Educação Profissional. A razão disto está no fato do turismo ter se tornado uma realidade incontestável como atividade econômica nos dias atuais, ainda que tenha sido a partir do início do século passado que esta atividade tenha se desenvolvido como um elemento de importância econômica, política, social e cultural, seja para um país, seja para um pequeno vilarejo. Decorrente desta importância, o fenômeno do turismo já está sendo estudado por diversos pesquisadores, estudantes, órgãos governamentais, empresas privadas e públicas, além de outros.

Os estudos e pesquisas sobre o setor de turismo sofreram grandes transformações nas últimas décadas. Em linhas gerais, segundo Ruschmann (1996), a sistematização destas pesquisas teve início na década de 1980, por meio da edição especial do periódico de pesquisa *Annals of Tourism Research*, nos Estados Unidos. Nesta ocasião foi debatido, entre diversos autores, o tema específico Educação em Turismo e sua Viabilidade. O resultado deste encontro apontou para a importância de se integrar as diversas disciplinas no ensino do turismo, e a necessidade de que os profissionais da área desenvolvam uma visão global que leve em consideração, não só as particularidades de cada local, mas as diversidades de cultura que os povos possuem.

Em 1989, na Argentina, realizou-se um importante seminário cujo tema Capacitação Turística: seu Relacionamento junto aos Setores Público e Privado, deu início a uma série de outros estudos sobre a atividade turística.

Em 1990, foi a vez de São Paulo organizar um outro encontro que tratou do Turismo como o grande desafio dos Anos 90. Dentre as condições levantadas nesta oportunidade, o destaque ficou para a “necessidade da especialização dos recursos humanos e a maior capacitação profissional em todos os níveis e setores do sistema de turismo” (RUSCHMANN, 1996, p. 9). Ainda em 1990, num congresso realizado em Berlim, foi abordado o tema Formação Superior em Turismo: suas necessidades e exigências.

Em 1993, no I Simpósio Latino Americano de Docentes e Pesquisadores Científicos do Turismo, realizado em Salvador, foi amplamente discutida a situação dos recursos humanos para o Turismo. Dentre os temas abordados nos diversos grupos de trabalho, enfatizou-se o Ensino em Turismo. Das muitas conclusões deste simpósio, destaca-se a necessidade de “desenvolver um projeto pedagógico permanente, voltado para a utilização de várias práticas de ensino, para a formação profissional em Turismo e para a conseqüente absorção dos graduados pelo mercado de trabalho”. (RUSCHMANN, 1996, p. 11).

Em 1994, no Canadá, aconteceu o IV Congresso Pan-Americano de Escolas de Hotelaria e Turismo com a presença de cerca de quatrocentos educadores em Turismo da América do Norte, Latina e Central. Dos temas abordados, ressaltou-se a Formação Profissional como fator-chave do êxito para Competição e Sucesso Empresarial.

Para a década de 1990 e subseqüentes, alguns teóricos¹ previram um avanço considerável para o setor de turismo e, particularmente, para o desenvolvimento da pesquisa nesta área, uma vez que estamos vivendo um período de profundas e constantes transformações. Neste sentido, conforme afirma Rejowski (1999, p. 55): “[...] várias políticas para o turismo nos próximos anos têm sido propostas, as quais, para atingirem seus objetivos significativamente e efetivamente, necessitarão de informações básicas e, portanto, a pesquisa terá um importante papel nesse contexto”.

Pelo exposto acima constata-se que o turismo, nas últimas duas décadas, vem sendo estudado sistematicamente, o que significa que o mesmo já ocupa um lugar de destaque no cenário nacional e internacional, criando necessidade de novas pesquisas que contribuam para um maior conhecimento deste objeto. Exatamente por isso que nos propusemos a contribuir com o processo de desvelamento desta atividade que, hoje, já soma mais de 350 milhões de empregos por todo o mundo, estudando sua história, seus conceitos, seus produtos; e, em seguida, buscar uma resposta para a hipótese deste trabalho que trata da não viabilidade da Educação Profissional oferecida pela política pública do PLANFOR, executada pelos PEQ's, aos trabalhadores deste setor, no que diz respeito ao

¹ Conferir: REJOWSKI, M. Turismo e pesquisa científica. São Paulo: Papyrus, 1999.

atendimento das necessidades inerentes ao processo de produção da atividade turística.

A outra vertente desta pesquisa diz respeito à Educação Profissional oferecida pelo PLANFOR e sua aplicabilidade no setor de turismo. Desde seus primórdios a qualificação profissional no Brasil tem se mostrado como um desafio enorme que o país vem enfrentando com erros e acertos. Num primeiro momento, a preparação dos trabalhadores se deu de forma dualista onde os mais pobres é que deveriam receber a formação para o trabalho. Por sua vez, à elite que compunha os setores de comando da sociedade, caberia o ensino generalista que lhe possibilitasse continuar nas funções de controle e direcionamento da política, da economia, da religião e da sociedade como num todo.

Também, por muito tempo e ainda hoje, configura-se assim: a educação dos trabalhadores se dá a partir das decisões dos empresários, dos governos federal, estaduais e municipais e de instituições diversas. Isto significa que a grande característica da formação da força de trabalho no Brasil foi e ainda é a ausência dos trabalhadores nas decisões que dão rumos às ações políticas voltadas para a qualificação deles próprios.

Tanto que, apesar dos trabalhos e dos projetos desenvolvidos pelo Governo e pelos empresários no intuito de qualificar o trabalhador, não foi garantida a universalização de educação elementar para o brasileiro. Em 1999, segundo dados do Departamento Intersindical de Estatística e Estudo Sócio-Econômicos (DIEESE), 13% da população brasileira era analfabeta e cerca de 53% não havia concluído o ensino fundamental.

Nossa pesquisa busca entender e explicitar as implicações que a constituição do turismo, enquanto atividade econômica e profissional, acarreta para a Educação Profissional. Para tanto, foi necessário estruturar este trabalho em capítulos, nos quais constam os seguintes conteúdos:

No primeiro, procurou-se fundamentar teórica e metodologicamente a pesquisa, apoiando-nos no Materialismo Histórico Dialético, que nasce do trabalho realizado por Marx e Engels na primeira metade do século XIX, momento histórico em que acontece o estabelecimento e a traumática consolidação de um modo de produção, o capitalismo, e uma formação social, a burguesa.

No segundo, o esforço foi para se compreender as idéias educacionais burguesas desenvolvidas a partir do período Renascentista. Além disso, apresentou-

se as diferentes teorias que direcionam as ações no campo educacional hoje. Compreendemos com isso que, tanto a educação profissional quanto a educação formal, estão alicerçadas sobre as bases do pensamento liberal burguês e que ambas estão à serviço das necessidades de produção do modo de produção capitalista.

No terceiro capítulo, buscou-se traçar a trajetória histórica da educação profissional no Brasil. Para tanto, abordou-se a criação do Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI), do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC) e do Serviço Social da Indústria (SESI), três importantes instituições patronais que, ainda hoje, dão forma à qualificação da mão-de-obra do trabalhador brasileiro; as Leis de Diretrizes e Bases da Educação no Brasil, naquilo que apresentam sobre educação profissional; além da política pública desenvolvida a partir do Plano Nacional de Qualificação do Trabalhador (PLANFOR). Concluímos com isso que a EP, particularmente no Brasil, foi exclusivamente planejada e executada pelo patronato, deixando como desafio para a classe dos trabalhadores a necessidade de inserção num plano político que não seja a farsa camuflada em termos como cidadania, mas que, de fato, possibilite a ela (classe) o poder de decisão sobre o modo de condução de si mesma, inclusive na questão educacional.

No capítulo quarto, a busca foi no sentido de situarmos o trabalho, a educação e a educação profissional frente aos impactos das novas lógicas de organização do capital. A compreensão das transformações que estão ocorrendo desde o início da década de 1970, conduziu-nos a uma investigação mais ampla dos modelos que regulam a produção capitalista, tanto o fordista/taylorista, quanto o da acumulação flexível, também conhecido como toyotista.

Realizou-se, também, uma incursão à teoria marxista na tentativa de compreender como se deu o desenvolvimento social do trabalho, a partir do modo de produção capitalista. Ao nosso ver, este capítulo é o que possibilita uma aproximação maior com o nosso objeto de estudo - a educação profissional oferecida aos trabalhadores de turismo - a ponto de vê-lo de uma forma tal que é possível dizer que o mesmo não é só uma simples aparência, mas que possui contornos e formas antes desconhecidas por nós, tais como a precariedade da qualidade do ensino oferecida ao trabalhador, uma vez que o modo de produção capitalista exige do mesmo apenas e tão somente o treinamento pelo treinamento.

No quinto capítulo, o esforço foi realizado no sentido de apresentar o turismo enquanto atividade econômica, geradora de emprego e renda. Buscando superar a visão idealista que aponta a atividade turística apenas como uma possibilidade de realização dos sonhos de quem dela participa, discutimos este setor a partir de sua própria história. Neste momento foi possível compreender que esta atividade, de fato, efetivou-se como segmento de grande importância econômica, somente quando determinadas condições materiais e históricas tornaram isto possível. Este capítulo comporta, ainda, uma visão do turismo no Mato Grosso do Sul e nos revela um gravíssimo “subdesenvolvimento” do setor em nosso Estado quando fica constatado que, por aqui, o fluxo do turismo interno é de somente 0,70%, apesar de todas as atrações naturais existentes.

Procurou-se, no sexto capítulo, desvelar a educação profissional oferecida ao setor de turismo e a experiência do PLANFOR, materializada nos Planos Estaduais de Qualificação Profissional (PEQ's) desenvolvidos no Estado de Mato Grosso do Sul, no período de 1998 a 2000. Trabalhamos diretamente com os PEQ's/MS para alcançarmos um entendimento de como realizou-se a proposta de oferecer qualificação aos trabalhadores de turismo para podermos, assim, apontar uma possível resposta à hipótese central deste estudo. Podemos afirmar que, pelo modo como este processo foi desenvolvido, ainda está longe o momento em que a EP contribuirá efetivamente com o trabalhador na busca de interpretação e de um novo entendimento da realidade que os rodeia, tornando-os capazes de redimensionar e dar um novo sentido ao mundo em que estão inseridos.

Por fim, apresentamos a conclusão que representa uma tentativa de síntese do estudo desenvolvido neste trabalho na qual apontou-se sugestões para que a educação profissional oferecida a atividade turística seja, de fato, uma oportunidade de desenvolvimento de consciência crítica do trabalhador e não simplesmente um instrumento voltado para atender às exigências do modo de produção capitalista.

Em anexo, apresentou-se a entrevista realizada com um empresário do setor turístico de Mato Grosso do Sul com o objetivo de verificar como se desenvolve o turismo como um empreendimento, além de saber a opinião de um sujeito representativo do setor sobre a qualificação profissional oferecida ao trabalhador do setor.

CAPÍTULO I

FUNDAMENTOS TEÓRICOS E METODOLÓGICOS UTILIZADOS NESSA INVESTIGAÇÃO DA EDUCAÇÃO PROFISSIONAL

Apresentam-se neste capítulo as bases teóricas e metodológicas sobre as quais este estudo se desenvolveu. Baseamo-nos no Materialismo Histórico Dialético, que nasce do trabalho realizado por Marx e Engels na primeira metade do século XIX, momento histórico em que acontece o estabelecimento e a traumática consolidação de um modo de produção, o capitalismo, e uma formação social, a burguesa. Evidentemente que não se pode esgotar aqui os textos de Marx e Engels. No entanto, entre tantos conteúdos, existe um que se sobressai e que vamos destacar na elaboração desta justificativa teórica: a divisão do trabalho e seus efeitos na sociedade industrial.

Para Marx (1987) foi, e ainda é, a divisão social do trabalho que determina as relações dos indivíduos entre si, no que se refere ao material, ao instrumento e ao produto do trabalho. E não é só isto. Reconhece-se o grau de desenvolvimento atingido pelas forças produtivas de uma nação a partir do desenvolvimento atingido na sua divisão do trabalho.

A divisão social do trabalho, originalmente, nada mais era do que a divisão natural pela idade e sexo. Depois passou a ser caracterizada pelas disposições impostas pela estrutura física para, enfim, atingir a divisão entre o trabalho material e o intelectual. Segundo Marx, esta última divisão se acentuou com a separação entre a cidade e o campo e a oposição entre seus interesses, entre a produção e o comércio, fatos que acabaram possibilitando o nascimento das manufaturas. Vejamos, pelas palavras de Marx (1999, p. 391) como se inicia o sistema de produção manufatureiro que, grosso modo, vai de meados do século XVI a fins do século XVIII. “Nasce quando são concentrados numa oficina, sob o comando do mesmo capitalista, trabalhadores de ofícios diversos e independentes, por cujas mãos tem de passar um produto até seu acabamento final”. Dito de outra forma, a

manufatura deu início ao processo de fragmentação do trabalho e do trabalhador, cujo auge será atingido com o advento da maquinaria.

Além disso, com o início da manufatura, as relações entre o trabalhador e o empregador passaram a ser determinadas pelo monetário e não mais pelas relações patriarcais típicas das corporações. Isto significa que o operário passa a vender seu trabalho, o que lhe garante os meios de subsistência. Trabalhar para viver. É o que acontece com o operário a partir do modo de produção manufatureiro. Não se pode falar assim do escravo e do servo, que não tinham a “liberdade” de vender seu trabalho. O trabalhador manufatureiro vende a si mesmo, a quem der mais pelas suas horas de trabalho.

A manufatura transforma e mutila o operário, uma vez que ele, a partir daí, se vê na condição de produzir as partes do todo. Além do que, sua função não passa de ser um apêndice da oficina do capitalista. A divisão do trabalho manufatureiro transforma o trabalhador num autômato cujas potencialidades de trabalho vivo são sugadas pela divisão de tarefas, limitando suas potencialidades intelectuais e espirituais que poderiam ser aplicadas no processo de trabalho. Sobre o modo de trabalhar do indivíduo na manufatura, Marx (1992, p. 20) acredita que este

[...] deforma o trabalhador monstruosamente, levando-o artificialmente a desenvolver uma habilidade parcial [...]. Não só o trabalho é dividido e suas diferentes frações distribuídas entre os indivíduos, mas o próprio indivíduo é mutilado e transformado no aparelho automático de um trabalho parcial.

Esta situação de parcialização da força de trabalho favorece o capital, uma vez que uma maior produtividade decorre da combinação dos trabalhos dos diferentes indivíduos. O enriquecimento do capitalista acontece às custas do empobrecimento do operário que, pela parcialização das tarefas, não só perde a capacidade de criar naquilo que faz, mas perde também no que diz respeito ao conhecimento. O trabalho fragmentado passa a ser caracterizado por operações simples, que não exigem nenhum preparo intelectual mais apurado. A simplicidade no manejo das máquinas é tamanha que a deformação física e intelectual dos operários passa a ser uma preocupação geral. O próprio Adam Smith, que foi um baluarte na discussão sobre trabalho e riqueza das nações, assim se expressa sobre os efeitos nocivos da divisão do trabalho.

Um homem que despende toda sua vida na execução de algumas operações simples [...] não tem oportunidades de exercitar sua inteligência [...]. Geralmente ele se torna estúpido e ignorante quando se pode tornar uma criatura humana (MARX, 1992, p. 22).

Tal situação de precariedade do trabalhador também leva Karl Marx a fazer considerações que mais parecem uma navalha atravessando o âmago de uma “história” que encobre os problemas sociais, advindos do modo de produção parcializado. “Subdividir um homem é executá-lo, se merece a pena de morte, e se não a merece, assassiná-lo [...]. A subdivisão do trabalho é o assassinato de um povo” (MARX, 1992, p. 24).

O processo de fragmentação e mutilação do trabalhador desenvolve-se na manufatura e completa-se na indústria moderna. A divisão do trabalho, característica do período manufatureiro, vai ter suas bases ainda mais intensificadas e o trabalhador vai se tornar, de forma mais eficiente, um simples acessório consciente de uma estrutura formada por máquinas e operações parciais.

A contradição entre a divisão manufatureira do trabalho e a natureza da indústria moderna se dá de forma poderosa. Um dos “diferenciais” é que agora a criança e a mulher vão se submeter a trabalhos de características altamente rotineiras e cansativas por dias inteiros, sem nenhuma perspectiva de receber educação ou uma qualificação que lhe ensine um tipo de trabalho. Antes deste período, nas oficinas inglesas, por exemplo, o aprendiz tinha a oportunidade de iniciar-se numa profissão pelas tarefas mais simples e atingir as mais complexas, tornando-se, assim, um tecelão ou um tipógrafo completo. Agora, na maquinaria, o trabalhador é condenado a exploração, a submissão e à venda de sua força para conseguir apenas e tão somente subsistir.

Jornadas de trabalho excessivas, baixos salários, operações rotineiras e cansativas, além da falta de perspectivas de crescimento profissional fazem com que as crianças e os adolescentes acabem por aumentar as fileiras do crime, da violência, do desemprego e, podemos dizer, do subemprego porque, uma vez despedidos das fábricas, não possuem condições de empregar-se novamente diante dos obstáculos postos pela sua ignorância, brutalização e degradação física e moral.

Para Marx (1992) a indústria moderna desmistificou os enigmas que existiam no processo de produção, cujos mistérios somente os iniciados é que poderiam desvendar. A aura de alquimia existente em torno das diferentes atividades é

quebrada pela tecnologia moderna que passa a considerar em si mesmo cada processo de produção, decompondo-o sem levar em conta a intervenção humana. Isto significa que a maquinaria torna-se revolucionária no sentido de que não considera um determinado processo de produção acabado ou definido para sempre. “Por meio da maquinaria, dos processos químicos e de outros modos, a indústria moderna transforma continuamente a base técnica da produção e com ela as funções dos trabalhadores e as combinações sociais do processo de trabalho” (MARX, 1992, p. 68).

Ao falar sobre a divisão do trabalho e o processo de produção a partir da maquinaria, parece mesmo que Marx está fisicamente presente em nossos dias, na sala ao lado. Esta capacidade de transformação do processo de produção que o capital possui, revoluciona constantemente a divisão do trabalho obrigando o trabalhador a migrar de um ramo de produção para outro, o que significa adotar um comportamento que possibilite flexibilidade e fluidez das funções e a mobilidade do operário em todos os sentidos. Por acaso não é este o discurso dos empresários em pleno século XXI?

Dada esta situação posta pela divisão do trabalho a partir do modo de produção manufatureiro e coroada pela indústria moderna, a educação, como ver-se-á em capítulo à parte, tem para os empresários, como verdadeiro significado a formação de cada operário no maior número possível de atividades industriais. Isto atenderia a demanda por preenchimento de postos de trabalho sempre que o empresário estiver necessitando de mão de obra boa e barata, além de possibilitar ao trabalhador encontrar uma nova colocação o mais facilmente possível.

Este é o quadro teórico no qual estamos inseridos e que nos possibilita um fundamento sólido para responder a hipótese central deste estudo. É preciso agora apontar o método que utilizaremos e que nos dará suporte para alcançarmos tal objetivo que nos propomos atingir com esta pesquisa.

As bases metodológicas deste estudo estão erigidas na concepção marxiana de que o Homem é um ser histórico e social e que no processo de sua relação com a natureza transforma-a, satisfazendo e criando necessidades materiais, fator que provoca uma mudança em si próprio e na realidade que o rodeia.

Isto significa que não há uma essência humana dada e imutável, mas sim construída historicamente e que, por conseqüência, o mundo, as instituições, a sociedade etc., também não possuem uma essência dada de per se, isoladas,

unilaterais, natural, da vontade dos deuses, mas também são constituídas historicamente, a partir das contradições que consigo carregam.

A moral, a religião, a metafísica e qualquer outra ideologia e as formas de consciência que a elas correspondem perdem, assim, a aparência de sua própria substancialidade. Não tem sua própria história, nem seu próprio desenvolvimento, a não ser que os homens que desenvolvem sua produção material e seu intercâmbio material, ao mudar esta realidade, mudem, também, seu pensamento e os produtos de seus pensamento (MARX, apud, ANDERY, 1996, p. 409).

Assim, as ações humanas são tidas como relações humanas com o mundo que constroem o próprio homem. Em outras palavras, nega-se a concepção de uma natureza humana e daquilo que ele cria com suas ações, como sendo pronta e imutável, resultado de forças exteriores e independentes do próprio homem e supõe a necessidade de um homem ativo e envolvido no processo contínuo da construção de si mesmo. Os pressupostos que fornecem as bases deste método não são arbitrários, nem dogmáticos. Antes disso, são construídos por indivíduos reais, na suas condições materiais de vida, tanto aquelas por eles já encontradas como as produzidas por sua própria ação.

Feito este preâmbulo, perguntemo-nos, agora: e o conhecimento da realidade, como é produzido? Imediatamente podemos dizer que não se produz o conhecimento a partir de uma simples especulação do fenômeno, tal como aparece para o homem. Antes disso, o conhecimento para se desenvolver tem que desvendar no objeto estudado, aquilo que lhe é constitutivo e que é em princípio obscuro, indefinido, sob um véu de implicações. Desta forma, o método responsável pela produção deste tipo de conhecimento, deve permitir que se descubra por trás da aparência o fenômeno tal como é realmente, e mais, desvelar aquilo que faz com que ele (fenômeno) apareça da forma como está sendo visto. No dizer de Kosik (1969) com este método é possível fazer um detour no objeto, isto é, dar um volta em torno e conhecê-lo na sua totalidade.

O método proposto por Marx tem seu marco inicial na realidade. Por isso, “[...] não se parte do que os homens dizem, representam ou imaginam [...] parte-se do homem que realmente atua [...] parte das condições reais e não as perde de vista nem por um momento” (MARX, apud ANDERY, 1996, p. 414). Isto significa que o conhecimento produzido a partir deste método não é especulativo, justamente por

ter sua raiz no mundo tal como ele é, e não em situações contemplativas e idealistas.

Para se apreender o real deve-se, assim, partir da própria realidade exposta, que se apresenta ao homem para ser desvelada. Ela está ali à disposição para ser conhecida. Portanto, não se deve buscar o conhecimento a partir daquilo que existe na cabeça dos homens, nas suas idéias e nos seus pensamentos. Com isso, Marx quer dizer que o estudo de qualquer fenômeno da realidade implica compreendê-lo a partir dele e na realidade concreta de que é parte, e não compreendê-lo abstraindo-se esta realidade, retirando-o dela como se o objeto pudesse existir por si próprio.

O método utilizado por nós para o desenvolvimento deste trabalho procura, portanto, situar a singularidade concreta, representada na Educação Profissional oferecida à atividade turística como negócio, dentro de um contexto maior, que aqui chamamos de totalidade. O ponto de partida passa a ser a realidade e o ponto de chegada o campo da especificidade histórica e totalizante, que produz a realidade em questão. Por este método, o caminho se torna mais fácil de ser compreendido quando se conhece seu final o que, aliás, dá sentido a cada etapa particular. Compreender estas determinações significa transferir conceitos fundamentais de um nível superior para o inferior, tornando possível, assim, o conhecimento da particularidade, uma vez que sua interpretação será à luz da totalidade na qual está inserida.

Posto isto, reafirmamos o que dissemos no início: os pressupostos teóricos e metodológicos que nos orientam nesta investigação estão baseados na dialética materialista histórica a qual, como vimos, apreende o objeto de estudo como resultante do processo das relações materiais e condicionado pelas características do momento histórico em que se dão. Em nosso caso, o objeto é a Educação Profissional oferecida aos trabalhadores do setor de turismo no Estado de Mato Grosso do Sul, no período de 1998 a 2000.

A hipótese que orienta toda a argumentação aqui realizada é a seguinte:

Diante da realidade histórica da desqualificação do trabalhador, a educação profissional oferecida ao setor de turismo não atende às necessidades inerentes ao seu processo de produção.

Em decorrência da teoria dialética assumida nesta pesquisa, tomamos como singularidade concreta o caso apresentado na entrevista concedida por um

empresário que atua no setor turístico da cidade de Bonito-MS, no Estado de Mato Grosso do Sul.

Num outro momento do desenvolvimento deste estudo, encontramos com fatos surgidos na investigação, isto é, o ponto de partida a qual nos referíamos anteriormente, fundamentalmente oferecidos pelos dados encontrados a partir dos PEQ's/MS, no período de 1998 a 2000. Nesta etapa a investigação por nós desenvolvida almeja alcançar um desvelamento maior das inter-relações implícitas que determinam o objeto desta pesquisa, que é a educação profissional oferecida ao trabalhador de turismo.

Além dos dados coletados a partir dos PEQ's, a técnica da entrevista nos possibilitou acesso à realidade do negócio turístico e da qualificação profissional oferecida a este setor. A pesquisa na perspectiva sócio-histórica opta pela entrevista como técnica adequada, pois entende que, por ela, pode-se ir além da descrição da aparência dos fatos, buscando atingir a sua essência e suas causas bem como o processo da sua constituição como um problema posto na realidade social diferentemente das outras técnicas que se limitam a descrever o objeto compreendendo-o somente como fenômeno.

A entrevista comumente é entendida como um diálogo entre duas pessoas sobre um determinado assunto. Como técnica para coleta de dados possui fins específicos, ou seja, mesmo sendo um diálogo entre duas pessoas a relação que se estabelece entre elas tem um propósito determinado pelo interesse da investigação do pesquisador sobre um problema social, vinculado a uma hipótese. Esse diálogo estabelecido possui uma relação hierárquica entre o entrevistador e o entrevistado, imposta pelas condições da pesquisa e pela forma de aproximação do objeto investigado.

No âmbito social, o investigador encontra-se numa posição diferenciada do entrevistado, que por sua vez, possui informações que o primeiro desconhece sobre a realidade investigada. Neste processo de interação, o diálogo faz com que essa relação de domínio sobre assuntos específicos determine a posição de cada um.

A ação possibilita o desenvolvimento dos sujeitos envolvidos no diálogo e se dá em um certo contexto, numa relação constantemente negociada. Portanto, para que o diálogo se constitua numa interação entre os sujeitos, faz-se necessário que o investigador tenha bem definido o que busca, pois isso facilitará a elaboração das perguntas de forma a se fazer compreender pelo entrevistado e a entrevista se

desenvolver de modo eficaz. Desse modo, evita-se que o entrevistado divague sobre diversos temas cujo conteúdo não seja importante para responder ou esclarecer as hipóteses levantadas, o que acabaria descaracterizando a entrevista, que tem como finalidade intrínseca investigar os assuntos de forma mais aprofundada.

Outro elemento essencial para a escolha da entrevista como instrumento de coleta de dados é o fato da linguagem possuir função imprescindível como produto histórico de uma coletividade, refletindo, através dos significados das palavras articuladas em frases, os conhecimentos - falsos ou verdadeiros - e os valores associados às práticas sociais que se cristalizaram, a partir dos quais cada indivíduo explicita o sentido das próprias experiências.

De posse deste conhecimento, realizamos uma entrevista com um empresário do setor turístico da cidade de Bonito-MS. Ela obedeceu ao roteiro semi-estruturado, aplicado a partir de um pequeno número de perguntas abertas que possibilitaram ao entrevistado discorrer sobre o assunto solicitado, uma vez que o mesmo não se encontra limitado pela obrigação de responder questões objetivas.

As perguntas foram orais e as respostas registradas pelo entrevistador por meio de um gravador. A escolha do entrevistado foi motivada pela sua experiência como empresário do setor turístico na cidade de Bonito. Levamos em consideração o fato de suas propriedades estarem entre as mais visitadas da região. Assim sendo, temos um documento construído a partir das considerações de um “homem de negócios” do setor turístico.

A entrevista foi feita de acordo com a conveniência do entrevistado, ou seja, em seu escritório situado na cidade de Campo Grande-MS, num horário também determinado por ele. A conversa versou sobre a atividade turística como um negócio e o desafio de manter a empresa em continuidade no mercado. Além disso, outro assunto tratado foi os desafios que a qualificação profissional atualmente oferecida aos trabalhadores de turismo comporta, no sentido de atender às necessidades inerentes ao processo de produção do setor.

A transcrição da fita foi realizada por mim e, em nenhum momento, foi necessário um retorno ao entrevistado para esclarecimento de trechos da gravação que, porventura, tivessem ficado inaudíveis.

CAPÍTULO II

A EDUCAÇÃO LIBERAL BURGUESA

O objetivo deste capítulo é abordar a Educação no que ela tem de significado mais generalizante para, em seguida, relacioná-la à Educação Profissional, pois, os caminhos que a qualificação para a força de trabalho desenvolvida no Brasil trilhou não existem por si só, independentes de uma totalidade. Os esforços feitos no sentido de implantar e oferecer qualificação profissional aos trabalhadores estão inseridos dentro de uma política educacional que tem suas raízes fincadas no movimento liberal burguês, a partir do século XIV.

Elegemos este período histórico porque as idéias liberais de educação nasceram dentro do modelo de produção capitalista que vigora até hoje e que, portanto, ainda nos coloca frente a frente com os desafios de uma educação eminentemente voltada para responder os anseios e as exigências do mercado.

Em seguida, acreditamos ser necessário apresentar e analisar algumas teorias da educação, itens estes que vão contribuir no entendimento de como está hoje organizada e sistematizada, pelos menos em termos teóricos, a educação e, conseqüentemente, a educação profissional.

Ao longo dos séculos, a educação tem sido definida e vivenciada de diferentes maneiras. Na sociedade primitiva, por exemplo, a educação fortalecia e mantinha a tradição. Os costumes e os conhecimentos eram repassados de geração em geração. Isto conservava a sociedade. Não dá para imaginar, por exemplo, o que seria de uma tribo se não se ensinasse às crianças a forma eficiente da pesca e da caça. Provavelmente a própria sobrevivência de todos os membros daquela comunidade estaria comprometida.

A civilização hebraica enfatizava o propósito religioso da educação. O conhecimento de Deus e de sua Torá (Lei) era fundamental para a sobrevivência e para o crescimento do povo hebreu. Aliás, era esta a educação que poderia manter o “povo de Deus” vivo. Os sacerdotes e os profetas eram os responsáveis por transmitir estes ensinamentos, que se resumiam na obediência e na prática das leis

divinas, e pelos quais, o povo hebreu manteria suas conquistas territoriais e se tornaria cada vez mais poderoso e invencível.

Na Grécia, particularmente em Atenas, a educação estava voltada tanto para o esclarecimento racional, quanto para a formação do cidadão. A religião, que não possuía o valor infalível como entre os hebreus, estava subordinada à filosofia. Na cidade de Esparta, no entanto, o militarismo era o objetivo da educação e a arte de se preparar para a guerra, condição obrigatória na qual todos os jovens deveriam ser inseridos.

Na Idade Média, as qualidades espirituais da educação eram fundamentais. A vida deveria ser uma preparação contínua para o além. Desta forma, a educação apoiava o ascetismo de vida, a restrição às paixões, aos prazeres e a luta contra o pecado. A teologia era considerada a “rainha das ciências” e deveria conduzir o homem para as bem-aventuranças celestes.

Na idade Moderna, porém, a concepção de educação ganha novos e decisivos contornos. Os primeiros movimentos são dados a partir do período Renascentista. A ruptura com o mundo medieval deu-se de forma gradual, mas só na Renascença foi possível uma nova visão de mundo. Enquanto na Idade Média, Deus era o centro do universo e normas morais rígidas e piedosas faziam parte da vida de todos, durante a Renascença a arte tornou-se o principal veículo de interpretação da realidade e do universo. O corpo humano, antes considerado como fonte de pecado, passa a ser glorificado pelos artistas; torna-se fonte de pesquisas anatômicas e o homem passa a ocupar o centro do universo.

A partir desse período, alguns autores se destacam no campo da educação. Seus escritos tornaram-se bases fundamentais para a construção de um sistema educacional burguês, ou seja, a educação liberal, cujas sementes já estavam sendo lançadas naquele momento histórico. A escolha dos pensadores aqui por nós analisados se justifica pelo fato de terem sido eles, em sua época, grandes representantes dos estudos desenvolvidos em torno das idéias educacionais burguesas. A ausência de outros autores que também escreveram sobre este assunto e que não são citados nesta pesquisa se dá por questões que nos fazem manter o foco no objeto desta pesquisa.

O primeiro pensador investigado, objetivando o entendimento dos fundamentos da educação liberal, é Erasmo de Roterdã (1466-1536). Trata-se de um autor cujos escritos sobre educação, assim como sua mais famosa obra Elogio à

Loucura, fizeram dele um dos mais renomados representantes do pensamento Renascentista. Sua obra sobre educação se intitula: “De Pueris statim ac liberaliter instituendis, libellus et novus et elegans”, que poderia ser traduzida como a Educação Ideal para tornar a Criança Livre, Nova e Elegante.

A meta da educação, no sistema proposto por Erasmo, é o julgamento independente. A educação deve nos conduzir a uma autonomia para podermos andar com os próprios pés, superando com criatividade os problemas de cada época. Erasmo toma por objeto a educação no seu sentido mais geral. Educação para ele quer dizer tudo aquilo que permite instituir o homem na criança, isto é, o que pode conduzi-lo à liberdade e à maioridade. Assim, num período histórico em que o humano é super valorizado; em que arte e o potencial criativo ocupam lugar central no pensamento renascentista a educação aparece como o instrumento que vai conduzir o homem à perfeição arrancando de dentro dele a sua natureza não-social para imprimir-lhe a verdadeira natureza que é a social, a única realmente humana.

Na verdade, Erasmo defende a idéia de se estabelecer regras para o convívio social, tornando “político” o animal humano. Isto significa que na educação de Erasmo o objetivo é tornar-nos homens, uma vez que não “nascemos homens” prontos e acabados. Em outras palavras, educação é o cultivo do espírito, fazer com que o homem retire de si o que não presta para ficar somente com aquilo que é bom e bonito, ostentando a verdadeira nobreza, a liberdade de agir e de ser.

Dizer que não se nasce homem, mas que se torna um, significa claramente que nenhum plano está previamente definido e acabado para os homens. Ao contrário, a humanidade deve ser construída, uma vez que não existe lugar determinado, figura própria, hereditariedade particular que possam definir os caminhos da pessoa. Ao mesmo tempo modelo e escultor de si próprio o homem é o autor de seu próprio destino. Por estes motivos, Erasmo acredita que a educação deva ocupar o primeiro plano na reconstrução do homem. Condição necessária à humanização ela aparece como capital e urgente, arrancando o homem de seu imediatismo bestial para alçá-lo gradualmente em direção aos mais nobres ideais humanos.

Na continuidade histórica do desenvolvimento do pensamento educacional burguês, vamos analisar um dos grandes reformadores educacionais de todos os

tempos: João Amós Comênio (1592-1670). Seus ideais educacionais podem ser encontrados na sua justamente famosa obra “Didáctica Magna”.

Para Comênio, a educação é a esperança da humanidade e deve ser administrada em um lugar apropriado, isto é, na escola a fim de que os estudantes possam ser ensinados em grupos. Uma organização e horários rigorosos deveriam guiar a vida escolar. Comênio está ciente de que desenvolver o projeto em que o ensino seja vantajoso, rápido e objetivo não será fácil, mas é totalmente possível transformar uma educação sem direcionamento, sem metas fixas, sem correlação entre as disciplinas, com a arte e a ciência ensinadas de forma fragmentada, o que quer dizer, com a manufatura (termo herdado do artesanato) ensinada sem correlação com a escola, com tantos métodos quanto fossem as escolas e os professores e com tarefas realizadas individualmente e não em grupo, como deveria ser, em uma tarefa agradável e produtiva com economia de tempo e fadiga. Parece-nos que é exatamente esta a intenção exposta no capítulo XIX do livro Didáctica Magna.

Para realizar tal intento, isto é, transformar a educação em algo produtivo, Comênio acredita ser necessário que cada escola tenha um só professor; cada matéria um só autor; que se ofereça o mesmo trabalho para todos (trabalho em grupo); que se utilize um mesmo método de ensino; que haja concatenação entre os conteúdos ensinados de modo a que o que se aprendeu hoje seja um reforço para o que se aprendeu ontem e uma preparação para o que há de vir amanhã.

No caso específico do professor, Comênio dedica-se a explicar como deve ser o seu trabalho a fim de que a tarefa de ensinar se torne uma atividade produtiva. Para ele, o ideal é que os alunos sejam divididos em turmas diversas, com um aluno que seja responsável pela sala e que este, por sua vez, também responda a uma chefia maior e superior.

Como se vê, o sistema educacional de Comênio aponta para uma grande economia de tempo e de uma maior eficácia na tarefa de ensinar e aprender. A intenção é que todos recebam as mesmas instruções e que todos se mantenham ocupados. Importa regular as coisas de modo que, com um só trabalho, se façam duas ou mais tarefas. Isto significa que o ensino deve privilegiar uma correlação de fatores sendo que o ideal é possibilitar ao aluno a capacidade de ler e escrever, aprender e ensinar, falar e registrar, definir e demonstrar. Deve-se evitar situações, por exemplo, nas quais o aluno fale de algo, mas não entenda do que está falando.

Comênio enfatizava que o conhecimento não é inato, mas derivado de experiências. Raciocinar aprende-se raciocinando; escrever, escrevendo. O valor da ação no processo de aprendizagem era decisivo para o que Comênio entendia por educação. Aprender fazendo era a chave de seu sistema.

Prosseguindo na análise dos autores que tiveram grande influência no desenvolvimento das idéias educacionais burguesas, chegamos à data de 20 de abril de 1792, em que Jean Antoine Nicolas de Caritat, Marques de Condorcet (1743-1794) enviou à Assembléia Nacional em Paris o Relatório e Projeto de Decreto sobre a Organização da Instrução Pública. Neste documento o pensador francês apresentava seus pressupostos sobre a questão educacional. Suas aspirações são no sentido de que todos os indivíduos da espécie humana recebam, por intermédio da instrução, os meios de prover suas necessidades, de assegurar seu bem-estar, de conhecer e exercer seus direitos e de entender e executar seus deveres.

Condorcet defende uma educação que possibilite o aumento da felicidade da maioria dos cidadãos; que leve os homens a se tornarem capazes de bem desempenhar as funções necessárias à sociedade e que o progresso e as luzes advindas da instrução abram inúmeras oportunidades e recursos para suprir as necessidades humanas, conduzindo-as a um aperfeiçoamento geral e gradual.

Mas não é só isso. O pensador sugere que a educação deva ser universal, melhor dizendo, deve se estender a todos os cidadãos. Ela deve ser repartida com toda a igualdade possível e o poder público não deve impedir, em nenhuma circunstância, o desenvolvimento de novas verdades.

Apesar desta retórica, Condorcet acredita que o ensino deva ter necessariamente uma divisão, uma vez que é impossível que todos aprendam tudo e tudo seja ensinado a todos. Trata-se, ao nosso ver, uma clara alusão a um tipo de ensino oferecido às massas e um outro, mais elevado, aos dirigentes desta massa.

Que é preciso dar a todos, igualmente, a instrução que é possível ser estendida a todos, mas não recusar a uma parcela dos cidadãos a instrução mais elevada que é impossível fazer aquinhoar à massa ativa dos indivíduos. Estabelecer a primeira porque é útil àqueles que a recebem, e a outra, porque é útil mesmo àqueles que não a recebem (CONDORCET, apud BUISSON, 1929, tradução de Cavazotti).

Não obstante, o pensador francês vê na educação a oportunidade de libertação do homem das amarras que o prendiam à teologia e às concepções de ensino típicas da Idade Média. Sua confiança na instrução pública é tão grande que, por meio dela, não mais seria possível que o cidadão aceitasse, sem mais questionamentos, o que lhe fosse apresentado, inclusive a Constituição Francesa e a Declaração dos Direitos Humanos.

Seu entusiasmo com a nova educação não pára aí. Para Condorcet, depois de ser beneficiado pelo ensino, o gênero humano não permanecerá mais dividido em duas classes: aquela dos homens que pensam e a dos homens que crêem, isto é, que se deixam guiar pelos ensinamentos religiosos, pelas tradições, pelos pré-julgamentos e pelos hábitos de infância.

Numa palavra, o autor exorta a Assembléia Nacional Francesa a aprovar uma instrução pública que esteja consoante com o espírito do século XVIII, que esclareça a geração atual e que ofereça condições de desenvolver um ensino fundamentado nas luzes, isto, é, num plano de racionalidade superior, do qual os progressos necessários do gênero humano serão exigidos e alcançados pelas futuras gerações.

No contexto do Iluminismo, o ensino deveria ser secularizado, ou seja, era rigorosamente necessário separar da moral os princípios de toda religião particular e não admitir na instrução pública o ensino de qualquer culto religioso. Cada crença e concepção de fé deveriam ser ensinadas nos templos pelos seus respectivos ministros. A razão dessa exortação é que não era mais compatível com as novas idéias burguesas de educação, concepções fundamentalistas de religião que nada mais fazem do que colocar, com suas crenças incertas, obstáculos à consciência dos cidadãos no momento de agir em prol de sua Pátria e, mais importante, no seu agir pessoal e com a mais absoluta liberdade.

Que se deixe agir a natureza, que é extensiva aos animais. Que em lugar de exercitar uma criança a brincar cruelmente com sua sensibilidade e lhe causar dores inúteis, adverti-la de que, sem o saber, ela comete um ato de barbárie [...]. É por esse meio somente que se pode fazer do sentimento profundo de humanidade o caráter de um povo inteiro, e não com a verdade de alguns sábios (CONDORCET, apud BUISSON, 1929, tradução de Cavazotti).

Enfim, Condorcet acreditava que o ensino que de fato iria libertar a sociedade seria aquele voltado para as ciências e as artes e que acolhesse, encorajasse e difundisse as descobertas úteis ao progresso de todos. Ao discutir a consecução deste fim, seu discurso explicita o papel que atribuiu à instrução na tarefa de regenerar a humanidade e expressa, com todo o vigor, o ideal de cidadão cultivado pelo iluminismo.

O exame de alguns teóricos liberais da educação, apresentados anteriormente, possibilita-nos sintetizar uma posição que é comum entre eles: o principal ideal burguês de educação é o de que a escola não deve estar a serviço de nenhuma classe, a nenhum privilégio de herança ou dinheiro, a nenhum credo religioso ou político. A instrução deve estar a serviço da libertação do homem das amarras da superstição, para conduzi-lo ao pleno domínio de si mesmo e do mundo que o cerca. Será a escola, portanto, responsável por desenvolver no indivíduo valores e cidadania, libertando-o da condição de animalidade e barbárie. É por intermédio da escola que o indivíduo encontrará seu lugar na estrutura social de acordo com suas próprias aptidões, o que lhe possibilitará contribuir para a construção do progresso real em benefício social.

Não obstante ao que apresentamos acima, este texto estaria incompleto se não procurássemos desvelar as condições materiais determinantes destas novas idéias. O que estaria ocorrendo de radical nesta sociedade para que estas propostas pudessem ser feitas? O que há por detrás do invólucro que envolve as idéias liberais sobre educação?

Em primeiro lugar, o que existe de comum entre estes pensadores é a urgência de se superar o modo de produção feudal para assumir de vez uma nova forma de organização social: o capitalismo burguês. Começando pelos ideais de Erasmo de Roterdã, representante do humanismo, vemos as primeiras tentativas de fazer avançar esta transição. O humanismo é o primeiro grande movimento ideológico burguês em direção à implantação das idéias educacionais liberais. O que se começa a reivindicar é um espaço para a burguesia no mundo clerical e feudal. O empenho dos humanistas é de libertar o homem dos preconceitos religiosos que o impediam de ser e de estar em contínua transformação de si próprio, para lançá-lo diretamente aos novos tempos que estavam já se manifestando.

Mas é apenas o início. Por estarem na origem do processo de transição do feudalismo para a modernidade os pensadores humanistas extravasam sua

indignação contra o mundo feudal por meio das palavras, do pensamento e da criação, uma vez que a burguesia ainda está num estágio de impotência frente as forças do modo de produção feudal. A busca de inspiração no passado e na cultura grega, por exemplo, é uma saída para não mais viver sob o jugo eclesiástico e suas superstições e construir, assim, novas propostas, particularmente no que se refere à educação.

A reação dos autores humanistas frente ao ascetismo e às restrições pregadas pela teologia católica, revela a busca por uma vida ativa, liberta e criativa em que o homem ocupa posição de destaque dentro do universo, transformando o ato de viver num grande prazer. Vê-se, então, que o homem, no caso específico do pensador Erasmo de Roterdã, é o único animal que não se conforma com sua natureza; que se incumba de transformá-la. É precisamente neste espaço que aparece a educação. O homem é o fim da educação cuja tarefa é essencialmente humanizante.

A produção de João Amós Comênio, no que diz respeito às idéias educacionais, como não poderia deixar de ser, também responde às exigências do modo de produção vigente naquele período. Seus princípios de ensino estão afinados com o sistema de produção denominado manufatureiro, ou seja, a sua obra maior, *Didáctica Magna*, atende às necessidades geradas pela nova forma de produção da vida e se constitui em uma primeira proposta pedagógica burguesa mais profunda e de conjunto.

Ao longo da obra *Didáctica Magna*, é constante o apelo do autor no sentido de que a escola seja concebida de forma a se erigir ao nível das artes, como era chamada a manufatura à época, termo herdado do artesanato. O curso das lições, dentro do estabelecimento de ensino, deveria amoldar-se à formação dos trabalhadores. Metas precisas deveriam ser estabelecidas e cumpridas pelos mestres, assim como o tempo mínimo e necessário para cada uma das fases do processo educativo.

Os artesãos começam por fixar aos seus aprendizes um certo tempo (dois anos, três anos etc., e até sete anos, conforme a sua arte é mais subtil ou mais complexa), e, dentro desse espaço de tempo, o curso das lições deve estar terminado; e cada um, depois de instruído em tudo o que diz respeito àquela arte, de aprendiz torna-se oficial de sua arte, e depois mestre. Convém, portanto, fazer o mesmo nas nossas escolas, e estabelecer para as artes, para as ciências e para as línguas, um determinado espaço de tempo, de modo que, dentro desse período, os alunos terminem todo o

curso geral dos estudos e saiam dessas oficinas de humanidade homens verdadeiramente instruídos, verdadeiramente morigerados e verdadeiramente piedosos. (COMÊNIO, 1957, p. 409).

Sob esta perspectiva, a proposta educacional de Comênio está indiscutivelmente voltada para os novos projetos burgueses e reflete o que há de mais desenvolvido no seu tempo. A divisão manufatureira do trabalho tem seu correspondente na educação pensada por Comênio, particularmente quando este autor trata da seriação dos estudos e na divisão das áreas do conhecimento. O ensino será mais eficiente e mais produtivo a partir do momento em que sua organização obedecer a um processo cuja dinâmica é a própria ordem estabelecida pelo e a partir do processo manufatureiro. “A arte de ensinar nada mais exige, portanto, que uma habilidosa repartição do tempo, das matérias e do método”. (COMÊNIO, 1957, p. 186). Comênio acredita que se o ensino for organizado desta forma e com a máxima exatidão, não será difícil ensinar tudo a todos e fazer com que os jovens possam conquistar feitos antes jamais sonhados.

Para obter sucesso, o processo ensino-aprendizagem deve ser inspirado no funcionamento mecânico e exato de uma máquina de tecer roupas. Se assim acontecer,

[...] tudo andarà com não menor prontidão que um relógio posto em movimento regular pelos seus pesos. E tão suave e agradavelmente como é suave e agradável o andamento de um autómato. [...] Procuremos, portanto, em nome do Altíssimo, dar às escolas uma organização tal que corresponda, em todos os pontos, à de um relógio construído segundo as regras da arte [...] (COMÊNIO, 1957, p. 186).

A radicalidade das idéias educacionais burguesas, no entanto, só vai aflorar com a emergência do iluminismo. Condorcet, autor analisado anteriormente, defende uma instrução que seja igual para todos, de forma a excluir a relação de dependência entre os homens. Ao discutir a consecução deste fim, seu discurso explicita o papel que a educação deve ter no sentido de regenerar a humanidade expressando, com todo o vigor, o ideal de cidadão cultivado pelo iluminismo e pela burguesia.

Apesar destes belos ideais é preciso fazer uma pergunta: a educação para todos é defendida com veemência pelos intelectuais da educação burguesa. A razão destas novas idéias educacionais está no novo modo de produção - a manufatura e

posteriormente a maquinaria - que, paulatinamente, está substituindo as forças de produção características do feudalismo. Não obstante a este desejo da burguesia inicial, que fim levou a implantação do projeto que previa uma educação para todos e que ainda iria libertar o homem de seus limites possibilitando-lhe o saber e a felicidade?

Esta questão nos remete ao período que aponta para a Revolução Industrial e à ascensão definitiva do modelo de produção capitalista. De fato, o que vimos nos autores apresentados anteriormente é o desejo de implantar uma educação que liberte o homem de suas amarras feudais e religiosas. Uma educação que o conduza para os braços da liberdade e da emancipação pessoal. No entanto, o que se vê a partir da Revolução Industrial é a adulteração deste propósito por parte da burguesia e a conseqüente degeneração da função do ensino, particularmente para o proletariado.

É sobre isto que vamos tratar a seguir. De como a burguesia industrial transformou a escola num instrumento seu para obter mais lucro do trabalho do operariado, ignorante e mal pago. É entendendo a forma como o ensino liberal se desenvolveu que nos será possível fazer a correlação e compreender a Educação Profissional que ainda hoje é oferecida na formação da mão-de-obra do trabalhador brasileiro, particularmente aquele do setor turístico.

Em primeiro lugar, como aponta Alves (1995) a proposta burguesa de uma escola universal e gratuita ganha força quando a tecnologia desenvolvida para a época incorpora-se à produção e revela-se excludente, ou seja, dispensa mão-de-obra. Frente ao desemprego juvenil a escola coloca-se como alternativa para ocupar o tempo do trabalhador desempregado. É neste sentido que, quando recebe a classe trabalhadora, a escola torna-se universal pois deixa de ser freqüentada exclusivamente pelos filhos da burguesia, pelos gerentes de seus negócios e pelos funcionários do Estado.

Os fundamentos desta escola universal foram estritamente humanistas e científicos, uma vez que, com a objetivação e simplificação crescentes do trabalho, a produção capitalista passa a depender apenas da força de trabalho, condição assegurada pela reprodução biológica. Em outras palavras, a simplificação do modo de produção exclui a formação profissional mais aprofundada, especializada etc. Cabe à escola, portanto, promover a instrução em direção aos conhecimentos que envolvem as ciências naturais, os direitos e deveres dos cidadãos com o propósito

de se alcançar o domínio sobre as leis da natureza e social de maneira a tornar mais fácil o trabalho de transformá-las cada vez mais profunda e extensamente.

No entanto, quando esta nova escola burguesa chega aos trabalhadores seu conteúdo está de tal forma subvertido que o processo de desvitalização do ensino é inevitável. A classe trabalhadora sonhava com uma escola que também oferecesse aos seus filhos uma formação humanístico-científica, um caminho direto à apropriação do saber. Mas as expectativas não foram atendidas e o que lhe restou foi uma escola pilhada e desfigurada.

Com os conteúdos debilitados ficou inviabilizada a possibilidade deles, os trabalhadores, entenderem a sociedade em que viviam e o caráter histórico das relações de trabalho a que estavam submetidos. Em outras palavras, os trabalhadores viram-se tolhidos da possibilidade de entender a historicidade do modo de produção capitalista, que apenas lhes tirava riquezas sem sequer oferecer-lhes em troca a possibilidade de se tornarem homens e mulheres com dignidade.

Segundo Karl Marx e Friedrich Engels (1976) o processo de degradação dos conteúdos didáticos, colocado em prática a partir do momento em que o capital descobriu que não podia perder a produtividade que a criança exercia no trabalho industrial, provoca um atrofia intelectual nas crianças e adolescentes quando são colocados na situação de simples máquinas para fabricar mais-valia. O que se oferece à criança, portanto, é uma dupla degradação, tanto na escola, quanto no trabalho.

A lei que promulga a educação para as crianças não passa de uma mentira porque, de fato, nada é feito para assegurar o objetivo proclamado. A escola passa a representar uma farsa nas mãos dos capitalistas, que só permitirão algum tipo de instrução mais qualificada no momento que o aparelho de produção assim o exigir.

Professores desqualificados e até mesmo ignorantes, ambiente de estudo totalmente inadequados, excesso de crianças numa mesma sala de aula, certificados de escolaridade assinados pelos professores com uma cruz por não saberem escrever, instalação das escolas noturnas e dominicais etc., compõem as características do ensino oferecido para os operários e seus filhos. E mais: a “programação curricular” prevê que os alunos estudem por 30 dias seguidos e regressem ao trabalho na fábrica por um período de seis meses. Não é difícil imaginar que nada ou muito pouco se aprende com uma programação como essa. Tudo que era possível desenvolver em um mês de aula certamente seria esquecido

por boa parte das crianças e jovens, como confirma Engels citado por Alves (1995, p. 12).

[...] de resto, numerosas crianças trabalham durante toda a semana em casa ou nas fábricas e por isso não podem freqüentar a escola. Porque as escolas nocturnas, onde devem ir os que trabalham de dia, quase não têm alunos e estes não tiram delas proveito algum. [...] É verdade que se organizaram cursos aos Domingos, mas têm falta de professores e só podem ser úteis aos que já freqüentaram a escola durante a semana. O intervalo que separa um Domingo do seguinte é demasiado longo para que uma criança inculta não tenha esquecido na segunda lição o que aprendera oito dias antes no decurso da primeira. [...] Mas não poderia ser de outro modo; a burguesia tem pouco a esperar, mas muito a temer da formação intelectual do operário.

Com isso, os operários recebem noções educacionais não mais do que elementares. Para o empresariado, no entanto, isso já é suficiente, uma vez que a finalidade, em primeiro lugar, é fazê-los trabalhar objetivando o maior lucro das empresas para, em seguida, torná-los receptivos aos seus doutrinamentos.

Outro problema que acelerou a degradação da escola oferecida às crianças operárias tem a ver com a participação das igrejas no controle das aulas que eram oferecidas no período noturno e aos domingos. Isto significa que, após a conquista do poder pela burguesia, o ensino laico dirigido à classe operária evoluiu cada vez mais para o compromisso com o clericalismo. Agora, mais do que nunca, era preciso segurar o povo por meios morais e uma das formas mais eficientes para se atingir o controle das massas é a religião.

A tão propalada educação humanista para o operariado, concebida pela burguesia na Renascença e no Iluminismo, transformou-se em uma série de receitas morais para ensinar a viver decentemente aqueles que não tinham os respectivos meios materiais, restringindo o conteúdo curricular a normas como manter o ambiente de trabalho e de casa limpo, arejado e higiênico. Além disso, as polêmicas que envolviam os dogmas religiosos acabam por se tornar a matéria central de ensino, deixando em segundo, ou até em nenhum plano, toda a formação racional, humanista, científica e intelectual que a classe operária almejava para si e para seus filhos.

Na tentativa de compreendermos as bases do pensamento educacional burguês, vimos que o desafio de uma educação comprometida com todas as classes sociais, possibilitando, de fato, a todos o acesso ao saber, é uma das propostas

mais desafiadoras que se possa enfrentar em termos de ensino, como o é, também, a educação regeneradora do indivíduo e da sociedade, aquela pela qual o mundo se tornaria melhor, mais justo, igualitário e humano. Não sendo exatamente isso que aconteceu na prática, no seio do desenvolvimento do movimento histórico, confirmam-se os enormes obstáculos que existem em termos de encontrar um ponto comum para que o processo de ensino atenda a jovens e crianças, sem discriminação de raça, religião ou classe social.

Importante destacar, também, que o processo de degradação do sistema escolar, cujos princípios reportam à Revolução Industrial, dá os primeiros tons daquilo que estamos chamando de passos e descompassos da Educação Profissional, os quais acontecem dentro de um processo dialético em que a qualificação profissional do trabalhador vai sendo construída a partir das decisões e dos planos desenvolvidos pelas personagens diretamente e indiretamente ligadas a este processo.

A moral, a religião, a metafísica e qualquer outra ideologia e as formas de consciência que a elas correspondem perdem, assim, a aparência de sua própria substancialidade. Não tem sua própria história, nem seu próprio desenvolvimento, a não ser que os homens que desenvolvem sua produção material e seu intercâmbio material, ao mudar esta realidade, mudem, também, seu pensamento e os produtos de seus pensamento (MARX, apud, ANDERY, 1996, p. 409).

Sem dúvida, os passos e descompassos da EP têm início no momento em que a Educação Geral é tratada de uma forma tal em que a “sobra” para o trabalhador é o treinamento para a execução de tarefas e aumento do lucro dos capitalistas.

Qual seria, então, a saída para se superar estes desafios? Que escola poderia ser considerada ideal? Existe uma educação possível?

Para avançarmos nessas e noutras questões acreditamos ser necessário tomar conhecimento das Teorias da Educação. O motivo parece óbvio: para analisar, criticar, propor e mudar é preciso conhecer quais são as bases teóricas que sustentam as idéias sobre educação no Brasil. Bases estas que estão fundadas no modo de produção capitalista, deflagrado a partir da passagem do modo de produção feudal para o sistema manufatureiro e que apresentam as características que vimos anteriormente.

2.1 A Pedagogia Tradicional

Uma das primeiras tarefas da burguesia ao assumir o poder foi a de implantar a chamada democracia burguesa, erigida sobre o ideário da Revolução Francesa: Liberdade, Igualdade e Fraternidade. Para tanto, tinha-se como necessário estirpar a ignorância, transformando os súditos em cidadãos livres e esclarecidos, iluminados e ilustrados. Como atingir tal fim? Pelo ensino. À escola é atribuído o papel de responsável pela tarefa de atingir a todos e de alcançar o fim da ignorância. Sua função seria a de transmitir os conhecimentos acumulados pela humanidade. Por meio desta organização, o papel que o professor desempenharia ganha contornos de primeira grandeza. A ele caberia a responsabilidade de transmitir e coordenar todo o saber. Esta organização, centrada no professor como o ponto nevrálgico de transmissão do conhecimento, ganha um nome e fica conhecida como Pedagogia Tradicional.

Como vimos anteriormente, esta estrutura de ensino acabou por não realizar seu intento de universalizar e erradicar a ignorância. No seio do desenvolvimento do modo de produção burguês esta utopia se transformou em calamidade pública e a escola numa vergonha nacional, quando o assunto é qualidade e garantia da transmissão do saber a todos.

2.2 A Pedagogia Nova

As críticas à Pedagogia Tradicional se avolumaram e, aos poucos, no início do século XX, foi nascendo uma outra teoria da educação. Manteve-se, porém, a crença no poder da escola em regenerar os males sociais. Agora, no entanto, de uma outra forma.

Os primeiros passos deste movimento, conhecido como “escolanovismo”, foi no sentido de rejeitar a estrutura chamada de escola tradicional, tachando-a de anacrônica e ineficaz para promover a equalização social necessária. Segundo Saviani (1985, p. 11), a Pedagogia Nova teve como “grande descoberta” as diferenças individuais: os homens são essencialmente diferentes; não se repetem; cada indivíduo é único. Sendo assim, a educação promoverá uma sociedade melhor

na medida em que conseguir ajustar e adaptar os indivíduos a esta mesma sociedade inculcando neles o sentimento de tolerância mútua, uma vez que cada pessoa possui suas particularidades e merece ser respeitada por isso.

Compreende-se, então, que esta maneira de entender a educação,

[...] tenha deslocado o eixo da questão pedagógica do intelecto para o sentimento; do aspecto lógico para o psicológico; dos conteúdos cognitivos para os métodos ou processos pedagógicos; do professor para o aluno; do esforço para o interesse; da disciplina para a espontaneidade [...]. Em suma, trata-se de uma teoria pedagógica que considera que o importante não é aprender, mas aprender a aprender (SAVIANI, 1985, p. 13).

Ocorre, no entanto, que apesar da proposta “moderna” a Escola Nova também não conseguiu dar conta dos desafios que a permeiam, tais como o do ensino universal com qualidade. Ao contrário, a situação se agravou. Para implantar uma estrutura como a exigida pelo escolanovismo, o custo é bem mais alto do que o da escola tradicional. A consequência é que poucos, muito mais ainda do que na tradicional, terão oportunidade de frequentá-la. Isto a torna menos democrática do que se esperava. Não foi o povo, portanto, nem o proletariado quem vivenciou esta experiência, mas sim uma pequena elite, e nesse sentido, ela se constituiu, via de regra, em privilégios para os privilegiados, legitimando as diferenças.

Como se vê, a Escola Nova só fez aprofundar, também no campo do ensino, o fosso social entre operários e burgueses, construído no início da Revolução Industrial. Ao enfatizar a qualidade do ensino, este modelo deslocou o eixo do âmbito político para o do âmbito técnico-pedagógico, o que contribuiu para manter a expansão da escola em limites suportáveis apenas para atender o interesse dos dominantes e, ao mesmo tempo, desenvolver um tipo de ensino que fosse diretamente proporcional a esses mesmos interesses.

2.3 A Pedagogia Tecnicista

Com os limites do escolanovismo expostos a críticas e com sinais visíveis de sua exaustão ganha força a idéia de reordenar o processo educativo em direção à objetividade e à operacionalidade. Segundo Saviani (1985), a Pedagogia Tecnicista buscou eficiência e produtividade no ensino dotando a educação de uma

organização racional capaz de atingir tais fins. Desta forma, é que foi possível a proliferação das especializações de todos os gêneros, a introdução no sistema de ensino da figura do técnico dos mais diferentes matizes, o tratamento secundário dado às ciências humanas e os planejamentos previamente formulados a partir de gabinetes, inclusive em relação aos cursos profissionalizantes pensados por gestores para serem oferecidos à comunidade carente de formação.

Na Pedagogia Tecnicista o elemento principal do processo ensino-aprendizagem passa a ser a organização racional dos meios que vão possibilitar o ensino, isto é, o processo. Ele estará pronto, à disposição de professores e alunos pois foi pensado anteriormente. Era isto que deveria garantir a eficiência da educação dando-lhe objetividade e evitando as possíveis falhas, tanto da parte do educador, quanto do educando.

Desta forma, a educação sustentada pela pedagogia tecnicista iria contribuir para a diminuição dos problemas sociais capacitando os alunos para o mercado de trabalho, tornando-os eficientes, portanto, capazes de darem sua parcela para o aumento da produtividade da sociedade. Em outras palavras, caberia à educação proporcionar um eficiente treinamento para a execução das múltiplas tarefas demandadas continuamente pelo sistema social e de mercado. Do ponto de vista pedagógico enquanto a escola tradicional privilegia o aprender e a escola nova o aprender a aprender, o tecnicismo focaliza o aprender a fazer.

2.4 A Teoria do Capital Humano

A justificativa de incluirmos um tópico que apresenta e analisa a Teoria do Capital Humano se dá por vermos nela (a teoria) uma das mais pujantes explicações para a forma como a Educação Profissional e a Educação, no seu sentido mais amplo, são interpretadas pela classe empresarial como sendo instrumentos de desenvolvimento econômico, tanto de um país como de uma pessoa, e como a responsável por uma provável justa distribuição de renda. Em outras palavras, a educação, e em particular a qualificação profissional, é vista como o principal capital humano, concebida como potencializadora da capacidade de trabalho e de aumento de produção. Neste sentido, o ensino é encarado como sendo um investimento como outro qualquer, como por exemplo, aquele que se faz na atualização

tecnológica ou até mesmo na substituição de uma máquina antiga por uma mais moderna.

É importante dizer, no entanto, que a teoria do capital humano, cujos primeiros trabalhos foram produzidos por Theodore Schultz (1956-57), não surgiu do nada, mas, ao contrário, trata-se de um produto histórico determinado, decorrente do desenvolvimento das relações sociais, a partir do modo de produção capitalista, tal como anunciado nas palavras de Marx, citado por Frigotto (1984, p. 70),

[...] na produção social de sua existência os homens estabelecem relações, necessárias, independentes de sua vontade, relações de produção que correspondem a um determinado grau de desenvolvimento das forças produtivas materiais. O conjunto destas relações de produção constitui a estrutura econômica, a base concreta sobre a qual se eleva uma superestrutura jurídica e política e à qual correspondem determinadas formas de consciência social. O modo de produção da vida material condiciona o desenvolvimento da vida social, política e intelectual em geral.

No âmbito propriamente educacional e pedagógico, a Teoria do Capital Humano vai ligar-se, a partir da década de 1950, à perspectiva tecnicista abordada anteriormente como uma das especificações das teorias de desenvolvimento e de modernização que foram elaboradas na América do Norte logo após a Segunda Guerra Mundial. A tarefa urgente a se empreender era a de recompor a hegemonia do capitalismo, recuperando as economias dos países europeus e asiáticos arrasados pela guerra e, principalmente, superar a ameaça que a Ex-União Soviética representava à hegemonia econômica e bélica norte-americana. Por isso, os esforços iniciais da Teoria do Capital Humano foram no sentido de tirar a educação de sua inoperância para dar mais objetividade às suas ações, transformando o sistema escolar em uma empresa, ou seja, submetendo-o às técnicas da administração científica, as quais haviam produzido ótimos resultados no desempenho industrial.

O conceito de capital humano carrega consigo a idéia de que o subdesenvolvimento tem a ver com a ineficaz ação de alguns setores, em particular o da educação que não qualifica a contento seus recursos humanos, que é este o capital humano, homens e mulheres qualificados e bem treinados, de maneira a atender às exigências da modernidade e das novas tecnologias.

Evoluir de uma situação de subdesenvolvimento para o desenvolvimento seria só uma questão de tempo, aliado à dedicação de todos por meio de um bom

planejamento organizacional e de um eficaz sistema escolar. Em outras palavras, a educação, especialmente a qualificação da mão-de-obra do trabalhador, passa a ser novamente evocada como um instrumento de modernização e fator preponderante para a diminuição das diferenças sociais, regionais e continentais. Citado por Frigotto (1984), Mário Henrique Simonsen, quando ocupante de cargo de responsabilidade e de grande importância no governo brasileiro da década de 1970, sintetizou o que estamos desenvolvendo ao elencar medidas de combate às desigualdades sociais no Brasil. Para ele,

[...] a primeira dessas medidas consiste em alargar o sistema educacional do país de modo a maximizar a democratização das oportunidades. As grandes diferenças de renda resultam menos da falta de mobilidade social do que das desigualdades do padrão educacional. A ampliação da rede de ensino fundamental gratuito, o aumento acelerado das vagas nas universidades são fatores que proverão a médio prazo um reajuste entre oferta e procura no mercado de trabalho, contribuindo para uma diminuição do hiato das rendas individuais e para o desenvolvimento de uma sociedade eqüitativa do ponto de vista distributivo.

No âmbito individual, a Teoria do Capital Humano justifica as desigualdades sociais, os antagonismos de classes, a mobilidade social etc., pela idéia da meritocracia, na qual a pessoa pode mais ou pode menos dependendo de seu grau de formação. A partir deste nivelamento, passa a ser responsabilidade do trabalhador assalariado, e não das forças de produção capitalista, a sorte de seu destino e de sua própria condição. O sucesso ou o fracasso pessoal dependem de seus próprios esforços, particularmente do acúmulo de seu capital humano por meio da escolarização.

Desta forma, o processo escolar é reduzido à função de produzir um conjunto de habilidades intelectuais, desenvolver determinadas atitudes e transmitir um conjunto específico de conhecimentos que possibilite ao estudante-trabalhador mais condições de superar a si mesmo, aperfeiçoando-se para melhor se posicionar no mercado de trabalho e, ao mesmo tempo, contribuir com a geração de capacidade de trabalho e, conseqüentemente, de produção.

A educação, ou melhor, a qualificação profissional passa, então, a constituir um dos fatores fundamentais para explicar economicamente uma série de situações que hoje são comuns à sociedade em que vivemos, como, por exemplo, estar ou não empregado, ganhar mais ou ganhar menos dependendo da função ou da

empresa em que se trabalha, a mobilidade social, as diferenças de capacidade de trabalho e, finalmente, as diferenças de produtividade e renda.

Assim, em linhas gerais, o conceito de capital humano, do ponto de vista macroeconômico, está intimamente ligado ao montante de investimento que uma nação ou empresa faz no sentido de capacitar seu pessoal buscando aumento de produtividade e superação do atraso econômico e tecnológico. Do ponto de vista microeconômico, acumula-se capital humano quando as pessoas investem em si mesmas, no intuito de buscar, alcançar aperfeiçoamento e ver facilitadas as possibilidades de entrar e se manter no mercado de trabalho.

A idéia defendida habilidosamente por Schultz é que a pessoa é o seu próprio capital, a sua própria matéria-prima. Cabe a cada um, em particular, cuidar de si próprio e de transformar a “matéria bruta” que há em si. Ninguém mais, a partir dessa teoria, encontra-se “descapitalizado”, despossuído ou abandonado pela sorte. Todos são detentores do capital mais valioso, que é sua capacidade de “aprender a aprender” e crescer profissionalmente.

Diante do que foi apresentado, algumas considerações podem ser feitas. Ao colocar na educação a explicação para a maior ou menor capacidade de trabalho, a Teoria do Capital Humano mascara as relações capitalistas de produção e exploração. O trabalhador não é só proprietário da força de trabalho, mas também do seu capital humano, elemento que vai justificar o seu salário. Isto quer dizer que não existe, por exemplo, a exploração do capital sobre o trabalhador. Tudo tem uma lógica e uma justificativa no montante de capital humano que cada pessoa tem acumulado para oferecer. Dependendo desta “poupança” de recursos pessoais, ela poderá mais ou menos.

Assim, como no mundo da produção todos os homens são “livres” para escolher o seu patrão, livres para escolher ou não a tão sonhada mobilidade social, com as pregações da Teoria do Capital Humano, esta ascensão passa a depender única e exclusivamente das capacidades individuais, isentando a infra-estrutura econômica e a superestrutura ideológica de quaisquer responsabilidades por fracassos, crises, desemprego, classes sociais e outros males típicos de uma sociedade capitalista.

Outra questão é que esta teoria desloca a educação do seu contexto social, político e econômico. Como elemento da função de produção, o setor educacional é definido pelos critérios e pelas necessidades de mercado e não pelos interesses dos

que se educam. Neste contexto, a educação e o significado político e social que carrega consigo, acaba por ser reduzida a uma mera tecnologia educacional, a um simples treinamento para adaptar de forma eficiente o trabalhador às exigências do mercado de trabalho, fato que caracteriza profundamente o que em particular chamamos nesta pesquisa de descompassos da Educação Profissional.

Por todas as idéias apresentadas anteriormente, é possível fazer algumas considerações sobre a relação entre Educação e Educação Profissional. No capítulo dois, o esforço foi em definir e posicionar historicamente a educação, o que nos fez centrar nossas atenções nas idéias educacionais burguesa, cujo desenvolvimento pode-se situar desde o surgimento do período renascentista. A pedagogia liberal burguesa, desde seus primórdios, está focada no Homem e na sua emancipação dos liames que o prendiam ao regime escolástico. O esforço, desde Erasmo de Roterdã, é despertar no indivíduo a idéia de que ele pode se superar e se construir a cada dia. Não se nasce homem, mas torna-se um é o slogan desta nova “campanha” empreendida pelos renascentistas e, mais fortemente, pelo Iluminismo.

No início deste processo o que se estava defendendo era uma educação que fosse para todos. A justificativa desta ideologia é que para se alcançar a felicidade e a justa harmonia entre os homens não seria aceitável que alguém ficasse de fora deste projeto. A educação aparece como redentora da humanidade e de seus males provocados por séculos de dominação e influência escolástica.

Mais tarde, no entanto, com o advento da Era Industrial a utopia de oferecer escola para todos acaba por terra. A burguesia, como nova classe social dominante tinha outros planos para a educação. O modo de produção capitalista nascente impunha aos operários um ritmo de trabalho em que cada vez mais a máquina simplificava o processo de produção. Para tanto, não era necessário oferecer um ensino de qualidade e que, de fato, possibilitasse o saber ao operariado e seus filhos. A partir daí, acelera-se o processo de aviltamento da educação pelo capital e aquilo que constituía um sonho e, até em lema de modernidade, transforma-se em pesadelo, ao menos para o proletariado.

Ensino de baixa qualidade, treinamento para o exercício de trabalhos rotineiros, professores despreparados, ambientes de estudo inadequados compõem a herança educacional que recebem aqueles que não pertencem a nova classe dominante. A partir deste quadro da educação burguesa é possível entender melhor a Educação Profissional, sua trajetória histórica, seus conceitos, seus passos e

descompassos, e a forma como está hoje organizada e cujas características passamos a apresentar.

CAPÍTULO III

TRAJETÓRIA HISTÓRICA DA EDUCAÇÃO PROFISSIONAL NO BRASIL

A tarefa de investigar a Educação Profissional torna-se, sem dúvida, um grande desafio, particularmente neste momento histórico em que o País apresenta índices de desemprego alarmantes, além de estar passando por um processo de transição política que aponta para mudanças estruturais profundas, inclusive na forma de condução da formação da força de trabalho do povo brasileiro. Mas, não é por isso que vamos calar e esperar para ver o que acontece. Ao contrário, queremos participar desse processo contribuindo com esta pesquisa sobre a educação profissional, aqui voltada para a formação de trabalhadores no setor de turismo.

Com este capítulo pretendemos dar continuidade à nossa busca de confirmar ou não a hipótese desta pesquisa, a saber: a educação profissional oferecida ao setor de turismo não atende às necessidades inerentes ao processo de produção desta atividade econômica.

Trata-se, também, de analisarmos dentro de um contexto maior a educação profissional oferecida conforme a Política Pública dos Planos de Qualificação Profissional do Estado de Mato Grosso do Sul, a qual trataremos num capítulo à parte. A razão disto é demonstrar que ela não existe por si só, mas faz parte de uma totalidade, isto é, da concepção que se tem no Brasil hoje, e desde algum tempo, de educação profissional.

Iniciemos, então, pela trajetória histórica da Educação Profissional no Brasil que, dos primeiros séculos após a chegada dos europeus, tem registrado apenas alguns episódios esporádicos, uma vez que,

[...] para uma economia de base agrícola, como era a nossa, sobre a qual se assentavam o latifúndio e a monocultura e para cuja produtividade não contribuía a modernização dos fatores de produção, mas tão somente se contava com a existência de técnicas arcaicas de cultivo, a educação não era considerada como fator necessário (ROMANELLI, 1985, p. 45).

A partir do momento em que o príncipe Regente D. João VI veio para o Brasil, sensíveis mudanças ocorreram no quadro educacional da época. Suas decisões podem ser consideradas como a “primeira notícia de um esforço governamental em direção à profissionalização” (CNE, 1999, p. 8). A primeira grande mudança foi a criação de cursos superiores sem o caráter teológico e com um direcionamento profissional prático. Dentre as escolas superiores, destacaram-se a Academia Real da Marinha e a Academia Real Militar que, mais tarde, foi transformada na Escola Militar de Aplicação com a finalidade de formar engenheiros civis e preparar para a carreira das armas. Outras medidas foram tomadas como, por exemplo, a criação do Gabinete de Química e o Curso de Agricultura da Bahia em 1812, ambos compreendidos como a primeira tentativa de se criar cursos técnicos superiores no Brasil.

Segundo o documento do Conselho Nacional de Educação (CNE) (1999) a partir de meados do século XIX foram construídas nas capitais das províncias Casas de Educandos e Artífices com a finalidade de atender os menores abandonados, objetivando diminuir a criminalidade e a vagabundagem. Posteriormente, em 1854, através de Decreto Imperial, criava-se estabelecimentos especiais para menores abandonados, os chamados Asilos da Infância dos Meninos Desvalidos, onde aprendiam as primeiras letras e, em seguida, eram encaminhados às oficinas públicas e particulares. O projeto assistencialista do Império continuou a criar várias sociedades civis destinadas a amparar as crianças órfãs e abandonadas, oferecendo-lhes instrução básica e iniciando-as no ensino industrial.

Do que acaba de ser exposto, decorre algumas considerações: a educação profissional nos primórdios da história brasileira era o que restava, em se tratando de ensino, àqueles que não compunham a aristocracia. A educação do povo se dava pela escola primária e a escola profissional. Os pobres da sociedade eram encaminhados a aprender um ofício e recebiam uma educação meramente propedêutica. A elite, por sua vez, desenvolvia um ensino que lhe possibilitasse, evidentemente, o comando da sociedade, além da ascensão social. Isto fez com que se estabelecesse desde o início da educação no Brasil, um forte dualismo que continua a permear nosso sistema educacional. Esta situação reflete não só uma profunda divisão social que era e, ainda é, o retrato da organização social brasileira, mas as características que compõem os *passos e descompassos* históricos da Educação Profissional, que, entre outras, podemos citar, em se tratando de ensino, o

conflito existente entre a baixa qualidade do que é oferecido ao trabalhador e aquilo que é reservado à elite gerencial.

Instalado o isolamento entre a educação básica do trabalhador (formação escolar) e a formação profissional, até hoje nossos dias essa situação ainda não está superada. Em evidência o dualismo estabelecido entre a escolarização formal e a profissionalização, agravados pelo isolamento das questões maiores que envolvem uma escolaridade mínima e as condições de sobrevivência social, enquanto possibilidades de condições de vida (OSÓRIO, 2001, p. 32).

Outra consideração a se fazer é que esta forma de organização social, política e, principalmente educacional, deu-se devido ao modo de produção vigente na época. Fundada na agricultura rudimentar e no trabalho escravo, as atividades de produção não exigiam preparo qualificado, quer do ponto de vista da administração, quer do ponto de vista da mão-de-obra. Daí o desinteresse pela educação profissional, prevalecendo, ao contrário, o interesse por uma educação literária e humanista, característica das elites aristocráticas da época. Acreditamos que esta idéia pode ser muito bem ilustrada no texto de Romanelli (1985, p. 45) apresentado a seguir:

Uma vez que a economia não fazia exigências à escola em termos de demanda econômica de recursos humanos; que a herança cultural havia sido criada a partir da importação de modelos de pensamento provenientes da Europa; que a estratificação social, predominantemente dual na época colonial, havia destinado à escola apenas parte da aristocracia ociosa; que essa demanda social de educação, mesmo quando englobou no seu perfil os estratos médios urbanos, procurou sempre na escola uma forma de adquirir ou manter status, alimentando, além disso, um preconceito contra o trabalho que não fosse intelectual e uma vez, enfim, que todos estes aspectos se integravam, é possível afirmar-se que a educação escolar existente, com origem na ação pedagógica dos Jesuítas, correspondia à exata necessidade da sociedade como um todo.

Compreende-se daí a origem do descaso com a qualificação profissional. Num primeiro momento o desinteresse se justificava pela base econômica ser preponderantemente agrícola, fato que não exigia uma qualificação mais apurada. Num segundo momento, o pouco interesse pela qualificação do trabalhador se dará por conta do avanço tecnológico que simplificou ao máximo as tarefas, deslocando a formação da força de trabalho para um segundo plano.

A forma como a educação, em particular a profissional, era tratada no século XIX, perdurou até as primeiras décadas do século XX quando o processo crescente de urbanização e o avanço do modelo econômico industrial sobre o agrário-exportador começa a exigir uma escola e uma formação profissional que atendesse as exigências feitas pela economia em transformação. É este o assunto que trataremos a seguir.

3.1 O Estado Novo e a formação profissional

A Revolução de 1930, que levou Getúlio Vargas ao comando do governo provisório, determinou o início de uma nova era na história do Brasil. Até então, a economia brasileira, como vimos anteriormente, se fundamentava em base agrícola. Além disso, o modelo estava alicerçado na exportação de alimentos e matérias-primas e na importação de bens industrializados. A partir de 1937, o Estado assumiu um novo papel de intervenção na gestão da economia nacional passando a promover a industrialização.

No campo da educação, o governo instituído pela Revolução de 1930, não tinha, segundo Cunha (2000), um projeto adequado e articulado em direção a um desenvolvimento da questão educacional e da formação da força de trabalho. As referências eram poucas e fragmentadas, mas não refletiam, segundo o autor, pouco interesse ou mesmo omissão do governo, mas sim as condições heterogêneas, tanto políticas quanto sociais e econômicas, vigentes naquele momento histórico.

Especificamente na formação para a força de trabalho, o governo provisório de Vargas tomou uma medida significativa no que se refere ao ensino para pessoal indiretamente ligado à produção. Em 1931, o Ensino Comercial foi reorganizado, sendo instituído como um sistema paralelo, contendo um grau primário, um técnico e um superior. O Ensino Comercial possibilitava aos formandos ingresso em cursos de Auxiliar de Comércio, nos cursos técnicos, que incluíam as modalidades de secretário, guarda-livros, administrador, vendedor, atuário e perito-contador. Os certificados conferidos por estes dois últimos cursos possibilitavam, por sua vez, a oportunidade de matrícula no curso superior de Administração e Finanças.

Outras iniciativas tomadas a partir de 1937 demonstravam a importância gradativa que a formação para a força de trabalho estava ganhando.

No caso das escolas de aprendizes-artífices, o órgão que as controlava passou a ter crescente importância na área do ministério: a Inspeção do Ensino Profissional e Técnico, criada em 1931, transformou-se, em 1934, na Superintendência do Ensino Profissional, diretamente ligada ao ministro (CUNHA, 2000, p. 23).

Outra ação importante em direção ao desenvolvimento da educação para a força de trabalho foi deflagrada por Anísio Teixeira² que buscou através dos Decretos n.º 3.763 de 1º de fevereiro, n.º 3.863, de 30 de abril, ambos de 1932 e 4.779 de 16 de maio de 1934, diminuir o abismo existente entre as escolas pós primárias, direcionadas para os futuros operários, e as secundárias que tinham como função formar profissionais liberais e burocratas para os cargos públicos. Com isso foram criadas as chamadas Escolas Técnicas Secundárias com a finalidade de oferecer cursos exclusivamente industriais e comerciais. Este projeto vingou até a demissão de Anísio Teixeira em 1935.

No Brasil, a introdução do Ensino de Ofício, associando oficina e escola, portanto, uma aprendizagem mais sistemática, deveu-se à criação das estradas de ferro, uma vez que, desde o início do século, as empresas ferroviárias mantinham escolas para a formação de operários destinados à manutenção de equipamentos, veículos e instalações. A primeira delas, a Escola Prática de Aprendizes das Oficinas, foi fundada em 1906 no Rio de Janeiro e mantida pela Estrada de Ferro Central do Brasil.

Em 1924, foi criada a Escola Profissional Mecânica, iniciativa pioneira de ensino unificado de ofícios. Seu funcionamento ocorreu da seguinte forma: quatro empresas ferroviárias fizeram um acordo com o Liceu de Artes e Ofícios de São Paulo pelo qual cada uma enviaria dois aprendizes para frequentarem um curso de quatro anos, realizando estágio nas oficinas de uma delas.

O desenvolvimento desta iniciativa se deu pela preponderante participação do engenheiro suíço Roberto Mange, juntamente com outros colegas de profissão

² Anísio Spínola Teixeira nasceu em Caitité - BA, em 1900. Em 1931, assumiu a Diretoria Geral do Departamento de Educação do Distrito Federal. No período de 1947 a 1951 ocupou o cargo de Secretário de Educação e Saúde da Bahia. De 1952 a 1964, foi Diretor do Instituto Nacional de Estudos Pedagógicos (INEP). Entre 1963 e 1964 foi Reitor da Universidade de Brasília. Anísio Teixeira morreu no Rio de Janeiro, em 11 de março de 1971.

que se destacaram por difundir a doutrina da Organização Racional do Trabalho, sistematizada por Frederick Taylor. Juntos, fundaram em 1931, o Instituto de Organização Racional do Trabalho (IDORT). O IDORT passou a ganhar força nas empresas, particularmente nas ferroviárias. Apresentando o taylorismo como solução, propunha a implantação de um programa que buscasse evitar desperdícios de tempo, de força de trabalho e de matéria-prima; combater a desorganização administrativa das empresas, assim como implantar o controle eficiente de custos.

Estas primeiras experiências possibilitaram que a proposta de Mange se difundisse por outras empresas ferroviárias de São Paulo. Em 1934, foi criado o Centro Ferroviário de Ensino e Seleção Profissional (CFESP) que se distinguiu das demais escolas de aprendizagem de ofício espalhadas pelo país por alguns aspectos: primeiramente porque a clientela era eminentemente restrita aos filhos dos ferroviários, além de direcionar a formação para as estradas de ferro; segundo, porque o CFESP possibilitou uma parceria do Estado com as empresas, o que garantiu as regras do projeto, além dos recursos mínimos necessários para o funcionamento desse mecanismo.

Outro grande diferencial do CFESP para as outras escolas de aprendizagem de ofício era a adoção do método taylorista de administração de empresa, através das séries metódicas, as quais, mais tarde, serão utilizadas em todo o País pelo Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI).

Embora as atividades do CFESP se desenvolvessem mais exclusivamente no Estado de São Paulo, não demorou muito para que este Centro se irradiasse para os demais estados brasileiros, principalmente a partir do momento em que um projeto industrialista foi lançado pelo Estado Novo.

A Segunda Grande Guerra Mundial e o envolvimento direto da Europa e dos Estados Unidos neste conflito, criaram as condições para a implantação de um projeto que substituísse as importações por produtos feitos aqui no Brasil. A partir daí, é possível deduzir que o Estado Novo iria precisar de mão-de-obra qualificada, caso contrário não poderia alcançar esta emancipação. Desta forma, cresceu a importância da qualificação para a força de trabalho. A Constituição de 1937, no artigo n.º 129, reproduziu este desejo:

O ensino pré-vocacional e profissional destinados às classes menos favorecidas é em matéria de educação o primeiro dever do Estado. Cumprir-lhe dar execução a este dever, fundando institutos de ensino profissional e

subsidiando os de iniciativa dos estados, dos municípios ou associações particulares e profissionais. É dever das indústrias e dos sindicatos econômicos criar, na esfera de sua especialidade, escolas de aprendizes destinadas aos filhos de seus operários ou de seus associados. A lei regulará o cumprimento desse dever e os poderes que caberão ao Estado sobre essas escolas, bem como os auxílios, facilidades e subsídios a lhes serem concedidos pelo poder público (CUNHA, 2000, p. 28).

3.2 A Criação do SENAI

Em 1938, o Estado deu início à regulamentação do dispositivo acima com a elaboração de dois anteprojetos. O primeiro estipulava a criação de escolas de aprendizes industriais mantidas e dirigidas pelos sindicatos dos empregadores e pelas indústrias. Caberia ao governo a responsabilidade de criar e manter escolas de aprendizes, onde sindicatos e indústrias não fossem capazes de bancar este empreendimento. A responsabilidade de fiscalização e de punição aos infratores caberia aos Ministérios da Educação e do Trabalho.

O segundo anteprojeto elaborado pelo Ministério da Educação foi direcionado ao aprendizado dos menores não trabalhadores da faixa-etária de 11 a 14 anos. Tratava-se de criar escolas pré-vocacionais direcionadas aos filhos e irmãos dos operários sindicalizados e que deveriam ser mantidas pelos sindicatos dos empregados. A idéia era desenvolver nos adolescentes destreza manual, o conhecimento de ciências e desenho, além do cultivo da cultura geral. Era, portanto, uma espécie de preparação para o mercado de trabalho.

Quando o primeiro anteprojeto chegou à direção das indústrias houve uma enorme resistência por parte dos empresários. Estes compartilhavam uma reação negativa em razão das despesas com a implantação e a manutenção do projeto. Diante disso, o governo resolveu a situação através do Decreto-Lei n.º 1.238/39 que pretendia “assegurar aos trabalhadores, fora do lar, condições mais favoráveis e higiênicas para a sua alimentação e assegurar-lhes, ao mesmo tempo, o aperfeiçoamento da educação profissional” (CUNHA, 2000, p. 30).

Após discussões entre governo e empresários sobre este projeto, modificações foram sugeridas e depois de alguns anos a Confederação Nacional da Indústria (CNI), percebendo a importância da aprendizagem sistemática para o segmento empresarial, acabou por reverter a situação e criou o SENAI com a seguinte explicação:

Inspirados na experiência do Centro Ferroviário do Estado de São Paulo, líderes industriais idealizaram e defenderam, junto ao empresariado e ao governo federal, uma solução semelhante para as indústrias de todo o País. Em 1939, o Governo criou uma Comissão Interministerial para estudar o problema da formação da mão-de-obra industrial e regulamentar os cursos para trabalhadores da indústria, previstos no Decreto n.1.238, de maio de 1939. Essa Comissão sugeriu ao Governo a instituição de um sistema nacional de aprendizagem industrial, custeado pelas empresas e integrado ao Ministério da Educação. Antecipando-se a qualquer providência neste sentido, a Confederação Nacional da Indústria, obteve do governo, por meio do Decreto n. 4.048, de janeiro de 1942, a autorização para criar o Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial – Senai, cabendo-lhe todos os ônus da execução e manutenção e, ainda, as responsabilidades pela organização e direção da instituição, que lhe ficaria subordinada. (FONTES, *apud*, CUNHA, 2000, p. 34).

A implantação do SENAI foi rápida e ganhou a confiança de empresários e governo, particularmente pela eficiência no trato com a formação da força de trabalho. Naquele momento histórico, devido as conseqüências da Segunda Guerra Mundial, a atuação do SENAI foi decisiva na formação de mão-de-obra qualificada para suprir bens e produtos que não mais estavam sendo importados. Apesar dos desafios impostos pela guerra, esta Instituição conseguiu em 1944 iniciar vários cursos de aprendizagem, particularmente no setor metal-mecânico. Para efeito de ilustração, citamos alguns desses cursos: ajustagem, caldeiraria, serralheria, latoaria, solda elétrica, tornearia mecânica e marcenaria, entre outros.

Durante sua existência de cinco décadas, as atividades do SENAI não permaneceram tal e qual começaram. Sofreram a influência das mudanças ocorridas no setor produtivo. Nas décadas de 1950 e 1960, por exemplo, a aprendizagem sistemática foi perdendo espaço para os cursos rápidos de treinamento, às vezes com duração de algumas dezenas de horas. Na década de 1970, outra vertente na formação profissional ganhou corpo: cursos técnicos de nível médio foram criados, voltados para certas especialidades. Por exemplo, técnico em cerâmica, técnico em refrigeração e ar condicionado, técnico em transporte rodoviários, entre outros.

Mais recentemente, nos anos 90, o SENAI adotou outra linha no seu processo de formação obedecendo as mudanças no setor produtivo: oferecer aos trabalhadores um treinamento continuado, uma vez que o setor produtivo atual demanda uma força de trabalho dotada de uma educação geral muito mais longa e complexa do que aquela dos anos 40. Além da ampliação da rede física, o SENAI também ampliou e modernizou seus conceitos e suas metas na formação

profissional. A entidade de formação profissional da indústria hoje atua em quatro grandes linhas, a saber:

- a) Aprendizagem: processo pelo qual jovens, na faixa etária estabelecida pela legislação (14 a 18 anos), em complementação à escolaridade regular, adquirem a prática metódica da execução de operações e tarefas de determinada ocupação e os conhecimentos e atitudes necessários para desempenhá-la com eficiência.
- b) Qualificação: processo de formação que capacita o indivíduo para o exercício de uma ocupação, dirigindo-se para adolescentes ou adultos que, tendo ou não completado o primeiro ou segundo grau, submetem-se a uma formação específica de médio a longo prazo.
- c) Treinamento: atende às necessidades específicas do indivíduo e da empresa através de cursos de pequena e média duração, estágios, seminários, etc. Tem por objetivo sanar deficiências de desempenho na execução de tarefas específicas de uma ocupação e/ou carências de informações em conhecimento ou atitudes profissionais compatíveis com sua área de atuação e objetiva eliminar dificuldades circunstanciais, superar obstáculos, inovações, visando ao aumento da produtividade e à maximização dos lucros da empresa.
- d) Habilitação: cursos técnicos regulares, de longa duração, de 2º Grau, que forma técnicos de nível médio em várias ocupações. (SENAI, RELATÓRIO ANUAL, 1992 *apud* RODRIGUES 1998, p. 18-19).

Sem dúvida, a criação do SENAI em 1942, foi um passo importante para a formação e desenvolvimento da força de trabalho no Brasil. Hoje, esta entidade extrapolou suas origens e, com cursos de alto grau de sofisticação e tecnologia, constitui-se na maior rede latino-americana de qualificação profissional. Esta (con)formação, segundo Rodrigues (1998), mantém-se em estreita relação com a perspectiva de competitividade industrial do atual desenvolvimento tecnológico.

Apresentamos estes dados mais pormenorizados sobre a criação e a implantação do SENAI porque entendemos que esta instituição, de fato, foi a grande responsável por delinear em nosso país o pensamento pedagógico empresarial sobre a educação profissional, mesmo que esta tenha sido preponderantemente sobre o trabalho no setor industrial.

3.3 A Criação do SESI

Nossa intenção com este item é apresentar como o pensamento pedagógico dos empresários do SENAI não se resumiu só na formação técnica, mas avançou,

também, pelos caminhos do “social e da cidadania”. Segundo o próprio documento da CNI publicado por Rodrigues (1998), a criação do Serviço Social da Indústria (SESI) se deu pelas condições históricas vividas na primeira metade do século XX. Num contexto mundial de prestígio da antiga URSS, de início da chamada Guerra Fria, da crescente mobilização social provocada pelas teorias da libertação não só no Brasil, mas na América Latina toda, levou os empresários à seguinte conclusão:

os diagnósticos, naquela década recheada de promessas de progresso e também pela incerteza de acirrada luta de classes incentivada pela guerra fria, pareciam demonstrar que os empresários precisavam ir mais além da simples oferta de empregos, salários e qualificação profissional. *Era indispensável ganhar a luta ideológica no chão da fábrica, demonstrando a superioridade do capitalismo no dia-a-dia* (CNI, n.º 295, 1996, p. 7 apud RODRIGUES, 1998, p. 22).

Essa preocupação dos empresários revela a necessidade de “ganhar” os operários de todas as maneiras possíveis, controlando-os e direcionando-os para a produção. Isso não seria feito somente com a qualificação profissional, mas por meio do social ofertando novas opções de lazer, educação, alimentação e assistência médica para o trabalhador e sua família. Com isso, os empresários desejavam combater a pobreza e promover a “justiça social” contribuindo, ainda, com a aproximação e a conciliação das classes sociais. Desta forma, em 1946, por meio do Decreto-Lei 9.043, o SESI foi instituído pelo então Presidente da República Eurico Gaspar Dutra e entregue à CNI para que esta fizesse valer a sua criação tomando medidas que contribuíssem para o bem-estar dos trabalhadores na indústria, para a melhoria do padrão geral de vida no país, para o aperfeiçoamento moral, cívico e do desenvolvimento do respeito e da boa convivência entre as classes.

Com a criação do SENAI e do SESI as funções das instituições patronais estão definidas e aquilo que seria destinado para o trabalhador, também. Ao SENAI cabe atender os interesses dos empresários qualificando profissionalmente o trabalhador. O SESI, por sua vez, tem como objetivo conformar moral e civicamente a força de trabalho oferecendo ao trabalhador soluções para seus problemas básicos de existência, tais como: saúde, alimentação, habitação, instrução, trabalho, economia, lazer e convivência social.

Isto nos leva a considerar que a criação do SESI nada mais foi do que um prolongamento da criação do SENAI. Cada qual, como vimos acima, com sua função

específica voltada para o trabalhador. A montagem do aparelho SENAI-SESI é a forma que os empresários encontraram para abarcar e conformar o trabalhador em todas as direções, tanto profissional como social.

Acrescente-se à essa estratégia de controle social desenvolvida pelas instituições patronais, a ação do governo com sua política populista, clientelista e paternalista. Para Osório (2001, p. 32) isso fica visível a partir do momento que surgem

[...] os grandes programas de financiamento à educação, voltada maciçamente para a merenda escolar, livros didáticos, flúor dental e outras ações que a princípio podem ser caracterizadas de intervencionistas, mas que na prática são pontuadas como assistencialistas, contornando as questões sociais caóticas que anunciavam a realidade brasileira.

As medidas tomadas pelo governo e pelas indústrias visando o bem estar social e a qualificação profissional do trabalhador são, na verdade, a maneira pela qual governantes e empresários encontraram para conformar a classe trabalhadora a seu destino de meros coadjuvantes da história. As medidas vão na direção de possibilitar ao trabalhador um mínimo de qualificação, de saúde, de diversão e de comida para que este não deixe de produzir e de possibilitar, com alegria e com o rosto corado, mais lucro para o patrão.

3.4 A Criação do SENAC

Dito isto, vamos continuar nossa trajetória pela formação histórica da educação profissional no Brasil falando da criação, dos objetivos e da dimensão da Educação Profissional no Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC), enquanto órgão responsável pela formação profissional no setor terciário.

O SENAC foi criado em 10 de janeiro de 1946, através dos Decretos-Lei n.º 8.621 e 8.622, por iniciativa de um grupo de empresários que, inspirados naqueles que fomentaram a criação do SENAI, reivindicaram junto ao Governo Federal a

delegação para organizar, manter e administrar um organismo nacional de formação profissional para o setor terciário.

No Mato Grosso do Sul, o SENAC foi instituído pela Resolução n.º 340/80. A partir daí, as Unidades Operativas, denominadas Centros de Formação Profissional e Unidades de Formação Profissional, executam as atividades desta Instituição, cujas metas principais são:

- a) proporcionar preparo profissional específico para as diversas funções exigidas pelo setor terciário;
- b) promover cursos do nível básico e técnico da Educação Profissional;
- c) organizar atividades de formação profissional para empresários, gerentes, profissionais liberais, autônomos e futuros empreendedores do setor e;
- d) colaborar com outras instituições ligadas ao comércio que estejam possibilitando programas de aperfeiçoamento profissional.

Como não poderia deixar de ser - uma vez que o tipo de educação desejada e oferecida pelas diversas instituições nasce das mudanças ocorridas no modo de produção e, portanto, das exigências que o mercado venha a fazer a partir daí - o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial também se fundamenta nas mudanças que o modo de produção capitalista sofreu desde a década de 1970, para repensar a qualificação profissional oferecida aos trabalhadores do setor terciário.

A educação para o SENAC, em tempos de flexibilização, deve se voltar para a polivalência e a competência, entendidas como formas de superação do modelo tecnicista. Nessa perspectiva, a formação assume como finalidade capacitar indivíduos que tenham condições de disponibilizar durante seu desempenho profissional os atributos adquiridos na vida social, religiosa e política preparando-os para lidar com a incerteza, com a flexibilidade e com a rapidez na resolução de problemas, tão características de nossos dias. No final, o “perfil” de um formando dos cursos de qualificação profissional do SENAC, deve ser o que aponta para um profissional que

[...] além do domínio operacional de um determinado fazer e do saber tecnológico, precisa ter uma compreensão global do processo de trabalho, ser capaz de transitar com desenvoltura em uma área profissional, atendendo a várias demandas desta área. Nessa perspectiva, ele não fica restrito a uma qualificação/habilitação vinculada especificamente a um posto de trabalho (SENAC, 2001).

Sendo assim, a formação para o trabalho desenhada pelos referenciais para a educação profissional do SENAC-2001, tem como finalidade “criar” um trabalhador que seja capaz de dar o máximo de si, reunindo todas as suas experiências de formação religiosa, escolar, social e política, para o aumento da produtividade da empresa. De fato, como se vê, está condenado aquele tipo de trabalho em que só se executava operações mecânicas, limitando o funcionário à escravidão das atividades repetitivas. As novas formas de produção capitalista não podem mais sobreviver com este modelo de organização de trabalho. Para tanto, a educação assume novamente a incumbência de (con) formar a mão-de-obra às exigências do capital.

Pelo exposto, considera-se que a Educação Profissional no Brasil começa a se delinear de forma mais complexa a partir da década de 1940, com a criação das duas instituições anteriormente apresentadas. Até o final do ano de 1941, a organização do ensino industrial no Brasil era bastante diferenciada e confusa, situação que insiste em permanecer assim até os dias atuais. Havia escolas de aprendizes artífices, mantidas pelo Governo Federal e direcionadas aos alunos pobres. Os Estados também mantinham suas próprias escolas industriais com normas distintas das do governo federal. Instituições privadas também mantinham escolas de artífices enfatizando seu papel assistencial. As forças armadas, por sua vez, tinham suas próprias instituições de ensino de ofícios instaladas junto às fábricas de material bélico e estaleiros.

3.5 A Lei Orgânica do Ensino Industrial

No intuito de padronizar tamanha diversidade, o Governo Federal por meio do Ministério da Educação estabeleceu uma comissão para elaborar um projeto de diretrizes do ensino industrial para o Brasil. No final de 1941, estava pronto o anteprojeto de Lei Orgânica do Ensino Industrial que foi aprovado pelo Decreto-Lei n.º 4.078, de 30 de janeiro de 1942. A principal modificação que esta Lei trouxe foi o deslocamento de todo o ensino profissional para o grau médio, que passou a selecionar seus membros, não mais só pelo item pobreza ou pela condição de desvalido, mas pela realização de vestibulares e testes de aptidão física e mental.

Outra importante novidade que a Lei Orgânica do Ensino Industrial trouxe foi a dos cursos técnicos. Mais uma vez, nota-se que a organização do ensino, particularmente aquele desenvolvido para a força de trabalho, dar-se-á pelas necessidades oriundas da realidade mercadológica, pois, segundo Cunha (2000) os fatores que influenciaram a criação dos cursos técnicos, como por exemplo, o de mecânica, metalurgia, química, eletrotécnica, eletrônica, foram: o aumento da procura por técnicos industriais devido ao crescimento da produção em determinados setores da economia; o crescimento da necessidade de racionalização do uso de matérias-primas e recursos energéticos; a substituição do pessoal estrangeiro de alta qualificação, além da sempre imperiosa necessidade de qualificar os docentes para os cursos de aprendizagem.

Na Lei Orgânica do Ensino Industrial, o ensino primário destinava-se a todas as crianças de 7 a 12 anos. O ensino médio, para os jovens de 12 anos para cima, tinha como objetivo formar os cidadãos que, futuramente, iriam comandar a sociedade. A Exposição de motivos que defendiam a aprovação do anteprojeto de reforma apregoava que

[...] o ensino secundário se destina à preparação das individualidades condutoras, isto é, dos homens que deverão assumir as responsabilidades maiores dentro da sociedade e da nação, dos homens portadores das concepções e atitudes espirituais que é preciso infundir nas massas, que é preciso tornar habituais entre o povo. (CUNHA, 2000, p. 41).

Quanto aos demais ramos do ensino médio, estes tinham a finalidade de formar uma força de trabalho específica para os diferentes setores da economia: o ensino agrícola para o setor primário; o ensino industrial para o setor secundário e o ensino comercial para o setor terciário.

Para Osório (2001, p. 32) a criação da Lei Orgânica confirmou o dualismo existente na educação brasileira entre a escolaridade formal e a formação para o trabalho. Neste sentido

[...] o importante é fazer sem entender como fazer. Diante desta característica de complementaridade, o ensino técnico enquanto concessão de habilidades meramente `tarefeiras`, passou a ser de responsabilidade de um sistema privado, financiado pelo próprio governo, na tentativa de formar mão-de-obra para a indústria e para o comércio

3.6 A Lei Federal n.º 4.024/61

O documento do CNE/99 (1999, p.13), afirma, entretanto, que a plena equivalência entre todos os cursos do mesmo nível só veio a ocorrer com a promulgação da Lei Federal n.º 4.024/61, primeira Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional.

Essa primeira LDB equiparou o ensino profissional, do ponto de vista da equivalência e da continuidade de estudos, para todos os efeitos, ao ensino acadêmico, sepultando, pelo menos do ponto de vista formal, a velha dualidade entre ensino para 'elites condutoras do país' e ensino para 'desvalidos da sorte'. Todos os ramos e modalidades de ensino passaram a ser equivalentes, para fins de continuidade de estudos em níveis subsequentes.

Ainda segundo o documento do CNE/99, a Lei 4.024/61 estimulou uma série de experimentos educacionais orientados para a formação profissional e para o desenvolvimento da força de trabalho. Entre eles o Ginásio Orientado para o Trabalho (GOT) e o Programa de Expansão e Melhoria do Ensino (PREMEN).

3.7 A Lei nº. 5.692/71

Em fins da década de 1960, no entanto, o Conselho Federal de Educação recomendou uma revisão da LDB n.º 4.024/61, particularmente no que se referia aos ensinos primário e médio. Após dois anos de trabalho, depois de passar pelo Congresso Nacional, foi promulgada a Lei de Diretrizes e Bases do Ensino de 1º e 2º Graus-Lei n.º 5.692, de 11 de agosto de 1971 que, entre outras coisas, previa que suas inovações deveriam ser implantadas de forma gradativa, uma vez que necessitaria de recursos humanos e materiais para alcançar seus objetivos.

Entretanto, justamente neste aspecto, as prerrogativas da referida lei encontraram dificuldades de sustentação, caindo num fracasso de dimensões e

conseqüências enormes para o desenvolvimento do ensino nacional. De fato, a reforma prevista para o ensino de 2º Grau não pôde se realizar plenamente porque não levou em conta a realidade objetiva de carência de recursos humanos e materiais das escolas, especialmente das públicas.

Vejamos, entretanto, as principais inovações previstas na lei no tocante ao ensino profissional (CUNHA, 2000, p. 174):

- a) o ensino de 1º grau, de 1ª a 4ª séries, teria seu currículo composto de disciplinas que abordassem conteúdos generalizantes;
- b) de 5ª a 8ª séries, o número de disciplinas vocacionais, voltadas para a sondagem das aptidões e iniciação para o trabalho, aumentaria conforme se avançasse nas séries;
- c) o ensino de 2º Grau, por sua vez, seria generalizadamente profissional fazendo com que seus conteúdos prevalecessem sobre a educação geral, assim como o objetivo geral da referida lei seria o de possibilitar a habilitação profissional de cada aluno.

No Parecer n.º 45/72, o Conselho Federal de Educação especificou o conteúdo profissional do 1º e 2º graus. A definição de iniciação para o trabalho era entendida, por esse documento, como um conjunto de atividades que o educando deveria cumprir a fim de levá-lo a um conhecimento dos diversos campos de trabalho, dos diferentes sistemas de produção e serviços, assim como a prática inicial na execução de tarefas que envolvam organização, produção, criatividade e qualidade.

Constata-se, a partir daí, que o que se pretendia com o ensino profissionalizante no 1º e 2º graus era realmente a completa inserção, ou como define Rodrigues (1998), a (con)formação do trabalhador e, inclusive daqueles que ainda estavam se preparando para o trabalho, ao mercado de trabalho. Tal objetivo, aliás, está delineado por outro Parecer o de n.º 339/72, apud Cunha (2000, p. 175), quando atribui à iniciação profissional, objetivos, dos quais iremos citar somente alguns, a saber:

- a) desenvolver no aluno o interesse pelos assuntos relacionados com o mercado de trabalho dos setores econômicos, processos de produção, ocupações e outros aspectos relativos à função desempenhada pelo homem no desenvolvimento econômico do país;

- b) desenvolver no aluno o sentimento de orgulho pelo trabalho útil e bem feito e a preocupação de empregar os momentos de lazer em atividades sadias;
- c) formar no aluno o hábito de planejar o trabalho e de realizá-lo de acordo com o planejado;
- d) preparar o aluno para a adequada utilização de equipamentos simples ou execução de serviços e proporcionar-lhe conhecimentos técnicos referentes a materiais e processos de trabalho nas tarefas a serem executadas na escola e durante a vida profissional futura.

Algumas conseqüências da Lei n.º 5.692/71, não só para a história da educação profissional, mas para a educação brasileira como num todo, são relacionadas pelo próprio texto do CNE/99 (1999, p. 13-14), a saber:

[...] a introdução generalizada do ensino profissional no segundo grau se fez sem a preocupação de preservar a carga horária destinada à formação de base; o desmantelamento, em grande parte, das redes públicas de ensino técnico então existentes, assim como a descaracterização das redes do ensino secundário e normal mantidas por estados e municípios; a criação de uma falsa imagem da formação profissional como solução para os problemas de emprego, possibilitando a criação de muitos cursos mais por imposição legal e motivação político-eleitoral que por demandas reais da sociedade.

Por fim, segundo este mesmo documento federal, a Lei n.º 5.692/71, acabou gerando falsas expectativas relacionadas com a educação profissional ao se difundirem, sem uma organização devida, habilitações profissionais dentro de um ensino de 2º grau que, efetivamente, não estava e nunca esteve preparado para tarefa de tamanha envergadura. Tal situação criou a necessidade de se repensar a Lei de Diretrizes e Bases que regia a educação no Brasil.

3.8 A Lei Federal n.º 9.394/96

Para o CNE/99, a Lei Federal n.º 9.394/96, atual Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, configura o Ensino Médio como sendo a etapa final da Educação Básica e que deve representar a consolidação dos conhecimentos adquiridos no ensino fundamental, possibilitando ao aluno a continuidade dos

estudos e uma preparação básica para o trabalho. Na verdade, se fundamenta no processo continuado do aprendizado, a fim de que o aluno tenha mais e melhores oportunidades de adaptar-se, com flexibilidade, às contínuas mudanças políticas, econômicas e tecnológicas presenciadas nos dias de hoje.

Em se tratando da EP a Lei n.º 9.394/96 defende em seu primeiro artigo que a mesma deve estar integrada às diferentes formas de educação, trabalho, ciência e tecnologia conduzindo permanentemente o cidadão à vida produtiva. Além disso, afirma a Lei que o conhecimento adquirido em cursos de qualificação profissional, poderá ser objeto de avaliação e certificação para prosseguimento ou conclusão de cursos.

Do exposto acima, algumas considerações, apontando para o que chamamos de *passos e descompassos* da educação profissional, são possíveis de serem feitas. A primeira é que a formação para o trabalho historicamente tem sido planejada e executada pelos empresários sem uma participação mais efetiva do trabalhador, o que ficou evidente com a criação do SESI, SENAI e SENAC. Isto significa que a organização de cursos é feita à revelia dos interessados; dentro de quatro paredes, seguindo um programa que o empresariado acredita ser o melhor para o aumento de sua própria produtividade. Em outras palavras, tradicionalmente a Educação Profissional teve o viés da oferta e não da demanda.

Outra observação é com relação a dualidade presente na educação brasileira desde o Período Colonial e que ainda sobrevive nas formas de organização do ensino nacional. A Educação Profissional é ainda destinada para as classes menos favorecidas. Sua finalidade é preparar os executores de funções, enquanto que outra parcela da população recebe a educação que a levará à condução da sociedade, seja esta política, econômica, social ou cultural.

3.9 O PLANFOR e a Nova Proposta para a Educação Profissional

As políticas públicas que nortearam a qualificação profissional no Brasil tiveram sua continuidade a partir de 1996 com a criação da Secretaria Nacional de

Formação e Desenvolvimento Profissional (SEFOR) no Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) e do Plano Nacional de Qualificação do Trabalhador (PLANFOR).

O PLANFOR foi estruturado em 1995 com base nas Diretrizes Sociais do Governo Federal e, implementado a partir de 1996. Este plano foi pensado com o objetivo de atingir, paulatinamente, a oferta de Educação Profissional permanente conforme a demanda de mercado assim o exigisse, de modo a qualificar e ou requalificar a cada ano 20% da População Economicamente Ativa (PEA) do Brasil. Além disso, operar no sentido de reconstruir ou redefinir a institucionalidade hegemônica da educação profissional no Brasil.

Este fim seria atingindo por meio da união de todas as forças, capacidades e competências de Educação Profissional existente no País, auxiliados, evidentemente, por recursos públicos e privados, e que foi sendo anunciado nos seguintes termos: “a agenda da nova institucionalidade da EP pode ser sintetizada na necessidade de mobilização, articulação, integração e reorientação de toda capacidade instalada no País, com foco na formação massiva do cidadão produtivo” (MTE/SEFOR, 1999, p. 27).

Mas, não foi só isso. O PLANFOR foi desenhado não como simples programa de treinamento de massa, mas, antes de tudo, como estratégia de inclusão da educação profissional na pauta da política pública de trabalho e geração de renda. Para tanto, este programa se propôs alguns objetivos que somados deveriam atingir a sociedade como num todo, a exemplo de uma grande rede que é lançada ao mar cobrindo com sua extensão uma determinada área.

O primeiro objetivo tem a ver com o Avanço Conceitual, isto é, a superação de concepções e metodologias de educação profissional que não estivessem em consonância com a demanda do setor produtivo; com os interesses dos trabalhadores, empresariado, comunidade e com a finalidade de elevar a produtividade e a qualidade do trabalho, estendendo a possibilidade do trabalhador em empregar-se e manter-se empregado, além de melhorar as condições de vida da população.

De fato, a primeira tarefa era transformar a ideologia predominante nos planejamentos, na sistematização, na metodologia e na operacionalização da qualificação profissional então existente. O PLANFOR incentivaria uma educação profissional que se preocupasse com a demanda de mercado e com as características de cada população alvo, incluindo aqui a participação de empresários

e comunidade de trabalhadores, uma educação profissional como direito do cidadão e que não substituísse o Ensino Básico e que estivesse presente em diferentes ações (palestras, seminários, vídeos, etc.) e não só em cursos específicos e, finalmente, uma educação profissional que atendesse à diversidade social, econômica e regional da PEA, dando preferência àqueles tidos como mais “vulneráveis” econômica e socialmente, ou seja, os pobres e os marginalizados.

Em outras palavras, o Avanço Conceitual diz respeito a uma mudança de postura frente ao conhecimento da dinâmica de reestruturação produtiva do País e seus impactos sobre o trabalho e a qualificação. Trata-se de assumir a nova natureza do trabalho que estaria deixando de possuir características de fragmentação para se tornar coletivo, polivalente e multifuncional. Nesta nova concepção a qualificação deixa de ser entendida como estoque de conhecimento para estar sujeita a um aprendizado contínuo, além de apresentar uma nova relação entre educação básica e formação profissional, em que uma completa a outra, superando a postura anterior, em que a segunda substitui a primeira.

Enfim, Avanço Conceitual significa construir um novo conceito de educação profissional que privilegia a qualificação e a requalificação contínuas, superando a mentalidade anterior, cuja predominância era a do treinamento em sentido estrito.

O segundo objetivo do PLANFOR na proposta de transformar o conceito de Educação Profissional (EP) é relativo às parcerias. Como vimos, o plano para dar a EP uma nova “roupagem” é bastante ambicioso. Para colocá-lo em prática é preciso mais do que recursos financeiros. É necessário boa vontade e a participação de todos para sensibilizar, catalisar e unir as forças em torno desta grande tarefa. Portanto, a estratégia adotada foi a de envolver entidades públicas e privadas, nacionais e internacionais, governamentais, não governamentais, religiosas, filantrópicas etc., para que assumissem o papel dos chamados “executores” do processo de formação. São novos atores, garantindo nas suas atuações, um enfoque mais amplo da educação profissional, antes incipiente no país.

Por fim, o terceiro objetivo do PLANFOR em direção a uma nova concepção e aplicabilidade da educação profissional no Brasil, trata do apoio à sociedade civil. O desafio é ampliar a oferta de formação, particularmente para aqueles grupos que tradicionalmente têm menor chance de acesso a ações de qualificação e requalificação profissional. A Resolução n.º 194/98 distinguiu quatro grupos de população-alvo que deveriam receber maior atenção e a maior parte da verba

federal para programas de qualificação profissional. Segundo o documento do MTE/SEFOR (1999), a justificativa desta escolha se dá pela trajetória percorrida por estas categorias, sua situação atual, suas dificuldades e chances diante da concorrência acirrada por uma vaga no mercado de trabalho. São eles:

- a) trabalhadores desocupados: são os beneficiários do seguro-desemprego e candidatos ao primeiro emprego, tanto no campo como na cidade;
- b) pequenos e micro-produtores urbanos e rurais, particularmente aqueles que são beneficiados por financiamentos bancário;
- c) trabalhadores sob risco de desocupação: são aqueles “ameaçados” pelo rápido avanço tecnológico, pelas mudanças da política econômica que ocorrem de governo para governo, pela privatização de empresas estatais, etc.;
- d) trabalhadores autônomos, cooperados, autogestionados (mercado formal e informal): este grupo está especialmente ameaçado pela sazonalidade que pode comprometer o fluxo de trabalho e, portanto, de renda das famílias que dependem destes trabalhos temporários.

Este novo enfoque dado pelo PLANFOR à educação profissional, pretendia contribuir para se superar algumas distorções que marcaram e ainda marcam a oferta tradicional de qualificação da mão-de-obra no Brasil. Primeiro possibilitando a quebra da hegemonia na organização e oferecimento de cursos por parte de instituições patronais, o que por si só constituiria em um grande avanço no termos de possibilidade, criatividade e alteridade. Segundo, mostrar que é possível pensar uma educação profissional a partir da necessidade e da demanda local. Os cursos não seriam oferecidos a partir da oferta, isto é, daquilo que determinada instituição tem pronto no seu estoque ou na “prateleira”. Isso significaria mais participação e voz ativa da comunidade e dos trabalhadores.

Outra distorção que deveria ser superada é a do viés assistencialista que propõe uma qualificação imediata com a responsabilidade de resolução dos problemas sociais e do próprio interessado, o que não passaria de uma grandiosa e perigosa ilusão porque influenciaria o trabalhador inclusive a abandonar a continuidade de seus estudos de graduação, por exemplo.

Diante do que foi apresentado anteriormente, temos que o PLANFOR se constitui em uma ação, a partir do governo federal, que visa transformar as concepções de formação de mão-de-obra até então existentes no Brasil, adaptando-as aos novos desafios impostos às forças produtivas do país pelas novas

tecnologias e pelas novas formas de reorganização do trabalho. Para realizar tal intento o caminho seria pela mobilização de diferentes órgãos da sociedade civil, ligados à formação profissional, com o fim de capacitar os trabalhadores para que possam enfrentar com mais chances as ferrenhas disputas por uma vaga no mercado de trabalho.

Em sintonia com os novos tempos, caracterizados pelo modelo de administração conhecido como ohnismo, a formação almejada pelas diretrizes do PLANFOR gera, portanto, a necessidade de organizar e estimular a flexibilidade das ações, pois o trabalho muda de indivíduos executantes de tarefas/operações estanques para trabalhadores capazes de operar em equipes. Em outras palavras, este programa de educação profissional implantado a partir de 1996, responde, obviamente, às novas exigências feitas pelo capital. Os trabalhadores, nos mais diversos setores, se vêem obrigados a ampliar seu campo de conhecimento e seu âmbito de ação. Sua qualificação deveria deixar de focar gestos, ações e movimentos, para traduzir-se cada vez mais na capacidade de julgamento, decisão e intervenção nas mais diversas situações, particularmente diante do novo e do imprevisto.

Este novo perfil exigido valoriza, portanto, o trabalhador “competente”, “polivalente”, capaz de aprender a aprender, em detrimento do “operário-padrão”, que apenas executa bem suas tarefas com horário e local pré-determinados. Por isso, a educação profissional preconizada na política do MTE/SEFOR é parte de um projeto maior em que se pretende investir na educação como um todo, fazendo com que a mesma responda aos novos requisitos que emergem do processo de inovação tecnológica e organizacional vividos hoje, segundo a ótica do sistema ohnista e às novas exigências do atual modo de produção capitalista, transformando-se, desta forma, numa ferramenta para melhorar a qualidade e a competitividade no setor produtivo, além de elevar a produtividade do trabalho.

Sendo assim, o PLANFOR passou a definir a Educação Profissional, não mais como sendo uma ação que se limita a qualificar para um simples domínio de habilidades motoras, mas que, efetivamente, ultrapasse esta concepção e inclua uma formação com ampla e sólida base tecnológica. Não basta mais ao trabalhador saber executar a tarefa, mas é preciso conhecer os componentes que a envolvem, ter iniciativa, desenvolver espírito de equipe, o que significa trabalhar mais, saindo mais tarde do serviço auxiliando os demais na execução de seu trabalho, e acima de

tudo, saber aprender. Neste sentido, o PLANFOR nada mais faz do que repetir e projetar a mentalidade na qual a educação profissional esta aí para adequar o trabalhador, a fim de que este corresponda às novas exigências do mercado de trabalho. Por isso, o PLANFOR (1999, p. 41), apresenta as Habilidades Básicas, Específicas e de Gestão como conteúdos das ações de Educação Profissional a serem desenvolvidas.

As Habilidades Básicas compreendem os conhecimentos gerais, ou seja, a capacidade de comunicar-se verbalmente e por escrito, a leitura e compreensão de textos, entre outras, consideradas vitais para o mercado de trabalho e a construção da cidadania.

As Habilidades Específicas compreendem as competências e conhecimentos relativos aos processos, métodos e técnicas e outros conteúdos específicos das ocupações.

Por fim, as Habilidades de Gestão incluem os conhecimentos relativos às atividades de gestão e autogestão no processo produtivo. Isso inclui melhoria na produtividade de micro e pequenos estabelecimentos, nas tarefas desenvolvidas pelo trabalhador autônomo ou do próprio trabalhador individual.

Diante disso, é importante dizer que ao destacar a habilidade como conteúdo das ações da educação profissional, o governo federal corrobora uma concepção de educação que dá ao capital o enfoque principal na tarefa de definir políticas para a formação da força de trabalho, uma vez que, como bem mostrou Leão (2001), no artigo Uma nota da psicologia sobre a educação profissional proposta no PLANFOR/BR, publicado na revista Intermeio do Mestrado em Educação da UFMS, uma questão grave que envolve a educação é justamente o conceito que os muitos segmentos possuem da mesma.

Numa concepção de educação, cuja finalidade é o treinamento e o condicionamento de habilidades no trabalhador, sem dúvida, não está considerada a possibilidade de uma educação que possa influenciar todos os aspectos de sua vida e que se constitua em instrumento decisivo para o exercício pleno de sua cidadania. Ao contrário disso, o entendimento que o PLANFOR possui de educação, quando privilegia as habilidades, demonstra que os trabalhadores são, de fato, submetidos a treinamentos que os tornem capazes de agir com destreza, flexibilidade e competência diante dos desafios e problemas que possam ter pela frente no exercícios de suas tarefas. Isto significa que

[...] não se tem indagado, nem zelado para que estas aprendizagens sejam ministradas e apreendidas como forma de interferência na estrutura sócio-política e econômica e, nem na estrutura psico-física de cada indivíduo. Desta forma, vem se conformando – no sentido de formar de alguma maneira já sabida e portanto intencional – formas de agir, pensar e mediar a relação com o mundo pouco produtivas e incompatíveis com o desejável (LEÃO, 2001, p. 47).

A proposta de desenvolver apenas habilidades no trabalhador carece de fundamento porque, como muito bem demonstrou Leão (2001), as mesmas perderam sua preponderância na ação humana a partir do momento em que o homem construiu funções psíquicas superiores, desenvolvidas a partir das necessidades dos grupos sociais organizados pela atividade e pelo trabalho criativo.

O presente trabalho buscou mostrar, neste capítulo III, como se deu o movimento histórico da formação profissional no Brasil. Como parte fundamental deste processo, destaca-se a ruptura que se instalou entre a educação formal e a qualificação para o trabalho a qual fez com que a educação do trabalhador fosse pensada e colocada em prática pelas instituições patronais, o que significa que o trabalhador não participou da escolha de seus próprios interesses, tanto em nível profissional quanto em se tratando direitos sociais.

Diante destes fatos históricos, nossa posição é que a concepção de educação que melhor corresponde às necessidades do trabalhador não pode se erguer e se fundar em conceitos que nos remetem ao adestramento do trabalhador e ao máximo de limitação da criatividade do homem, reduzindo ao mínimo a sua capacidade de agir por si mesmo. Antes disso, a ação da formação profissional deve possibilitar aos trabalhadores a oportunidade de ampliar as possibilidades de sua consciência, entendidas aqui como o conjunto de estruturas de operações que permite a ele entender e analisar o mundo que o rodeia resolvendo problemas que se lhe apresentam.

Resta ainda dizer que a proposta que permeia a política do PLANFOR caminha na direção de uma qualificação que, como vimos, é bastante abrangente. A “costura” destas ações começou a ser feita por meio da articulação entre o Ministério da Educação e o Ministério do Trabalho, com vista a definição de espaços institucionais, competências e alocação de recursos. Os dois Ministérios, trabalhando em conjunto, criaram um Grupo de Trabalho Interministerial, cuja pauta gira em torno da construção de uma política global de educação para o País que, entre outras coisas, definiu que a educação profissional deve ser complementar à

Educação Básica, Ensino Fundamental e Médio, abandonando o papel de substituta desta formação básica; e uma alternativa à educação superior. Cabe à educação profissional, portanto, a tarefa de preparar o trabalhador para entrar e se manter no mercado de trabalho.

Importante destacar ainda que a cooperação técnica mútua entre os dois ministérios foi estabelecida, segundo documento da equipe de Avaliação dos PEQ's de Mato Grosso do Sul no ano de 1998, nos termos do Protocolo da Educação Profissional, assinado em 04 de março de 1996.

CAPÍTULO IV

TRABALHO, EDUCAÇÃO E EDUCAÇÃO PROFISSIONAL FRENTE ÀS MUTAÇÕES DO FINAL DE SÉCULO E INÍCIO DO TERCEIRO MILÊNIO

No desvelamento do processo de produção da educação profissional e sua viabilidade para as necessidades de produção do setor turístico (problema central desta pesquisa), vamos abordar a questão do trabalho hoje, a partir de um modelo de administração chamado de toyotista, isto porque as idéias educacionais vistas anteriormente também estão, por sua vez, inseridas e respondendo às exigências feitas pelo modo de produção capitalista.

Apesar de parecer significar algo totalmente novo, na verdade a organização do trabalho atual ainda possui muito das características do fordismo/taylorismo, os quais serão desenvolvidos em seguida. O que aconteceu, ao nosso ver, foi uma readaptação destes modelos, a fim de se superar a crise vivenciada nos anos de 1970.

Outra justificativa deste capítulo é que, por meio dos conteúdos a serem abordados, teremos mais chances de apresentar, entender e emitir sugestões para que se possa superar o impasse em que se encontra a Educação Profissional no Brasil, particularmente neste momento histórico onde novas técnicas, produtos, equipamentos, organização da produção e da gestão de recursos humanos estão cobrindo com uma roupagem nova o velho modo de produção capitalista.

Antes, porém, de abordarmos este assunto nos pareceu necessário explicitar como se desenvolveu historicamente o trabalho, uma vez que para bem compreender como se dá o modo de produção capitalista em nossos dias é necessário desvelar suas bases históricas. Além disso, será possível conhecer como foi que se deu a transformação do trabalho, enquanto elemento mediador entre o homem e a transformação da natureza, em atividades fragmentadas, individualizadas, burocratizadas e pontuais. Faremos isto baseando-nos em algumas

partes da portentosa obra de Karl Marx: O Capital - Crítica da Economia Política, Volume 1, Livro 1. Ressaltamos, entretanto, que iremos até este material reconhecendo nossos limites frente à impressionante pesquisa feita pelo pensador alemão.

Importante dizer que não falaremos de um trabalho qualquer e, sim, daquele que, no dizer de Kosik (1976), citando Karl Marx, (O CAPITAL, v. I, parte II, Cap. V) ora transforma, ora realiza os desígnios humanos na natureza, e que tem como seu elemento constitutivo a objetividade, isto é, possui uma duração e só adquire sentido quando passa incessantemente da forma do movimento à forma da objetivação, da forma de operação para a forma de ser.

O trabalho é procedimento ou ação em que de certo modo se constitui a unidade do homem e da natureza na base de sua recíproca transformação: o homem se objetiva no trabalho, e o objeto, arrancado do contexto natural original, é modificado e elaborado. O homem alcança no trabalho a objetivação e o objeto é humanizado. Na humanização da natureza e na objetivação (realização) dos significados, o homem constitui o mundo humano (KOSIK, 1976, p. 184).

Feito este preâmbulo, vamos investigar como se deu o desenvolvimento histórico do trabalho, que o tornou parcializado, precarizado e assalariado. Para Marx (1999, p. 375), o processo de precarização se deu, particularmente, por meio da produção capitalista, que começa efetivamente quando se instala a Cooperação com a divisão do trabalho como forma característica do processo de produção capitalista. Esta, por sua vez, deu-se quando ocorreu a

[...] atuação simultânea de grande número de trabalhadores, no mesmo local, ou, se se quiser, no mesmo campo de atividade para produzir a mesma espécie de mercadoria sob o comando do mesmo capitalista, constitui, histórica e logicamente, o ponto de partida da produção capitalista.

O que na verdade se inaugura a partir da cooperação é a “criação de uma força produtiva nova, a saber, a força coletiva” (MARX, 1999, p. 379). Tudo isso se deu, evidentemente, como uma grande novidade para o mundo Ocidental do século XVI. Mas, qual é a razão principal da implantação de todas estas mudanças? Em que elas se fundamentam?

Antes de tudo, o motivo que impele e o objetivo que determina o processo de produção capitalista é a maior expansão possível do próprio capitalismo, isto é, a maior produção possível de mais-valia, portanto, a maior exploração possível da força de trabalho (MARX, 1999, p. 384).

Portanto, a *Cooperação Simples* constitui-se na forma fundamental e inicial do modo de produção capitalista. Nesta fase o trabalhador já está sob custódia de um mestre, mas ainda participa de todo o processo produtivo. Ao produzir um sapato, por exemplo, ele o faz do começo ao fim.

Estas características apresentadas naquela fase em que se encontrava o capitalismo, chamada aqui de *Cooperação Simples*, são fundamentais para que possamos compreender o que significa a parcialização do processo produtivo, pois esta se aprofunda quando apresenta-se a segunda forma de organização da força de trabalho, antes da forma especificamente capitalista. Trata-se da Manufatura, agora com características bastante singulares, a saber: a fragmentação das tarefas, gerando uma nova divisão do trabalho.

Uma forma característica de organização do trabalho na manufatura se dá quando “o mesmo capital reúne, ao mesmo tempo, na mesma oficina, muitos trabalhadores que fazem a mesma coisa ou a mesma espécie de trabalho” (Idem, 1999, p. 392). Isto pode significar, por exemplo, que um grupo de trabalhadores tenha como tarefa produzir um vestido. Cada qual fará a peça por completo. Porém, num determinado momento o capital necessita de uma quantia maior para pronta entrega. Neste caso, pode se intensificar a produção fazendo com que cada artesão dedique-se a uma parte do vestido. Todos reunidos nesta cooperação farão com que a demanda seja atendida com o conseqüente aumento de produtividade. No dizer de Marx (1999, p. 393),

[...] a manufatura, portanto, ora introduz a divisão do trabalho num processo de produção ou a aperfeiçoa, ora combina ofícios anteriormente distintos. Qualquer que seja, entretanto, seu ponto de partida, seu resultado final é o mesmo: um mecanismo de produção cujos órgãos são seres humanos.

A partir do momento em que a organização social do trabalho fragmenta-se de forma explícita, e isto ocorre particularmente a partir do período da manufatura, é que surgirá também um trabalho parcial gerando uma atividade e um homem dividido, unilateral e incompleto. Quando da divisão do trabalho, o homem avança na forma de venda da sua força de trabalho, fato que o coloca, mais do que nunca, na

condição de mercadoria. Esta força ao ser adquirida pelo capitalista faz com que o mesmo seja seu proprietário, cabendo ao trabalhador, que vendeu sua capacidade de trabalho, a condição de alienado, uma vez que não lhe pertence mais o controle do processo de produção, muito menos o resultado dela.

[...] os artesãos, reunidos, não mais fazem cada qual um sapato, mas as tarefas são dissociadas de tal forma que um confecciona a sola, outro a parte de trás, um terceiro a parte da frente, um quarto une essas partes, e assim por diante, para, no final, se ter um sapato que foi produzido por vários artesãos, mas por nenhum em particular (TOMAZI, 1996, p. 54).

A divisão do trabalho ou a fixação de atividade social torna-se, portanto, um acontecimento capital da história humana, uma vez que o trabalhador aliena-se frente aos interesses coletivos e à produção que seu trabalho multiplicado e social cria.

Para Marx (1987), a partir daí o trabalho passa a exercer um poder sobre os indivíduos. Com a divisão do trabalho, as forças produtivas aparecem como inteiramente separadas dos mesmos e, o são assim, porque os próprios indivíduos estão fragmentados e isolados entre si. Esta nova situação faz com que a única relação que as pessoas ainda mantêm com as forças produtivas e com sua própria existência perca o sentido, pois não se apresenta mais como auto-atividade. O trabalho se torna apenas um meio para se assegurar a própria existência.

Posto isso, é preciso retornar ao que nos propusemos no início deste capítulo: estudar a questão do trabalho hoje, a partir de um modelo de administração chamado de toyotista. Para dar cabo desta tarefa é necessário aprofundar um tema que é, ao nosso ver, nevrálgico para se compreender o trabalho, hoje: o de que a década de 1970 marcou o início de um novo momento para o capitalismo nos países desenvolvidos e nos subdesenvolvidos, possuidores de algum tipo de progresso no setor industrial, que é o caso do Brasil.

Há cerca de três décadas a economia mundial, fundamentada no padrão fordista-taylorista de produção, sofreu uma perda na sua capacidade geral de produção de riquezas. Basicamente a crise foi instalada pela perda de rentabilidade das empresas. Segundo Benjamim Coriat, citado por Gounet (1999), o interior da crise é sempre uma perda da eficácia do sistema de produção, no caso específico a do fordismo. Com o desenvolvimento do consumo de massa acontece uma exigência maior de qualidade e variedade de produtos. À medida que esta situação

aumenta, a produtividade não consegue atender à demanda, tornando-se, portanto lenta e inoperante. “Resulta daí que a estratégia de crescimento das empresas via corte de custo, por meio de redimensionamentos e de busca sistemática da economia de escala, alcança um verdadeiro limite” (GOUNET, 1999, p. 62).

Crescimento vagaroso, dificuldade de atender à demanda, limites na redução dos custos de produção, apontam para a afirmação de que o modo de organização do trabalho, segundo o modelo fordista, está passando por uma crise e não mais atende às exigências do desenvolvimento do capitalismo atual.

Para Lipietz, citado por Gounet (1999), a crise do fordismo acaba se transformando em depressão econômica generalizada. A cadeia desta crise passa pelas empresas que, numa tentativa de reação, aumentam a margem do lucro que auferiam dos preços de venda; com isso acelera-se uma inflação que alimenta a si mesma. Quando a alta dos preços ultrapassa o poder de compra dos salários a consequência é a imediata queda na demanda, desencadeando baixas em diferentes setores tais como a construção civil, a indústria de automóveis, as viagens de turismo etc. Com isso, estava posto em xeque todo o equilíbrio regulador do fordismo e a recessão ameaça estabelecer-se, mesmo nas economias mais avançadas.

Com a taxa de lucro caindo, os investimentos ficam estagnados ou até diminuem consideravelmente. Sem investimentos o desemprego aumenta. No entanto, graças ao sistema de previdência social do *welfare state* os desempregados se beneficiam de indenizações, legitimidade que foi logo atacada, uma vez que esta atuação do Estado-previdência estava aumentando os déficits das contas públicas, o que contribuía para aumentar ainda mais a gravidade da crise.

Estado falido, baixos investimentos, desemprego em crescimento são indicativos da crise que se estabeleceu sobre o modelo fordista.

De fato, há que dizê-lo claramente, o fim do fordismo significa também o ingresso em uma nova transição das sociedades, novos impulsionadores e novos equilíbrios [...] As solidariedades necessárias e estreitas só podem resultar de múltiplos compromissos (LIPIETZ, *apud* GOUNET, 1999, p. 63).

Entre as causas da crise do trabalho desde 1970, além daquelas mencionadas anteriormente, está o nascimento de uma fase de expansão e competição acirrada entre as grandes empresas (transnacionais) e o fortalecimento

do processo global de financeirização, que é o movimento dos capitais em grande quantidades, os quais iremos abordar em seguida.

Grande característica da globalização, a “ciranda financeira” vem inibindo o ciclo de crescimento produtivo, fazendo com que muitos países, entre eles o Brasil, se tornem reféns da movimentação financeira internacional. “A financeirização tanto resulta na valorização fictícia da riqueza, por meio da autonomização do capital a juros, como subordina a dinâmica econômica à taxas reduzidas de expansão produtiva” (POCHMANN, 2001, p. 27). O que acontece é que as fortunas de investidores e especuladores circulam pelo mundo, buscando a melhor taxa de rendimentos para um óbvio aumento de lucro. Ao menor sinal de problemas políticos, sociais e financeiros do país hospedeiro o dinheiro é retirado imediatamente, fazendo com que a nação sofra as conseqüências através do desemprego, pobreza, violência, etc., isso porque as finanças internas de um país necessitam e, muito, dos investimentos externos para se manter.

Concatenado a isto, outro fator de grande importância no desencadeamento das mudanças verificadas na economia mundial desde 1970, está o papel que passaram a exercer as grandes corporações, as chamadas transnacionais, responsáveis pela grande circulação de dinheiro nas economias. A busca de novos mercados com menores custos de produção, motivada pela elevação do preço do petróleo e da matéria-prima, fez com que estas grandes empresas chegassem até os países periféricos. Isto possibilitou, de um lado, oportunidade de reforço ao projeto de industrialização destes países, e de outro, uma nova alternativa de colonialismo, uma vez que estas transnacionais passaram a considerar os países “hospedeiros” como um espaço privilegiado e, todo seu, para tomada de decisões a respeito de investimento e produção a ser feito em esfera nacional.

Estas *networks* (DUPAS, 2000), dado o poder emanado das novas formas de organização do capital, decidem o como, quanto, quando e onde produzir produtos e serviços. E mais, para Pochmann (2001), a transferência de tecnologia e de capital não vem de forma completa, mas parcializada, isto é, pelo deslocamento de partes menos complexas do processo industrial. E este é o problema, uma vez que tem gerado a produção de bens segundo uma simplificação tecnológica e rotinização das tarefas para os trabalhadores, enquanto a parte complexa é reservada a funcionários altamente qualificados que, normalmente, vêm de seus países de origem ou até mesmo desenvolvem seu trabalho sem sequer sair de casa.

No dizer de Dupas (2000, p. 49),

[...] a partir do final dos anos 70, a estratégia de fragmentar a produção em várias partes, alocando-a internacionalmente de forma a minimizar os custos totais [...], tornou-se mais freqüente. Os segmentos dos processos produtivos que utilizam mais trabalho intensivo não-qualificado têm sido deslocados para países nos quais esse fator é abundante e barato, em geral países da periferia.

Os países periféricos, no intuito de receber o dinheiro e a tecnologia vindas destas corporações, rendem-se da mesma forma aos programas de órgãos internacionais como o Fundo Monetário Internacional (FMI) e passam a conviver com as incertezas que o estabelecimento destas corporações provocam, uma vez que não é garantida a permanência destes investimentos na região tomadora dos recursos. Fica claro que os rumos de uma nação passam a ser determinados pelas empresas transnacionais.

A ausência maior do Estado a partir da década de 1970 é algo que se faz sentir, pois, nenhuma estatal está livre de ser privatizada fazendo com que a economia, a política, a religião etc., enfim, todas as instâncias sociais passem a ser governadas por mega empresas que sequer sabemos quem são, e pior, na maioria das vezes, sequer sabem quem somos. Este novo quadro econômico, o das *networks*, é caracteristicamente definido por produzir uma acirrada concorrência intercapitalista entre estas grandes corporações que, cada vez mais, buscam reduzir custos, enxugar o quadro de pessoal e aumentar o lucro de suas transações.

Estas e outras medidas, apresentadas acima, fizeram com que a economia mundial passasse por transformações gigantescas na direção da desregulamentação do mercado de trabalho, incentivando a flexibilização do uso e remuneração da mão-de-obra; da alteração do papel do Estado, ao privatizar o setor público e restringir o gasto social e da desmobilização da ação sindical, entre outras. Desta forma, enquanto esta nova dinâmica continuar funcionando, o capital está preservado podendo se manter e se perpetuar.

O processo de transnacionalização das empresas nos países “coletores” do capital e das tecnologias mais avançadas tem se dado de forma bastante complexa, fazendo com que o trabalho, assim como a vida dos trabalhadores e toda a estrutura econômica, política, social e educacional de uma nação, sejam profundamente afetados.

As nações que não pertencem ao centro da economia mundial e que recebem os investimentos externos da forma como as *networks* consideram melhor para alcançar lucro e diminuir gastos, passam a conviver com uma realidade nova: a da precarização do trabalho. Por ela entende-se a redução na capacidade de geração de novos empregos regulares e regulamentados nos países periféricos, a destruição de parte das ocupações formais existentes, a diminuição do poder de compra dos salários, a ampliação da subutilização da força de trabalho e, por conseqüência, o aumento da insegurança quanto à manutenção do já precário emprego por aqueles que o têm.

Segundo dados da Organização Internacional do Trabalho (OIT), publicados por Pochmann (2001), em 1980, 52,5% da PEA da América Latina se encontrava em situação de desemprego. Quinze anos depois, estes números subiram para 55,1%. A base responsável por estes rumos tomados pela economia, particularmente nos países em processo de desenvolvimento, entre eles o Brasil, foi e está sendo, segundo Pochmann (1999, 2001, 2002), Dupas (2000), Frigotto (Org.) (2001), o processo econômico-político desencadeado a partir de 1970. Sem dúvida, a partir deste período, a relação capital-trabalho passou a apresentar uma nova situação estrutural, cujas principais características são as que seguem:

- a) o fortalecimento de um novo padrão de acumulação pela via do capital intensivo, que é representado pelas tecnologias avançadas, em substituição do trabalho intensivo, isto é, da mão-de-obra massificada. Com a possibilidade de dispor de máquinas e equipamentos de última geração, o capital controla de forma relativamente tranqüila a decisão de empregar ou não, o que faz do desemprego um regulador em potencial do mercado de trabalho;
- b) a flexibilidade conseguida pelo atual modelo de organização do trabalho (toyotismo) “racionaliza” o uso do capital, auxiliado pela tecnologia de ponta. A decisão de produzir aqui ou ali é tomada pelo maior ou menor custo para a empresa. Isto confirma a ameaça de desemprego para o trabalhador que, a qualquer momento, pode ser desligado por força de redução de despesas;
- c) as complexas alterações no modo de produção capitalista desenhadas desde 1970, têm colocado na berlinda os sindicatos, que se vêem em situação pouco confortável, uma vez que os trabalhadores estão cada vez

mais multifacetados; isto é, o capital está conseguindo reunir, sob um mesmo teto, trabalhadores de uma determinada empresa com aqueles que são terceirizados, além de assistir a crescente precarização do trabalho, sem ter muito o que fazer. Isto confirma que uma das mais contundentes conseqüências ocorridas a partir das transformações no modo de produção capitalista desencadeadas a partir de 1970, foi a precarização das condições de trabalho e de vida do trabalhador. Recentemente em entrevista a um programa de televisão o atual presidente da Confederação Nacional da Indústria (CNI), disse que, na relação trabalhador x empresa, o melhor caminho a ser seguido hoje em dia é o da contratação via contrato particular e não mais segundo a Legislação trabalhista, que é por demais onerosa aos cofres das empresas. Este é só um exemplo de como a “soberania” dos sindicatos está ameaçada.

4.1 O padrão de acumulação flexível³

Como vimos, há três décadas ganham espaço e força, ao menos no mundo ocidental, teses sobre a necessidade de mudanças organizacionais e na gestão de empresas, com vistas a enfrentar novos desafios de qualidade, de produtividade e de competitividade. Entram em pauta novidades e inovações trazidas pelo modelo japonês, conhecido como toyotismo, supostamente mais adequado a responder tais desafios. Cabe aqui, então, um estudo mais aprofundado deste modelo de organização do trabalho que, hoje, reflete o modo de produção capitalista.

Uma nova organização do trabalho foi implantada progressivamente nas duas décadas, de 1950 a 1970, na Toyota, empresa japonesa cujo vice-presidente era Taiichi Ohno, considerado o pai do toyotismo. Esta reestruturação se deu, num primeiro momento, segundo Gounet (1999), porque as empresas japonesas

necessitavam, urgentemente, alcançar, na questão de produção e qualidade, as empresas norte-americanas, sob pena de se determinar o fim da indústria automobilística nipônica. Outro aspecto que está na origem desta nova organização do trabalho foi a necessidade de aplicar o fordismo no Japão, mas respeitando suas características geográficas e culturais bastante específicas.

O “ohnismo”, neologismo derivado de Ohno, na opinião de Coriat, citado por Gounet (1999, p. 64), servirá de base ao novo modelo de desenvolvimento do capitalismo.

A tese geral que pretendo sustentar é que o sistema Toyota, ou o ohnismo, se preferirmos, constitui um conjunto de inovações organizacionais de importância comparável à que tiveram em seu tempo as mudanças organizacionais incorporadas pelo taylorismo e o fordismo.

O que se percebe, a partir destas primeiras idéias, é que o ohnismo nasceu e se adaptou das exigências feitas pelo atual desenvolvimento do capitalismo, confirmando a idéia de Karl Marx (1987), na obra “O manifesto do partido comunista”, de que a burguesia só pode existir com a condição de revolucionar incessantemente os instrumentos de produção, e por conseqüência, as relações de produção.

Para Gounet (1999), o novo método de produção japonês pode ser resumido em seis pontos, a saber:

- a) a produção é puxada pela demanda e o crescimento pelo fluxo; isto é, a quantidade de bens produzidos e disponíveis ao cliente depende fundamentalmente dos pedidos. Assim, a empresa só produz o que é vendido e o consumo condiciona toda a organização da produção;
- b) as dificuldades com espaços reduzidos e a obrigação de aumentar a produção da indústria para alcançar o nível produtivo norte-americano levam a Toyota a combater todo e qualquer tipo de desperdício. Tudo que demanda custo necessita de ser rigidamente controlado a fim de proporcionar a máxima fluidez da produção;
- c) a flexibilidade do aparato produtivo e a sua adaptação às flutuações da produção condicional flexibilizam também a organização do trabalho. O

³ Cabe alertar que, neste texto, não serão abordadas, de maneira exaustiva, todas as características deste padrão. Mesmo porque o próprio conceito flexível indica indefinição e singularidade, o que o torna suscetível à mudanças, inclusive de empresa para empresa.

trabalhador passa a exercer uma quantidade maior de funções com o fim de se reduzir o tempo máximo de não-produção;

Na Toyota, desde 1955, um trabalhador opera em média cinco máquinas. Enquanto quatro delas funcionam automaticamente, ele carrega, descarrega, prepara a quinta. Se há duas máquinas para operar ao mesmo tempo, ele chama um colega. Isso tem duas conseqüências imediatas: o trabalho não é mais individualizado e racionalizado conforme o taylorismo; é um trabalho de equipe; a relação homem-máquina torna-se a de uma equipe de operários frente a um sistema automatizado; em segundo lugar o trabalhador deve tornar-se polivalente para operar várias máquinas diferentes em seu trabalho cotidiano, mas também pode ajudar o colega quando preciso. (GOUNET, 1999, p. 27).

- d) para organizar concretamente a produção instala-se o *kanban*. Trata-se de uma espécie de placa que o operário coloca no local onde retira uma determinada peça na construção do carro. Assim, a equipe de reposição sabe, a partir do *kanban*, que é necessário repor o que foi retirado. Na verdade, com esta organização, Ohno está considerando o controle de estoque como o caminho para se racionalizar a produção, evitando desperdícios e ganhando em rapidez e eficiência;
- e) o sistema japonês de produção diferencia-se também do fordismo quando busca produzir vários modelos de carros, mas cada um em série reduzida. Para tanto, é necessário adaptar o maquinário a fim de que, logicamente, não se perca tempo com esta transposição. A solução encontrada pelos engenheiros da Toyota foi a de preparar, antecipadamente, o máximo possível das operações necessárias às operações de mudanças. Isto, supostamente indica para a flexibilidade, uma vez que para se adiantar um serviço é preciso duplicar as tarefas, isto é, terminar o trabalho atual e antecipar o futuro.

Frente a estas considerações, podemos sintetizar o sistema toyotista dizendo que se trata da organização da produção fundamentada em respostas imediatas às variações da demanda, o que exige, portanto, uma flexibilização do trabalhador. Neste sistema de produção a nova postura que se exige dele é o da intensificação do seu trabalho até que se atinja o auge do melhor desempenho, da dedicação exclusiva à empresa, da qualidade máxima no que é produzido e do aumento da produtividade. Diante disto, a formação profissional tornou-se arma

estratégica nas mãos do capital. Partilha deste pensamento o autor Rodrigues (1998, p. 110), quando diz que:

[...] os empresários industriais entronizaram o processo de modernização tecnológica como o novo demiurgo da universalização da educação básica. Na velha economia - o fordismo - a mão-de-obra era fonte de problemas, objeto constante de estratégias para seu controle e sua redução numérica. Na nova economia - o padrão flexível - a educação-formação profissional dos trabalhadores é objeto de preocupação constante por parte dos empresários.

Portanto, a educação retorna à cena em tempos de toyotismo como a oportunidade de aprimoramento do conhecimento humano frente às novas tecnologias, o que implica dizer que a mesma deve acompanhar a realidade mercadológica.

Em vista do que foi apresentado, constata-se que as mudanças provocadas desde 1970 pelas novas técnicas, produtos, equipamentos, organização da produção e da gestão de recursos humanos, entre outros, reduzem a participação dos estados e dos sindicatos na relação trabalho-produção. As grandes corporações assumem o comando da força de trabalho de uma forma inequívoca; ditam as regras do jogo político e econômico, determinam as condições de negociação entre trabalhadores e patrões e, o que nos interessa mais de perto e por isso abordamos em um item particular, definem os rumos das políticas de educação, principalmente aquelas que se destinam à Educação Profissional.

A facilidade que o capital tem para se mover, deslocando segmentos da cadeia produtiva para os países que melhor vantagens oferecem, desestabiliza o trabalho formal e os salários, além de privilegiar determinados cargos, como os de direção e planejamento. Como consequência destes e outros fatores, a disparidade de renda está crescendo, a pobreza, a violência, o desemprego e o subemprego estão engrossando a exclusão social.

É sobre este problema que iremos falar em seguida: a situação atual do trabalhador, particularmente o do setor de serviços, frente aos impactos provocados no modo de produção capitalista, a partir das mudanças ocorridas desde 1970. O setor de serviços aqui é privilegiado porque entendemos a atividade turística como uma prestação de serviço e não como uma indústria, como se costuma defini-la. As

razões pelas quais a consideramos como serviço daremos de forma mais ampla e clara no item que tratará exclusivamente deste setor.

4.2 Impactos das Novas Lógicas de Organização do Capital na Vida do Trabalhador

Desenvolve-se, desde a década de 1970, um debate sobre as muitas e complexas mudanças ocorridas no mundo do trabalho, em função de um novo paradigma produtivo. Em tese, a ruptura com a tradicional administração fordista para a adoção do modo toyotista de produção, caracterizado por estratégias como a redução de custos e de tempo, programas de qualidade total e gestão participativa, programas de reengenharia, terceirização e subcontratação de mão-de-obra etc., teria projetado no trabalho características como a insegurança e a elevada concorrência por uma vaga no mercado dentre a população economicamente ativa.

A adoção de novas técnicas que privilegiam a competitividade e a produtividade tem provocado alterações na organização do trabalho, e por conseqüência, na vida do trabalhador. Mudanças como ampliação da quantidade de tarefas exercidas pelo mesmo trabalhador, rotação nas funções exercidas, o que exige do trabalhador maior flexibilidade e polivalência para as múltiplas funções exigidas dele e a difusão da prática de trabalho em grupo, são observadas na forma como as gerências administrativas organizam o trabalho nas empresas hoje.

Mas, a vida do trabalhador, frente às mudanças desencadeadas pelo abandono do paradigma de produção do modelo fordista, não se resume nas técnicas de gestão apresentadas acima. Desde a década (perdida) de 1980, a estrutura do mercado de trabalho, particularmente no Brasil, tem se desmoronado paulatinamente, devido a dívida externa e aos parcos investimentos externos.

Segundo dados do IBGE, apresentados por Pochmann (2000), de 1980 a 1991 as ocupações não-assalariadas, a de empregador e a de trabalho por conta própria, foram as que mais cresceram. O desemprego aumentou em 6,6% e a taxa de ocupações de trabalho nos segmentos não-organizados sempre esteve à frente

dos segmentos que registram ocupações organizadas. A taxa média de crescimento anual do primeiro segmento foi de 4,9% enquanto que a do segundo foi de apenas 2,7%, ao ano. O setor terciário, por exemplo, começou a década de 1980 com a taxa de 19% e, em 1991, esta percentagem já estava na casa dos 23,1% de ocupações não-organizadas.

Outros números importantes dizem respeito à taxa de subutilização da força de trabalho que se manteve “estável” durante dez anos. A taxa de assalariados sem registro apresenta uma variação relativa anual de 9,01%, enquanto que os empregos assalariados com registro apenas 0,05% de variação relativa anual.

Para Pochmann (2000), a década 1990 não foi diferente. Ao contrário, aumentou ainda mais a crise do emprego e, por conseqüência, comprometeu em muito a (sobre)vida do trabalhador. Os sinais de desestruturação da situação de vida da PEA se tornaram mais evidentes. De 1989 a 1995 o trabalho assalariado sem registro aumentou em 3,12% ao ano, o desemprego 15,8% e a taxa de subutilização da força de trabalho saltou para 5,07%, em apenas cinco anos.

Em virtude destes dados, observa-se na década de 1990 um movimento forte de desassalariamento da população economicamente ativa. Trabalho sem carteira assinada, desemprego, subemprego, refletem a estagnação do crescimento econômico brasileiro. O crescimento do desemprego e a precarização no uso e na remuneração da força de trabalho constitui uma das principais características do mercado de trabalho no Brasil, desde a década de 1980.

Dupas (2000, p. 76) cita o relatório do Banco Mundial que em 1997 descrevia a situação do emprego e do salário nos países capitalistas periféricos:

É uma situação de baixa produtividade, emprego esporádico e salários achatados [...] Enquanto alguns não estão totalmente empregados devido a fatores tais como variações sazonais na demanda por trabalho agrícola, outros trabalham longas horas durante todo o ano, mas ganham muito pouco nesses trabalhos de baixa produtividade. Uma característica comum – baixos salários – identifica tais trabalhadores como o centro do problema da pobreza. Os pobres [...] não podem se dar ao luxo de ficar desempregados; eles são obrigados a aceitar o subemprego.

Este drama tende a se agravar ainda mais, uma vez que o Censo Demográfico de 2000 apresenta números que revelam o alarmante total de 37,7% de pessoas com 10 anos ou mais de idade ocupadas, somando o meio rural e urbano.

Estatísticas como essas que confirmam o aumento do desemprego e da precariedade do trabalho podem contribuir para o entendimento de que a crise ultrapassa a esfera do emprego criando condições adequadas para que se desenvolva no seio social a violência, o tráfico de entorpecentes, a corrupção, entre outras mazelas que neste momento assolam a sociedade brasileira.

Diante destes fatos, as considerações apontam para um caminho que, apesar de não ser o único, pode levar o país a superar a crise econômica, política e social que atravessa, particularmente desde 1980: o crescimento econômico. Sem dúvida, com a economia paralisada o país não gera riquezas e, com isso, o mercado de trabalho, a cada dia que passa, não consegue absorver a demanda por novos postos de trabalho. A geração de novos empregos e a retomada do crescimento constitui alguns dos grandes desafios que o Brasil deve enfrentar no início deste terceiro milênio.

4.3 As novas lógicas de organização do capital e seus reflexos no setor de serviços

As transformações ocorridas no modo de produção capitalista resultaram em desemprego, subemprego e perda do poder do salário do brasileiro, ou seja, na precarização da força de trabalho.

O desemprego tem sido maior no setor industrial, conforme dados do IBGE apontados por Pochmann (2000). No entanto, o comportamento do setor terciário, no que diz respeito à criação de novos empregos, tem sido decepcionante (DUPAS, 2000), uma vez que a qualificação exigida, particularmente nas funções em que as novas tecnologias são predominantes, tem pouca relação com as habilitações que os trabalhadores acumularam na indústria ou na agricultura, antes de seus postos de trabalho serem destruídos.

Além do que, para Pochmann (2001), o setor terciário não conseguiu se expandir a contento e nem oferecer ocupações profissionais “superiores” e mais qualificadas, justamente porque o setor de transformação teve seu crescimento

estagnado, o que significa que a unificação destes dois setores está a cada dia mais intensa, no sentido de que grande parte dos serviços encontram-se ligados às empresas de manufaturas. Em outras palavras, o crescimento do setor industrial gera o crescimento das ocupações profissionais no setor terciário. Caso isso não ocorra, os serviços acabam por se delinear por uma força de trabalho pouco qualificada, informal, temporária e precarizada.

[...] o crescimento do setor terciário resultaria do processo externo de atividades próprias de serviços que se encontravam anteriormente incorporadas no interior das atividades industriais. [...] Ao mesmo tempo, o fortalecimento do setor de serviços expressaria o complemento e o apoio às novas demandas do setor industrial (POCHMANN, 2002, p. 42).

A razão desta frustração pelo setor de serviços em não contribuir com maior vigor na diminuição do desemprego está ligada ao baixíssimo rendimento do setor industrial brasileiro nas décadas de 80 e 90 e, também, ao processo que desencadeou a precarização do trabalho. Isto pode se confirmar, segundo Pochmann (2001), no fato de que nos países capitalistas desenvolvidos o setor teve um crescimento maior na classe da produção, segmento que envolve as ocupações ligadas diretamente à produção industrial, ou seja, àquilo que chamamos de “assistência técnica”. Por conta disso, o setor de serviços de produção tende a receber profissionais que ocupem funções em que uma qualificação profissional moderna é condição primordial de emprego, uma vez que responde às novas exigências de produção do capital, fundamentadas na alta tecnologia.

Ao contrário dos países de centro, as nações periféricas do capitalismo, entre elas o Brasil, viram o setor de serviços, juntamente com o trabalho informal, perder forças em seu crescimento, razões estas provocadas pelo êxodo rural e pela débil capacidade da indústria brasileira em criar novos e melhores empregos na classe de distribuição.

Vale ressaltar que o aumento considerável que o setor de serviços teve na absorção de postos de trabalho não significa que as ocupações preenchidas tenham oferecido ao trabalhador um retorno em qualidade de vida e em realização pessoal. Ao contrário, pelos dados apresentados anteriormente, é possível verificar que, na verdade, o que houve foi o crescimento do trabalho precarizado, do subemprego, do desemprego e da conseqüente perda do poder de compra do salário, o que coloca o Brasil diante do desafio de retomar seu crescimento econômico, incrementar seu

parque industrial e, a longo prazo, gerar novos e melhores postos de trabalho, seja na indústria ou no serviço.

4.4 Modelos econômicos, educação e educação profissional

Objetivando responder o problema central de nossa pesquisa, que é o de verificar se a educação profissional oferecida para o setor de turismo corresponde às necessidades inerentes ao processo de produção deste setor, elegemos para aprofundamento, neste item, algumas categorias. São elas: a) Indústria; b) Serviço.

A justificativa da escolha destas categorias se dá por acreditarmos ser necessário um aprofundamento maior dos modelos econômicos conhecidos como taylorismo/fordismo. Isto é por demais importante uma vez que a educação profissional desenvolvida na formação do trabalhador brasileiro, se pautou especialmente nestes modelo de produção. Com relação à categoria serviço entendê-la é, sem dúvida, fator decisivo, uma vez que a atividade turística se encontra nele inserido.

Enfim, a escolha por estas categorias está fundamentada em diferentes razões, mas que convergem para um único ponto: termos o domínio teórico necessário para analisarmos se a Educação Profissional oferecida aos trabalhadores de turismo tem correspondido às necessidades inerentes ao seu processo de produção.

Sobre a categoria Indústria, a primeira a ser abordada, fizemos uma longa pesquisa bibliográfica a respeito de seu significado. Vamos nos deter, primeiramente, nas definições estritamente técnicas e pontuais, necessárias para este estágio do trabalho e que são oferecidas pelos dicionários específicos de economia, pelas enciclopédias e pelo Novo Dicionário Aurélio da Língua Portuguesa. Vejamos algumas:

O princípio de nossos estudos deu-se a partir da obra de Paulo Sandroni. Segundo ele, a indústria é o “conjunto de atividades produtivas que se caracterizam pela transformação de matérias-primas, de modo manual ou com auxílio de

máquinas e ferramentas, no sentido de fabricar mercadorias” (1994, p. 170). Já a indústria contemporânea caracteriza-se pela produção em massa nas fábricas, “na qual os objetos padronizados resultam da intensa mecanização e automação do processo produtivo” (SANDRONI, 1994, p. 170).

Outra característica da indústria, apontada por Sandroni, é a racionalização do trabalho. A finalidade desta é aumentar a produtividade da empresa, através do menor desperdício de tempo e de material possível, intensificando ao máximo o rendimento das máquinas e de pessoal.

Da concepção de indústria que o autor apresenta, destacamos alguns aspectos para análise mais pormenorizada, uma vez que os mesmos são fundamentais para a compreensão do modo de produção capitalista, a saber: a) transformação da matéria-prima; b) padronização; c) automação e; d) racionalização do processo produtivo.

Com relação à transformação da matéria-prima, entendemos que esta idéia está muito próxima das novas concepções de homem e de mundo difundidas pelos filósofos da Modernidade, entre eles Descartes (1596-1650) e Francis Bacon (1561-1626). Expliquemo-nos: Bacon, em particular, influenciado pelo espírito de renovação dominante em seu tempo, preocupa-se em defender a ciência como um instrumento a serviço do homem para que este alcance domínio pleno sobre a natureza, consiga o progresso e o desejado bem estar. Sem dúvida, Bacon estava preocupado em defender, não qualquer conhecimento, mas sim aquele que conduziu a ação humana pelos caminhos da praticidade e da superação dos obstáculos naturais rumo à facilitação da vida,

Mas se alguém se dispõe a instaurar e estender o poder e o domínio do gênero humano sobre o universo, a sua ambição (se assim pode ser chamada) seria, sem dúvida, a mais sábia e a mais nobre de todas. Pois bem, o império do homem sobre as coisas se apoia, unicamente, nas artes e nas ciências. (NOVUM ORGANUM, I, AFOR. 129, *apud* ANDERY, 1996, p. 194).

A partir destas idéias é que o Homem passa a intervir na natureza para tirar dela o máximo proveito possível. Antes, ele apenas a contemplava.

René Descartes, outro representante legítimo da modernidade, particularmente dentro da concepção racionalista de mundo, desenvolve seu pensamento defendendo a razão como instrumento central na busca de

conhecimento, pelo Homem. Descartes não mais falava de uma razão contemplativa, que se pusesse a investigar os dogmas e as grandes verdades do mundo. Ao contrário, este filósofo, também influenciado pelo espírito de sua época, desejava estabelecer uma razão que seja instrumental, isto é, que possibilite ao homem controle sobre a natureza e todo o universo. A idéia de que a ciência deve tornar-nos senhores da natureza elucida muito bem o espírito que toma conta de uma parcela da Europa, particularmente da classe burguesa emergente do século XV.

Pois elas [noções gerais relativas à física] me fizeram ver que é possível chegar a conhecimentos que sejam muito úteis à vida e que, em vez dessa filosofia especulativa que se ensina nas escolas, se pode encontrar uma outra prática, pela qual, conhecendo a força e as ações do fogo, da água, do ar, dos astros dos céus e de todos os outros corpos que nos cercam, tão distintamente como conhecemos os diversos misteres de nossos artífices, poderíamos empregá-los da mesma maneira em todos os usos para os quais são próprios, e assim nos tornar como senhores e possuidores da natureza (DISCURSO DO MÉTODO, VI, *apud* ANDERY, 1996, p. 203).

Estas são as bases do novo e revolucionário projeto burguês: dar início a uma nova sociedade cuja mentalidade procura superar o exercício do ócio, da especulação, da contemplação ou qualquer tipo de práticas improdutivas e supersticiosas; estabelecer uma outra forma de posicionar-se frente ao mundo transformando a natureza, disciplinando os homens à lógica da produtividade e da acumulação, derrubando barreiras que se constituem em obstáculos para o progresso, além de produzir novos estilos de vida e de trabalho. Desta maneira, erigiu-se inegavelmente, a partir da sociedade moderna, uma atitude nova que iria possibilitar o progresso da humanidade por meio de novas conquistas e modernizações.

A padronização das operações em uma empresa, segundo item de nossa análise, constitui-se em elemento importante na redução de custos e no aumento da produtividade. Ela se resume na aplicação de normas fixas a um ciclo de operações, como por exemplo, as tarefas cotidianas que cada operário possui sob sua responsabilidade e tem como objetivo eliminar o desperdício de material e aumentar a eficiência do trabalho executado. Chiavenato, na obra “Introdução à teoria geral da administração” afirma que a padronização significa

[...] a aplicação de métodos científicos para obter a uniformidade e reduzir custos [...] com a administração científica, a padronização passa a ser uma preocupação constante na obtenção da eficiência. A padronização pode conduzir à simplificação, à medida em que a uniformidade obtida reduza a variabilidade e as exceções que complicam as coisas (1993, p. 74).

O resultado final que o processo de padronização impõe é a produção de bens e produtos idênticos, obtidos em série e sempre pelo mesmo processo. Constata-se, daí, que a padronização implantada nas indústrias visa facilitar a produção em massa, a eliminação do erro, o aumento da excelência do produto e dos serviços, o crescimento da produção através de operações rápidas e eficientes. Poderíamos acrescentar, por fim, que todo esse processo desencadeado pela empresa tem como fim último alcançar, a cada dia, um lucro ainda maior.

Com relação ao terceiro conceito presente na definição de indústria que Sandroni nos apresenta em seu dicionário de economia, ou seja, a automação industrial, esta pode ser concebida, sobretudo, a partir da Segunda Guerra Mundial. O processo de mecanização das indústrias transferiu as operações de controle (regulagem, correção do processo de produção etc.), que antes cabia aos operários, às máquinas e aparelhos que substituem o trabalho do Homem. Isto permitiu a realização, de maneira cada vez mais veloz, de enorme quantidade de cálculos, programação e execução de tarefas. A automação barateou os custos de produção e aumentou consideravelmente a produtividade do trabalho. O processo de automação das indústrias se intensificou a partir do desenvolvimento da chamada terceira revolução industrial, ou seja, no momento em que o computador e a micro-eletrônica aparecem no cenário industrial, superando, em muitas situações, o modo de produção fundamentado na maquinaria.

A automação e as novas máquinas desembocaram na criação de poderosas ciências da engenharia, como a informática, a robótica e a cibernética, capazes de liberar o homem da infinidade de tarefas repetitivas que constituem o ciclo de produção das indústrias. Fundamentada na moderna evolução da ciência e da tecnologia, a capacidade industrial das empresas busca atingir rendimentos otimizados, cuja consecução constitui um dos objetivos primordiais da economia atual, em todas as áreas.

Por sua vez, a racionalização do modo de produção, significa, conforme Sandroni, “o emprego de métodos científicos de controle, organização e concentração industrial, visando à diminuição dos custos e ao aumento da eficiência

da produtividade do trabalho” (1994, p. 294). O que podemos obter desta definição? Acreditamos que o autor está definindo o processo de racionalização como sendo o desenvolvimento de uma ordenação, de uma metodologia, de um planejamento de gestão que possibilite à empresa evitar desperdícios de todo gênero, aumentar seus lucros, manter clientes, crescer e se fortalecer na competitividade entre as empresas, mantendo-se em evidência e garantindo sua continuidade no mercado.

A marca da racionalização destaca-se como um dos fatores característicos do modo de produção capitalista. O objetivo ao implantá-la e desenvolvê-la, até se criar uma cultura organizacional na empresa, é justamente o de buscar caminhos, pela via da racionalidade, que possibilitem o mais completo rendimento da estrutura industrial, tanto física quanto de pessoal. Pela racionalização, os funcionários são obrigados, num verdadeiro exemplo de estoicismo, a aplicar o máximo de suas forças e dedicação, cuidando dos equipamentos e de si, na busca incessante do aumento da produtividade, dos lucros e de diminuição de custos.

Buscando outra definição de indústria, apresentamos a seguir aquela que se nos apresenta no Novo Dicionário Aurélio da Língua Portuguesa e que, de certa forma, confirma o conceito discutido até então.

[Do Lat. Industria, atividade] 4. Econ. A atividade secundária da economia, que engloba as atividades de produção ou qualquer de seus ramos, em contraposição à atividade agrícola (primária) e à prestação de serviços. 5. Econ. Conjugação do trabalho e do capital para transformar a matéria-prima em bens de produção e consumo (FERREIRA, 1986, p. 940).

Por meio da explanação feita acima, observamos que o conceito de indústria está carregado de significados, bem mais do que se possa imaginar. Além da definição técnica e pontual, o termo nos remete ao século XVI. Particularmente neste momento histórico, o homem passa a se preocupar com a superação de seus limites e os da natureza. A técnica, o método, a ciência natural, o instrumento de trabalho adquirem caráter de necessidade e de importância tão decisivas que, paulatinamente, substituem a Bíblia e os livros de orações utilizados pelas Igrejas da época, em particular a Igreja Católica. A busca do céu é trocada pela busca do lucro e do progresso humano. O medo do pecado é substituído pela coragem de buscar novos horizontes e continentes e a razão especulativa dá lugar à razão instrumental. No entanto, isso não aconteceu de forma tranqüila e natural, mas através de sobressaltos, exatamente como defende a visão dialética de mundo.

A Igreja Católica foi, por um longo período de tempo, fator de grande influência nas atividades econômicas-sociais que vigoraram na Idade Média, chegando a possuir a terça parte das terras disponíveis. Por isso, *“Cualquier ataque contra la organización feudal tenía que dirigirse primeiro contra la iglesia, y las doctrinas sociales y políticas de carácter revolucionário ser en primer lugar herejias teológicas”* (QUINTERO, 1963, p. 64).

O poder econômico da Igreja veio por conta das terras que possuía e das diferentes formas de doações, dízimos, tributos, isenção de impostos etc., que possibilitaram um aumento considerável de suas riquezas. A Igreja conseguiu acrescentar a este poderio financeiro mais poder, uma vez que contava com uma forte organização hierárquica de seus membros. Isto refletiu de forma positiva para o catolicismo medieval, particularmente na sociedade feudal fragmentada em diferentes organizações sociais.

Poderio financeiro e organização hierárquica ferrenha juntaram-se à influência exercida pela igreja no campo das idéias, dos princípios jurídicos, éticos e morais. Teólogos como Santo Ambrósio, Santo Agostinho e São Tomás de Aquino tiveram enorme influência na produção do conhecimento no período feudal, tanto que, segundo Bréthier, citado por Andery (1996, p. 144), o conhecimento medieval se caracterizou por uma “vida intelectual inteiramente subordinada à vida religiosa, os problemas filosóficos apresentando-se em função do destino do homem tal como o concebe o cristianismo”. Neste modo de produção da vida não é possível outra maneira de agir e pensar.

No entanto, é da própria condição de vida feudal que uma outra base material estará sendo gestada: a do capitalismo. *“El feudalismo es destruido cuando surgen y pueden desarrollarse fuerzas económicas poderosas, capacitadas para construir un sistema social diferente”* (QUINTERO, 1963, p. 66).

A partir destas razões históricas, ligadas ao nascimento e desenvolvimento do modo de produção capitalista, o conceito indústria é gerado, o seu significado se amplia e, gradativamente, vai ganhando força até significar o local onde vai se desenvolver a vida, substituindo o espaço religioso representado pelos mosteiros e catedrais da Idade Média.

Palavras como automação e racionalidade, por exemplo, lembram não só algo que o Homem passa a encontrar e obedecer no desenvolvimento de seu trabalho na fábrica. Elas estão impregnadas na consciência de uma grande parcela

da população. Lembrem-nos a cada instante que precisamos produzir, sempre produzir. Fazem lembrar, também, que as organizações são estruturas poderosas e que nossa vida está à mercê da boa vontade de um de seus racionais gerentes de Recursos Humanos e não mais dos, às vezes, rancorosos cardeais.

Racionalização, automação, produção em massa e transformação da matéria-prima são conceitos que significam a indústria e que, por sua vez, nos remetem a uma nova forma de organização social desenvolvida a partir das formas de relações sociais típicas do capitalismo.

4.4.1 O Taylorismo

Após a breve análise da categoria indústria, baseada nos dicionários técnicos de economia, vamos desenvolver investigação mais pormenorizada sobre o modelo de produção conhecido como fordismo, justamente para que tenhamos uma concepção mais ampla deste mesmo conceito. Para tanto, faz-se necessário falarmos, mesmo que de forma genérica, da doutrina de Frederick Winslow Taylor ou simplesmente taylorismo que, depois da introdução da máquina na indústria, é considerada como a transformação mais relevante na organização do processo de trabalho.

O taylorismo integra o movimento doutrinário de racionalização do trabalho, chamado de Administração Científica, surgido no fim do século XIX e início do século XX. A essência da filosofia de Taylor é que leis científicas podem controlar o quanto um trabalhador pode produzir por dia e que é função do empresário e de seus gerentes descobrirem e aplicarem estas leis com o fim de alcançarem eficiência nas operações e maior produtividade.

Para analisar toda a obra de Taylor seria necessária outra dissertação, por isso, vamos apontar apenas algumas idéias principais. Para Chiavenato (1993), ela (a obra) se divide em dois momentos: o primeiro período corresponde à época da publicação do seu livro “Administração de Oficinas”. Taylor começa seu trabalho de sistematização do processo de produção analisando o tempo gasto e os movimentos

realizados pelos operários no desenvolvimento das suas atividades. Percebe que existe o funcionário relapso, que tem pouca disposição para o trabalho e aqueles que são e estão abertos à produtividade. Conclui daí que o operário que trabalha mais e que tem um “espírito de cooperação e harmonia” mais desenvolvido, deve ganhar mais do que aquele que não tem predisposição em colaborar com o processo de produção e que a administração deve estar atenta a estes fatos. Para enfrentar esta situação, propõe, entre outras medidas, as que seguem:

- a) pagar bons salários e ter baixos custos unitários por produção;
- b) a administração deve aplicar métodos científicos, formular princípios e estabelecer processos padronizados que permitam o controle das operações fabris;
- c) os empregados devem ser cientificamente colocados em postos de serviços para bem utilizar o material de trabalho a fim de que as normas possam ser cumpridas;
- d) os empregados devem ser treinados para desenvolver aptidões e bem executar suas funções a fim de que a meta de produção normal seja cumprida a todo custo;
- e) a empresa deve suscitar uma atmosfera de harmonia e cooperação entre os funcionários e a direção a fim de que novas metas possam ser implantadas.

Taylor preocupou-se em elaborar uma teoria de administração para a estrutura geral da empresa que também fosse científica. Este é o segundo período de Taylor, o qual corresponde à publicação de sua mais famosa obra: “Princípios da Administração Científica”, em 1911, a qual pode ser sumariada, segundo Chiavenato (1993, p. 62), da seguinte forma: “Ciência, em lugar do empirismo. Harmonia em vez de discórdia. Cooperação, não individualismo. Rendimento máximo, em lugar de produção reduzida. Desenvolvimento de cada homem no sentido de alcançar maior eficiência e prosperidade”.

Algumas idéias da administração científica são essenciais para compreendermos a dinâmica do processo de produção industrial. A primeira é que, para Taylor, a organização e a administração de uma empresa não podem ser realizadas empiricamente, na base da improvisação e do senso comum. Desenvolver a idéia de que a indústria deve ser gerida de forma sistemática,

científica foi, na opinião de Chiavenato, a grande contribuição que Taylor legou ao mundo corporativo.

O fato de ter sido ele o primeiro a fazer uma análise completa do trabalho, inclusive dos tempos e movimentos, de ter sido ele que estabeleceu padrões precisos de execução, que treinou o operário, que especializou o pessoal, inclusive o de direção, que instalou uma sala de planejamento, em resumo, que assumiu uma atitude metódica ao analisar e organizar a unidade fundamental de qualquer estrutura, adotando este critério até o topo da organização, tudo isso o eleva a uma altura não comum no campo da organização (CHIAVENATO, 1993, p. 62).

Outra idéia importante de Taylor pode ser resumida na organização racional do trabalho. Segundo Chiavenato (1993), Taylor observou que, em todos os ofícios, os operários aprendiam a maneira de executar a tarefa olhando para a forma como o vizinho a desenvolvia. Isto o levou a concluir que é necessário desenvolver métodos e técnicas de aprendizado que facilitem a aprendizagem do operariado, ao invés deste processo ficar a critério do próprio empregado. Isto se mostraria importante, principalmente porque acreditava que o operário não tinha capacidade de gerir seu próprio trabalho, muito menos de saber qual é o melhor método ou processo que aperfeiçoe a execução de suas tarefas.

A proposta de Taylor encaminhar-se-á na direção da idéia de que é a administração que deve elaborar um manual para que o trabalhador siga suas instruções executando as tarefas e as orientações, pura e simplesmente.

Cada trabalhador deve seguir rigorosamente as instruções detalhadas para a execução do trabalho, efetuando sempre as mesmas operações e da mesma maneira, exatamente como determinado pelo planejamento minucioso dos escritórios de estudo do trabalho (TAYLOR, *apud* ASSIS, 1999, p. 60-61).

A partir da idéia de executar um trabalho por meio de manual, fortaleceu-se uma outra, ainda muito comum na cultura corporativa atual, a de que os trabalhadores não são pagos para pensar, apenas para executar.

A pesquisa “As novas tecnologias e o devassamento do espaço-tempo do saber tácito dos trabalhadores”, realizada por Lucidio Bianchetti na Empresa de Telefonia do Estado de Santa Catarina (TELESC) e publicada na obra organizada por Bernardete Wrublevski Aued “Educação para o (des)emprego” (1999), pôde confirmar o que está sendo dito, pois, seus resultados mostraram que o trabalhador,

por conta das tecnologias de ponta, perde não só o seu lugar, mas a capacidade de pensar, uma vez que sua ação vai se limitar a obedecer os comandos dos sistemas para que este se mantenham funcionando.

[...] se a máquina pediu um comando, alguém codificou alguma coisa. Essa codificação vai ser mostrada para o operador através de alguma coisa que a máquina quer: 'olha, para você imprimir você tem que apertar aqui, certo?' Então quando ele lê 'para imprimir aperte enter' então, lá na cabeça dele ele sabe que tem que apertar o enter. Agora, o que a máquina fez, [Pausa. Pensa]. essa decodificação aqui é a única coisa que ele sabe. É aquele comando que a máquina pediu (BIANCHETTI, In: AUED, 1999, p. 142).

Sendo assim, constata-se que as idéias de Taylor estão presentes na cultura organizacional em pleno século XXI. E elas existem no sentido de aprofundar e aperfeiçoar a divisão social do trabalho, em especial entre as atividades de concepção/planejamento e as de execução. Com o pensador norte-americano a fragmentação e o automatismo do trabalho tornaram-se mais intensos e o trabalhador foi perdendo cada vez mais o conhecimento global de como se dá o processo de produção no qual está inserido. Isto implica na redução de sua autonomia e, também, no aumento considerável de sua alienação em relação ao trabalho e na simplificação de suas tarefas.

4.4.2 O Fordismo

Provavelmente um dos mais conhecidos precursores da moderna administração científica tenha sido Henry Ford. Seu nascimento deu-se em 1863 e o falecimento no ano de 1947. Iniciou sua vida como simples mecânico. Tornou-se o fundador da empresa Ford Motor Co., no ano de 1913, data que o mundo presenciou o nascimento de uma das maiores inovações tecnológicas de todos os tempos: a linha de montagem em movimento para a fabricação de automóveis Ford, cujo processo de produção ficou conhecido como fordismo em alusão ao nome de seu fundador.

Trata-se de uma nova forma de organização social do trabalho e do modo de produção para a fabricação de veículos, entre eles o conhecido modelo T, a um preço acessível, de forma que fosse comprado em massa. A linha permitiu a Ford a produção em série que, por sua vez, possibilitou a fabricação de grandes quantidades de um determinado produto de forma padronizada. Tudo isto, é bom lembrar, a um custo mínimo e ao preço da dedicação máxima e racionalizada do trabalho pelos trabalhadores.

Segundo Assis (1999, p. 62), “o fordismo se baseia na fabricação em massa de bens produzidos, através do uso de máquinas especializadas não-flexíveis e valendo-se de uma massa de trabalhadores pouco qualificados”. Antes da introdução do sistema criado por Ford - a linha de montagem - cada chassis, por exemplo, era montado por um trabalhador em aproximadamente 12 horas e meia. A partir do momento em que se inaugurou o sistema onde cada empregado passou a realizar uma pequena unidade do trabalho e o chassi ser trazido mecanicamente em uma esteira até o trabalhador, o tempo médio para sua montagem caiu para 93 minutos. Foi exatamente esta a idéia que fez o diferencial de Ford:

Colocar os carros que estavam sendo montados em uma esteira que os movimentava em direção ao trabalhador. O trabalhador permanecia fixo no seu posto de trabalho e se limitava a introduzir uma ou duas peças de cada vez, acompanhando a velocidade da linha, isto é, da esteira e dos trabalhadores que o precediam na execução das tarefas (ASSIS, 1999, p. 63).

Para Quintero, no que se refere ao trabalhador

La forma más difundida del trabajo a ritmo obligatorio es la llamada trabajo em cadena. Fue establecida para simplificar el 'camino del trabajo'; en vez de desplazar al obrero hasta los sitios donde se encuentran los diferentes elementos del trabajo, se llevan éstos ante el obrero por medio de dispositivos especiales: cintas, cadenas, combinaciones de planos inclinados, etc. Ford sostiene que 'caminar no es una operación remuneradora (QUINTERO, 1963, p. 160-161).

Importa destacar que a produção em massa pensada por Ford deveria seguir uma condição chave: a simplicidade. Tudo deveria facilitar as operações e o trabalho dos operários. Mesmo porque, sendo Ford um seguidor de Taylor em muitos aspectos, também acreditava que os empregados eram seres incapazes de realizar tarefas mais complexas. Esta simplicidade defendida pelo engenheiro norte-

americano, deveria estar fundada, segundo Chiavenato (1993), em três aspectos básicos:

- a) progressão do produto para dar agilidade e eficiência ao processo produtivo com racionalidade, planejamento e continuidade;
- b) o trabalho deve ser entregue ao trabalhador e não permitir que o mesmo vá em busca daquele;
- c) as operações são analisadas e divididas em seus momentos constituintes.

Além de destacar a necessidade de se estabelecer um processo simples e eficiente, Ford adotou alguns princípios básicos de administração da indústria, a saber:

- a) princípio da intensificação: consiste em intensificar o processo de transformação da matéria-prima através do uso racional dos equipamentos, para se alcançar a rápida inserção do produto no mercado;
- b) princípio da economicidade: consiste em reduzir ao mínimo a quantidade de estoque de matéria-prima em transformação. A idéia é produzir rápido para vender mais rápido ainda. Antes de vencer o prazo do pagamento da matéria-prima adquirida e dos salários a pagar o carro já havia sido negociado e a fábrica já estava com dinheiro em caixa. Isto representa economia e facilidade de negociação;
- c) princípio da produtividade: consiste em aumentar a capacidade de produção do operário por meio da especialização e do método da linha de montagem. Isto implica em maior rendimento do empregado e maior produção e lucro para o empresário;
- d) princípio da exceção: este princípio foi adotado como controle operacional por Taylor, mas que, também, pode ser aplicado ao modelo de produção de Ford. Está fundamentado na verificação de desvios e exceções, por parte das máquinas e dos empregados, dos padrões normais de produção. O administrador deveria estar atento a tudo o que de estranho, seja positivo ou negativo, aconteça no processo de produção para que as devidas providências sejam tomadas.

Para Gounet (2000), o fordismo se apoia, ainda, em cinco transformações principais:

- a) Ford envereda pela via da produção em massa para responder a um consumo amplo. Isso significa que operários, gerentes e diretores devem racionalizar ao máximo a ação empresarial combatendo os desperdícios, ganhando tempo, produzindo com eficiência e rapidez;
- b) a primeira e decisiva racionalização é a fragmentação de operações e tarefas. Ao invés, por exemplo, do operário trabalhar na construção total de um veículo, ele deveria se dedicar somente a fazer ou colocar uma peça e, com isso, repetir os mesmos gestos durante todo o expediente de seu trabalho. Este parcelamento de tarefas gerou a figura do especialista em determinadas operações, mas também provocou a desqualificação de milhares de trabalhadores;
- c) a fragmentação descrita acima regulou o trabalho em grupo. A ligação entre uma tarefa ou operação e outra foi possível através do grande diferencial criado por Ford: a linha de montagem;

Uma esteira rolante desfila, permitindo aos operários, colocados um ao lado do outro, realizar as operações que lhes cabem. Além de ligar os trabalhos individuais sucessivos, a linha fixa uma cadência regular de trabalho, controlável pela direção da empresa. Permite uma produção fluida, limitando ao máximo os estoques e o transporte entre operações (GOUNET, 1999, p. 19).

- d) com o objetivo de reduzir a complexidade do trabalho do operário e de evitar desperdícios, como por exemplo, o de uma determinada peça não se encaixar na engrenagem do motor (isto redundaria em prejuízo de tempo e de dinheiro), Ford resolveu padronizar as peças. Para isso, acabou criando uma cadeia de produção entre a indústria de transformação e as empresas fornecedoras de peças, a chamada integração vertical, ou seja, controle direto de um processo de produção de cima para baixo;
- e) apoiado nestas transformações, Ford pôde automatizar suas fábricas. Isto significou que as 12 horas e 30 minutos que a antiga organização do processo de produção necessitava para montar um veículo, foram substituídas por 1 hora e 33 minutos na nova forma de ação empresarial, fundamentada na administração científica de Taylor.

4.4.3 Fordismo e Taylorismo

Em vista do conteúdo apresentado, acreditamos ser o fordismo, ao mesmo tempo, uma extensão e uma superação do taylorismo. Trata-se de uma extensão porque aperfeiçoa a divisão e a organização racional do trabalho. Por outro lado, vai além do taylorismo quando inova implantando a linha de montagem. Além disso, outras adaptações e superações feitas por Ford em relação às idéias de Taylor podem ser destacadas: a) manteve a especialização do trabalhador, a fragmentação do trabalho e do trabalhador; b) a não participação do operário nas decisões e criações de projetos; c) o princípio da repetição das operações permanece; d) a ditadura do planejamento feito por especialistas de escritórios; e) a divisão entre trabalho manual e intelectual, além de outros.

Acreditamos que esta relação bem sucedida entre os modelos taylorista e fordista pode ser melhor resumida através da citação que se segue. Apesar de longa, apresenta os elementos necessários para melhor compreendermos os modelos de produção que marcaram quase todo o século XX.

A fragmentação do trabalho taylorista-fordista levou ao máximo a parcelização e a especialização como formas de intensificação do trabalho na produção seriada. A gerência se reservava o monopólio do conhecimento e toda organização pressupunha um adestramento prático do trabalhador nas tarefas mecânicas e padronizadas, de tal maneira que habilidade tornou-se sinônimo de repetição rápida e com margem mínima de erros de um pequeno número de gestos predeterminados e fixos. O fordismo representa a adaptação do taylorismo à linha de montagem e também está voltado para a produção estandardizada para o consumo de massa, se possível a custos unitários sempre decrescentes. Enquanto economia de escala tira todo proveito da base eletromecânica para disciplinar e intensificar o trabalho segundo um ritmo imposto mecanicamente. A estrutura ocupacional apresenta-se polarizada, hierarquizada e rígida. Salvo um pequeno grupo de trabalhadores qualificados, composto por técnicos, tais como ferramenteiros e da manutenção, a grande maioria não requer atributos escolares e culturais de alguma relevância (ASSIS, 1999, p. 65).

Em virtude do que foi apresentado é possível constatar, ainda hoje, a presença forte e predominante dos modelos taylorista-fordista nos planejamentos, nas decisões e na execução de tarefas no cotidiano das empresas. Mesmo que se fale de um modelo novo de gestão, o toyotismo, na verdade, as bases dos modelos

apresentados acima, não se extinguíram. Ao contrário, ganharam uma roupagem nova com a teoria da flexibilização.

A explanação, mesmo que geral, do desenvolvimento da categoria indústria e dos conceitos taylorismo e fordismo, serviram de base para podermos introduzir os estudos de um outro setor da economia: os serviços.

4.5 O setor de serviços

Nosso objetivo maior neste item é analisar e caracterizar a categoria serviço. Mais uma vez é importante dizer que aprofundar este assunto se faz necessário uma vez que consideramos a atividade turística como uma prestação de serviços.

Dividimos indústria e serviços em partes distintas para melhor compreendê-los. No entanto, por uma série de razões que vamos tratar a seguir, a separação destes dois setores, na prática, não está sendo mais considerada. Indústria e serviços fazem parte de um mesmo processo que tem como objetivo oferecer ao cliente produtos e benefícios. Nas palavras de Theodore Levitt (1990), “não existe o que se chama indústria de serviços. Há apenas setores industriais cujos componentes de serviços são maiores ou menores em relação a outros setores. Todos estão na área de serviços”.

Vamos começar apresentando algumas definições iniciais que consideramos como importantes na tentativa de buscarmos uma melhor caracterização dos serviços. A primeira conceituação nos é apresentada por Paulo Sandroni, a saber:

[...] denominação dada ao conjunto das atividades que se desenvolvem especialmente nos centros urbanos e que são diferentes das atividades industriais e agropecuárias. Tais atividades normalmente se enquadram no assim chamado setor terciário da economia, como o comércio, os transportes, a publicidade, a computação, a educação, a saúde, o lazer (o turismo), o setor financeiro e de seguros e administração pública (SANDRONI, 1994, p. 322, acréscimo nosso).

Da definição acima destacamos, como elemento relevante, o fato do autor distinguir serviços de indústria. Na verdade, sua compreensão está fundamentada

nesta distinção. Prestação de serviços são as atividades que possuem características diversas das praticadas dentro dos outros setores da economia, ou seja, do primário e do secundário. Ao nosso ver, trata-se de uma distinção ainda bastante rígida, técnica e pontual. Por ela não conseguimos vislumbrar a contento as características que compõem e distinguem este setor da economia.

As demais conceituações de serviços direcionam esta atividade para outras vertentes, a saber: a do cliente e a da ausência do produto tangível. Vejamos de perto a concepção que nos apresentam os autores Lovelock e Wright (2001, p. 7):

Serviço é um ato ou desempenho oferecido por uma parte a outra. Embora o processo possa estar ligado a um produto físico, o desempenho é essencialmente intangível e normalmente não resulta em propriedade de nenhum dos fatores de produção.

Outra definição é que, “O termo serviços abrange grande variedade de indústrias que desempenham várias funções para compradores, mas não envolvem (ou se envolvem é acidentalmente) a venda de um produto concreto” (PORTER, 1989, p. 285);

Nestas concepções de serviços o cliente e o produto oferecido ganham um espaço privilegiado. Os serviços passam a existir principalmente para oferecer benefício e utilidade ao comprador, o que também existe na concepção clássica de indústria. A diferença é que para o setor terciário este processo acontece sem a mediação de um produto concreto. Como exemplo, podemos citar as empresas de assistência técnica para máquinas de lavar roupa. Neste caso, a prestação de serviços concretizar-se-á quando a empresa oferecer ao cliente uma utilidade, que pode ser, entre muitas opções, a substituição de peças da máquina danificadas pelo tempo e pelo uso. Em outras palavras, o comprador adquiriu um bem, mas intangível, isto é, o serviço. É também o caso do setor de turismo. O turista, que paga para visitar uma fazenda com o propósito de usufruir da paz e tranquilidade que as trilhas e as cachoeiras oferecem, está recebendo em troca o bem intangível. Não houve “manufatura” de nenhum produto neste intercâmbio, mas os clientes, muito provavelmente, sairão satisfeitos com os benefícios proporcionados diretamente pelo contato com a natureza.

4.5.1 Natureza e classificação dos serviços

A prestação de serviços compõe-se de elementos bastante variados. O setor governamental com seus tribunais, serviços de emprego, hospitais, polícias, serviços militares etc.; está classificado no setor de serviços, assim como boa parte do setor comercial, com suas linhas aéreas, bancos, seguradoras, entre outros. Muitos trabalhadores do setor de produção estão prestando serviços à própria fábrica de produção, como por exemplo, os operadores de computadores, assessores jurídicos, contadores, etc.

Cada vez mais, as empresas estão contratando serviços para incrementar seus negócios e se diferenciar no mercado. Isto porque, à medida que vão perdendo margem de lucro nos produtos que vendem, elas estão procurando ganhar mais dinheiro com os serviços que fornecem. Em alguns casos, cobram por serviços que antes eram distribuídos gratuitamente e, em outros, cobram demasiadamente caro pelos serviços prestados. É o caso dos bancos. Depois do Plano Real, que em tese provocou o fim da inflação, as instituições bancárias do Brasil passaram a cobrar por quase tudo. O cliente se vê obrigado a pagar taxa até para verificar o seu saldo.

A definição que Kotler (1998, p. 142) apresenta de serviços vem contemplar e reforçar o que discutimos anteriormente. “Serviço é qualquer ato ou desempenho que uma parte possa oferecer a outra e que seja essencialmente intangível e não resulte na propriedade de nada. Sua produção pode ou não estar vinculada a um produto físico”. As empresas vivem das ofertas que fazem ao mercado e o componente serviço pode estar presente na maioria delas. Em geral, as ofertas podem ser distinguidas em cinco categorias, a saber:

- a) bem tangível: a oferta de serviço consiste em um bem tangível como, por exemplo, o sabão, a carne, o óleo de cozinha etc., vendidos no mercado. Neste caso nenhum serviço acompanha os produtos. Ele é o serviço.
- b) Bem tangível acompanhado de serviços: nesta situação a oferta de um determinado produto vem acompanhado de um serviço para enriquecer seu apelo de venda ao consumidor. É o caso de um automóvel. Normalmente ele é vendido com propriedades que ultrapassam o produto em si, isto é, suas formas, cor, potência, etc. Segundo Levitt (1990), o

automóvel representa também status, gosto, categoria, classe social. Todo o esforço que as revendedoras fazem no sentido de qualificar seus funcionários para a venda e para a conquista da satisfação do cliente são serviços incorporados ao produto;

- c) híbridos: neste caso a oferta de produtos consiste em partes iguais de bens e serviços. É o caso dos restaurantes. As pessoas optam por um ou outro buscando a qualidade dos alimentos (bens), mas, também, pelos serviços prestados;
- d) serviço principal acompanhado de bens e serviços secundários: é o caso de ofertas que são acompanhadas de serviços adicionais e bens de apoio. Por exemplo, o turista que adquire um bilhete aéreo para o nordeste está comprando o serviço principal que é o transporte. Entretanto, na viagem, ele tem acesso a alguns bens tangíveis como a revista, a bebida, o almoço servido a bordo etc., e aos serviços secundários que decorrem destes bens, como por exemplo, o prazer de ler uma revista ou degustar um bom vinho durante a viagem.
- e) serviço: neste caso a oferta consiste apenas no serviço. Exemplo: o trabalho de massagem.

Ainda segundo o autor, a natureza dos serviços é bastante complexa. Daí a dificuldade de fazer comparações e ou definições para este setor. No entanto, frente ao que vimos até o momento, é possível fazer algumas generalizações:

- a) em primeiro lugar, os serviços variam à medida que são baseados em máquinas (caixa eletrônico, lavagem de roupa) e pessoas (auditoria, serviços de contabilidade, serviços médicos);
- b) em segundo lugar, alguns serviços exigem a presença do cliente. É o caso do dentista. Não é possível o tratamento sem a presença do interessado. Além disso, a clínica deve levar em conta as necessidades de cada cliente e procurar se diferenciar acrescentando ao serviço principal, outros menores e até bens de apoio, como vimos anteriormente;
- c) em terceiro lugar, os serviços diferem de acordo com as necessidades pessoais e administrativas do cliente. É o caso de um pacote turístico, por exemplo. Se for vendido para uma pessoa sairá por um preço, mas se o negócio for fechado com um grupo maior (funcionários de uma empresa), o preço pode ser reduzido;

- d) por fim, os prestadores de serviços se diferem quanto aos seus objetivos (visam ou não lucro) e propriedade (privado ou público).

4.5.2 Características dos serviços

A seguir, apresentamos quatro características importantes dos serviços que vão nos ajudar a compreender melhor este setor: intangibilidade, inseparabilidade, variabilidade e perecibilidade.

- a) Intangibilidade: os serviços são intangíveis. Diferentemente dos bens tangíveis, não podem ser tocados, cheirados ou manipulados, antes da compra. A pessoa que pretende viajar para conhecer o Pantanal o fará baseado apenas no que ouviu dizer; em diferentes fotos da região ou naquilo que Levitt, citado por Kotler (1998, p. 414), chama de a capacidade do prestador de serviços em 'tangibilizar o intangível'. Um agente de viagem, por exemplo, deve conseguir acrescentar evidências físicas e imaginárias ao produto oferecido. No caso do Pantanal ele poderia, para convencer o cliente, criar uma expectativa positiva no candidato a turista colocando na sua empresa algumas peças típicas do local, como por exemplo, panelas, arreios, laços, animais empalhados etc.;
- b) inseparabilidade: em geral, os serviços são produzidos e consumidos simultaneamente. É diferente dos produtos que são fabricados, estocados e distribuídos através de revendedoras, para depois serem consumidos. A interação cliente e prestador de serviços é contínua e todo o processo só é possível de se concretizar com a presença destes dois elementos. Não haveria, por exemplo, visita à gruta do Lago Azul em Bonito-MS sem a presença do guia ou do turista. O serviço não estaria concretizado;
- c) variabilidade: a prestação de serviços é altamente variável. Vai depender das pessoas e das condições materiais em que são

prestados. Alguns guias de turismo, por exemplo, além de conhecerem melhor o produto que estão vendendo são muito atenciosos com seus clientes. Existem, também, condições variáveis nas prestações de serviços feitas pelas agências de viagens. O turista pode encontrar diferenças significativas no atendimento e na qualificação dos funcionários dos diferentes setores de uma agência, que vai desde uma boa recepção até informações corretas sobre o destino de sua viagem. Esta característica de variabilidade parece realmente significar muito no processo de continuidade da empresa no mercado. Nota-se, em conversas informais com quem trabalha no setor, que a grande preocupação concentra-se no atendimento desqualificado que o turista recebe, seja na agência, seja no próprio local turístico. Existe uma necessidade enorme de formação profissional para diminuir o grau de variabilidade que compromete a produção no turismo; entretanto, parece que há pouco investimento dos setores responsáveis na formação de pessoal, sem contar que os que existem provavelmente estão sendo aplicados em cursos de qualificação profissional elaborados a partir de gabinetes, isto é, por funcionários, seja do governo, seja de órgãos empresariais, que elaboram cursos sem consultar a comunidade, que é a mais interessada. Além disso, existe uma enorme resistência dos que estão diretamente envolvidos em participar das poucas qualificações oferecidas;

- d) perecibilidade: os serviços, pela sua característica de inseparabilidade, são também perecíveis; isto é, não podem ser estocados. É o caso das agências de turismo sediadas na cidade de Bonito-MS que têm que pagar taxas para a Secretaria Municipal de Turismo daquela cidade quando um grupo de turista, previamente agendado, não compareceu. A justificativa desta cobrança é que outras pessoas não puderam usufruir do passeio uma vez que aquele horário estava reservado, mas não foi utilizado.

4.5.3 Administração da qualidade do serviço

Sem dúvida, hoje em dia um dos maiores desafios para qualquer empresa é manter-se no mercado ou se destacar nele pelos serviços prestados. Parece que o segredo do sucesso nos negócios é superar as expectativas do cliente, indo além das informações recebidas por ele de outras pessoas ou pelas campanhas publicitárias. Os consumidores, na maioria dos casos, são assim: escolhem os prestadores de serviços e, após serem atendidos, comparam o serviço recebido com o serviço esperado. O retorno do cliente será garantido, inclusive a propaganda gratuita, se se confirmar os anseios do consumidor. Caso contrário, peguemos o exemplo do turismo: é bem provável que o cliente não volte a buscar os serviços da agência ou do “passeio” (local visitado) em que foi mal atendido e, quem sabe, sequer dos demais atrativos turístico da região e ou cidade.

Os pesquisadores Parasumaram, Zeithaml e Berry, citados por Kotler (1998), levantam cinco determinantes na qualidade de um serviço. Eles são apresentados abaixo na ordem de importância atribuída pelos consumidores pesquisados e, na opinião dos autores, devem ser praticados pelas empresas, caso queiram se diferenciar no mercado:

- a) confiabilidade: o comprador deseja sentir confiança na forma do fornecedor desempenhar o serviço. Um exemplo pode ser dado com o guia de turismo. Imagine estar sendo ciceroneado por um profissional que não demonstra confiança naquilo que faz, que não sabe responder com objetividade e certeza às dúvidas dos turistas. Seria realmente muito ruim e geraria desconforto e insatisfação para aqueles que pagaram pelo serviço;
- b) responsividade: este item parece ser realmente decisivo na prestação de serviços por parte de qualquer empresa. Trata-se da disposição do fornecedor em atender de forma ágil os anseios de quem está adquirindo o serviço. Imagine uma situação em que o turista tenha que ficar horas esperando sua vez de visitar determinado passeio, muitas vezes sem as condições físicas adequadas. Para muitos, isso seria uma situação limite

e causa, mais do que suficiente, para não mais retornar e, muito menos indicar, aquele local a alguém;

- c) segurança: este item também é muito importante, pois, é por meio do conhecimento e cortesia do funcionário que o cliente vai se sentir confiante e seguro, particularmente quando se trata de adquirir algum serviço;
- d) empatia: o atendimento individualizado é fator decisivo na qualidade da prestação de serviços. Aqui se faz valer o significado de produto ampliado, o qual será tratado no capítulo sobre turismo. Em outras palavras, trata-se de oferecer ao cliente mais do que ele espera e deseja ao adquirir o produto;
- e) tangibilidade: os serviços, como já foi dito, são essencialmente intangíveis. No entanto, é diferencial para o fornecedor conseguir tornar tangível o intangível, fazendo de suas ofertas abstratas uma realidade evidente e convincente. Por exemplo, será decisivo para o retorno do turista a aparência física das instalações de um hotel fazenda ou do próprio ponto turístico visitado. De verdade, seria uma contradição oferecer ao turista um belo produto natural, mas com péssimas condições de receptividade. Produto e serviço não podem se dissociar, sob pena de se perder a clientela.

4.5.4 Administração da produtividade dos serviços

Outro fato reconhecido nos dias de hoje é que, provocadas pela concorrência e pela ameaça de falência, as empresas sofrem uma série de pressões para aumentar a produtividade. A busca pelo lucro e a necessidade de sobrevivência no mercado estão impondo as regras da competição desenfreada que vigora entre as empresas. Para sobreviver a esta pressão é preciso, na opinião de Kotler (1998), que o fornecedor de serviços cumpra à risca normas que são capitais para a manutenção das empresas:

- a) a primeira é ter funcionários que trabalhem com maior habilidade. A empresa pode lucrar mais se seus funcionários passarem por um processo de seleção mais rigoroso e se forem melhor habilitados para o exercício de suas respectivas funções;
- b) a segunda norma é aumentar a quantidade de serviços, mesmo que isso custe alguma qualidade. Afinal, o objetivo não é aumentar a produtividade?
- c) a terceira é industrializar os serviços, o que será abordado de forma particular no item seguinte. Levitt (1990), é o criador desta idéia e a sua sugestão, em linhas gerais, é que as empresas adotem uma “atitude de manufatura para produzir serviços, como representado pela abordagem de linha de montagem do McDonald’s no varejo de alimentação rápida [...]” (LEVITT, *apud* KOTLER, 1998, p. 426);
- d) a quarta, reduzir ou tornar obsoleta a necessidade de um serviço pela invenção de um produto. Um exemplo é o do vestuário com tecido sintético que reduziu a necessidade de lavar e passar roupa;
- e) a quinta norma é desenvolver sempre e cada vez mais um serviço eficiente, o que tornaria imprescindível alguns outros serviços. Por exemplo, a administração de um hotel fazenda, além de oferecer o seu produto natural, pode possibilitar aos seus clientes seções de massoterapia (massagem terapêutica) o que poderia suscitar em muitos o desejo de uma vida mais saudável, evitando, no futuro, gastos onerosos com tratamento médico;
- f) a sexta norma se resume em colocar o cliente para trabalhar para a empresa, o que dispensaria o fornecedor de serviços de gastos com pessoal. Por exemplo, os postos de gasolina onde o próprio cliente abastece seu veículo prescindindo da presença do funcionário; um restaurante que ofereça um bufê de saladas está dispensando o trabalho do garçom;
- g) por fim, o fornecedor deve fazer uso da tecnologia para aumentar sua produtividade. No caso do turismo, a Internet tem aumentado em muito a venda dos pacotes turísticos. Basta acessar os *sites* específicos para escolher sua próxima viagem. Isto significa que o turista já pode viajar sem necessariamente ter que passar pela mediação de uma operadora.

Dado o exposto, cabe aqui alguns comentários. Ao nosso ver, as formas de aumento de produtividade sugeridas para os fornecedores de serviços, caso queiram se manter no mercado, mais do que “salvar” as empresas da falência está contribuindo para o aumento do desemprego. Muitos funcionários de agências de turismo, por exemplo, já estão preocupados com a manutenção de seu emprego uma vez que, por meio da Internet, o turista já pode viajar sem necessariamente ter que passar pela mediação de uma operadora. Ele escolhe o local de suas férias, compra a passagem, faz a reserva no hotel, paga as despesas etc., tudo via *on line*. E, não é só isso. Todas as normas apresentadas por Kotler, aparecem dotadas de uma “ingenuidade” impressionante - isto porque elas em nenhum momento parecem ameaçar o emprego do trabalhador - além de serem encobertas pela mágica que representa a palavra produtividade. Produzir mais para aumentar a margem de lucro e se manter no mercado. Tudo é feito para se alcançar este fim. A questão é que a lógica perversa que envolve esta equação de sobrevivência é imposta pelo Mercado e atinge diretamente a estabilidade do trabalhador, como vimos anteriormente.

4.5.5 *A industrialização de serviços*

Uma das condições que Levitt (1990), aponta para que as empresas prestadoras de serviços aumentem significativamente sua produtividade é a industrialização de serviços. É sobre este assunto que vamos falar a partir de agora.

Consideramos este item importante porque é nele que vamos apresentar uma análise da relação entre indústria e serviços, apontando para os liames que unem estes dois setores da economia, confirmando, assim, a idéia que já havíamos anunciado anteriormente de que, na prática, não faz mais sentido separar indústria e serviços.

Segundo o autor, é cada vez mais significativa a participação do setor terciário na economia das nações. Houve um tempo, porém, que o setor de serviços não era bem visto, particularmente em alguns países da Europa. Na Inglaterra, até hoje “servir” lembra automaticamente a relação senhor-servo. O serviço assumiu a forma de trabalho de uma pessoa em benefício de outra. Figuras como o mordomo,

a empregada doméstica, o alfaiate, o cozinheiro, a babá etc., desempenham serviços altamente personalizados, ao gosto do patrão.

E mais, observando a realidade ao nosso redor, levantamos a hipótese de que os serviços assumiram uma conotação de atividade inferior às demais, porque normalmente estariam sendo realizados na informalidade. A necessidade gerada pela ausência do emprego formal, de se vender algum tipo de produto na rua parece-nos que sempre foi e, ainda é, um desafio para a maioria das pessoas. Recentemente, ouvi de um desempregado a frase típica: “*se precisar, vendo até cachorro quente na pracinha*”. Isto demonstra que um grande número de pessoas carrega consigo uma certa vergonha em oferecer determinado tipo de serviço, como se este setor fosse de “segunda-categoria”.

É justamente contra estas formas de se considerar os serviços que Levitt se posiciona. Segundo ele, enquanto estivermos presos à idéia de que servir significa uma pessoa humilhar-se perante outra, adular, fazer a vontade desmesuradamente, executar as ordens e encomendas por meio de obediência cega ao comprador; enquanto encararmos serviço como muito próximo de servilismo, onde uma pessoa atende a outra direta e pessoalmente como um “serviçal” atende a seu amo, ou como uma ocupação inferior quando se trata de trabalho, o setor não vai atingir sua maioria e estará sempre limitado na eficiência, confiabilidade e qualidade, fazendo com que “nem um pouco da racionalidade que produziu a magnífica eficiência do sistema industrial poderá influenciar o que ainda hoje resta do labirinto de insuficiências dos setores de serviços” (LEVITT, 1990, p. 69).

No entanto, já existe avanços na forma como as empresas e as pessoas encaram os serviços. Muitos exemplos demonstram que este setor está passando por grandes transformações e que os benefícios que recebemos e, às vezes, nem percebemos, são conseqüências do que o autor chama de ‘a industrialização dos serviços’. Onde Levitt deseja chegar com essa idéia? Vamos tentar descobrir, mas de antemão, o autor acredita que o setor de serviços necessita adotar as regras e normas implantadas por Taylor na chamada administração científica, já discutida por nós em seção anterior, se quiser atingir a excelência na produtividade ou, em outras palavras, passar do amadorismo ao profissionalismo.

O autor defende a estrutura organizacional e física de um Supermercado como sendo o modelo ideal para os demais setores de serviços. Em lugar de um empregado atrás do balcão atendendo os pedidos individualizados (enquanto outros

esperam), pegando o produto na prateleira, pesando, empacotando etc., será bem mais fecundo em relação ao ganho de tempo, ao lucro que o empresário possa ter, ao aumento das vendas e da produtividade, se os fornecedores de serviços adotarem a linha de montagem existente numa rede de supermercado onde o

[...] cliente 'monta' a compra, movendo-se através dos corredores e enchendo o carrinho com mercadorias do estoque da loja, tal como a carroçaria de um automóvel se move ao longo da linha, sendo montada com peças do estoque da fábrica (LEVITT, 1990, p. 70).

Para Levitt, o supermercado representa a industrialização do serviço. Faz desaparecer antigas e, às vezes, persistentes noções de serviço, por meio de novas e eficientes medidas, com custos mais baixos e maior satisfação do cliente em relação a ganho de tempo, limpeza, beleza e conforto. Ele é o protótipo ideal para as empresas terem a exata noção de como devem conduzir a gerência de seus negócios.

Ao nosso ver, parece que o autor está vendo, não na linha de montagem do supermercado, mas no modelo econômico fordista-taylorista, na especialização e divisão do trabalho a estrutura mais do que perfeita para o patrão, o empregado e o cliente viverem em paz e harmonia, com vultuosos lucros e contínuo aumento de produtividade. Sendo assim, o setor de serviços estará mais próximo deste modelo idealizado no supermercado quando for "industrializado", fato que possibilitará, então, superar a conhecida ineficiência existente no setor. E como isso acontecerá? Através da adoção das chamadas tecnologias duras, moles e híbridas, a saber:

- a) pelas tecnologias duras: cada vez que vemos uma máquina fazendo o serviço de um trabalhador, estamos presenciando o que Levitt (1990) chama de tecnologias duras. Como exemplo, podemos citar a catraca eletrônica que substitui o cobrador no ônibus coletivo; os equipamentos bancários que emitem saldo, extrato de conta corrente, possibilitam pagamento de duplicatas; a lavadora automática que substitui o trabalho de limpeza de pratos, panelas e talheres e no setor de turismo o computador que possibilita, sem que o turista saia de casa, a emissão de passagem aérea, a reserva de hotel para quem deseja passar as férias em qualquer lugar do Brasil e do mundo;

- b) pelas tecnologias moles: os serviços individuais são substituídos por sistemas organizados e preparados de antemão. Por exemplo, nos supermercados, nos postos de gasolina, nos restaurantes e lanchonetes etc., o cliente pode evitar perda de tempo servindo-se a si próprio. A venda de pacotes de férias perfeitamente adaptados às necessidades dos clientes e da segmentação de mercado eliminam as longas buscas de locais por parte dos turistas, que apenas consomem tempo e dinheiro;
- c) finalmente existem as tecnologias híbridas que combinam equipamentos duros com sistemas industriais cuidadosamente planejados a fim de levar eficiência, ordem e rapidez ao processo de serviço. Por exemplo, o controle do itinerário de ida e volta dos ônibus de excursão por rádio e satélite garantindo a segurança da viagem e o conforto dos clientes.

Esses são apenas alguns exemplos de como a prestação de serviços está sendo industrializada e, conseqüentemente, de como a mentalidade que confunde serviço com serviçal está sendo superada, abrindo espaço para maior eficiência e produtividade nas atividades que envolvam serviços. É verdade que quando reclamamos da qualidade de um serviço, estamos apontando, no fundo, a pouca presença da teoria e da aplicabilidade da administração científica nele.

Diante deste desafio, a indústria de computadores tem sido a que mais desenvolveu a especialização, não só na fabricação dos produtos, mas também nas vendas e nas prestações de serviços aos clientes com pouca habilidade com a informática. Com vendedores e programadores especializados, as indústrias de computadores estão adotando a mesma racionalidade existente na produção de bens, o que significa dizer que este segmento vê os serviços como parte integrante do conjunto do produto oferecido no mercado. Bons serviços oferecidos através de especialistas é o primeiro e mais importante passo para que a empresa mantenha sua continuidade no mercado.

O que podemos notar através destas iniciativas? Cada vez mais, empresas estão reconhecendo os serviços, não como um setor inferior, mas como elemento integrante e/ou parte central do produto oferecido ao mercado. A racionalidade prática taylorista, fundamentada na administração científica neste setor, aos poucos, vai ganhando corpo, sendo pressionada para frente e em ritmo acelerado. Segundo Levitt, e esta é a idéia que resume este item, “a racionalidade gerencial incorporada na imaginação prática, que vemos exercida tão efetivamente em todas as áreas de

fabricação, pode, se houver esforço, ser aplicada com resultados igualmente generosos nas indústrias de serviços” (1990, p. 83).

Baseados nos aspectos referidos acima e fundamentado na obra de Dupas (2000), é possível realmente levantar a hipótese de que não mais seja necessário buscar uma distinção entre os termos indústria/serviços. O grau de flexibilização, internacionalização, competitividade, busca de mercado global etc., são tão intensos que classificar uma ou outra atividade pode ter importância, apenas enquanto teoria, uma vez que no campo da ação empresarial as necessidades para a continuidade no mercado se insurgem com tamanha força que as empresas necessitam de todos os instrumentos possíveis para nele se manter. Segundo Porter (1989), a Revista Fortune, desde o ano de 1995, eliminou de seus textos a distinção entre os conceitos indústria e serviços, por considerá-la em um estado de crescente inutilidade.

Um exemplo internacionalmente conhecido e que pode esclarecer o que estamos dizendo, é a forma como a Nike consegue ser uma das maiores produtoras de tênis do mundo, sem produzir sequer o cadarço. Como é possível isso? Pelas novas formas de produção surgidas a partir do capitalismo globalizado. Segundo Neto em artigo publicado na Revista Veja de Abril de 1996, a

Nike é uma empresa americana que, em teoria, produz calçados. Só que todos os 9000 funcionários da Nike que trabalham nos Estados Unidos não costuram solas nem colam palmilhas. Eles trabalham em projetos, planejamento de marketing e funções de gerenciamento. A produção física dos sapatos é feita por 75000 funcionários alocados em outras empresas fora dos Estados Unidos. Na China comunista, inclusive.⁴

Fortalecendo, ainda mais, a hipótese da não distinção entre os conceitos indústria/serviços, Porter (1989), aponta para três alicerces que sustentam a relação entre indústria e serviços, a saber:

- a) relação comprador/fornecedor: através deste enunciado vemos que o primeiro tipo de relação entre os setores é justamente o de interdependência. A indústria de produtos necessita, em muitos casos, dos serviços especializados, inclusive para que seus bens sejam aceitos pelos indivíduos compradores e atinjam grau de utilidade. Por outro lado, o setor de serviços necessita de empresas produtoras de bens. Isto

⁴ NETO, Antenor Nascimento. A roda global. **Revista Veja**. p. 80-89, abr. 1996.

porque, sem uma base industrial desenvolvida, a demanda de serviços é pequena, pois a diversidade de produtos é restrita. Outro elemento importante nesta interdependência é a qualidade dos serviços prestados. Sem um “parque industrial” moderno fica difícil a criação de serviços especializados, progressistas, como consultorias especializadas, serviços de software específicos, e, no caso do setor de turismo, serviços ligados à gastronomia, por exemplo;

- b) serviços ligados à venda de bens manufaturados: o segundo tipo de ligação entre indústria e serviços acontece por meio do que o autor chama de “cadeias de oportunidades”. Ela ocorre quando a produção e a venda de um produto (bem) cria outras funções ou necessidades de serviços correlatos. Por exemplo, a venda de televisores gera a demanda permanente de assistência técnica;
- c) bens ligados à venda de serviços: o terceiro tipo de ligação é oriundo da eficiência da relação anterior. Com a venda de alguns serviços, que surgem do bem produzido, novos produtos são exigidos pelo comprador formando, assim, uma cadeia que culmina na geração de novas idéias e novos produtos.

4.5.6 O desenvolvimento do setor de serviços

Discutimos até o presente momento a natureza, a classificação e as características dos serviços. Vamos, a partir de agora, analisar como se deu o desenvolvimento deste setor, isto é, como foi possível que ele adquirisse uma tal importância econômica.

O setor produtor de serviços constitui hoje, não só no Brasil, mas também em outros países do mundo e, particularmente da América Latina, uma fatia de enorme relevância na geração de emprego e renda. Conforme Lovelock e Wright (2001), os números do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) e do Banco Central do Brasil, indicam

que os serviços respondem por 55% do Produto Interno Bruto (PIB) brasileiro, enquanto a indústria de transformação fica com a fatia de 16% e a construção civil com 7% do PIB nacional.

Há, segundo Porter (1989), em linhas gerais, três grandes causas que estão contribuindo consideravelmente com o aumento da importância dos serviços na sociedade moderna, a saber: a) uma necessidade subjacente dos serviços no todo social; b) a transferência de atividades para especialistas (isso pode ocorrer até com a troca da resistência do chuveiro elétrico que está queimada) e; c) a privatização de alguns serviços públicos.

Outros fatores, além dos já citados anteriormente, estão colaborando com esta situação. São essas causas que trataremos a seguir:

a) Padrões mutáveis de regulamentação governamental

Até a década de 1970 era comum e tradicional a intervenção do Estado na economia.⁵ Os ramos de serviços não estavam isentos desta intervenção. No entanto, conforme apontam Lovelock e Wright (2001, p. 9), “No final dos anos de 1970, os Estados Unidos inauguraram uma tendência rumo à desregulamentação total ou parcial em vários ramos principais dos serviços”. Influenciados pelos “ventos do norte” outras nações na Europa e, mais tarde, na América Latina, seguiram os passos dos americanos através da implantação da política neoliberal e da condenação do *welfare state*.

A nova divisão transnacional do trabalho e da produção, a crescente articulação dos mercados nacionais em mercados regionais e em um mercado mundial, os novos desenvolvimentos dos meios de comunicação, a formação de redes de informática, a expansão das corporações transnacionais e a emergência de organizações multilaterais, entre outros desenvolvimentos da globalização e do capitalismo, tudo isso institui e expande as bases sociais que se expressam no neoliberalismo (IANNI, 1999, p. 217).

A política neoliberal apresenta inúmeras outras medidas e interpretações que fortaleceram a idéia de um Estado mínimo: a própria reforma do estado, ocorrida, por exemplo, através da demissão de servidores públicos e da reformulação da estrutura administrativa; a parceria com empresas privadas; a desestatização da economia; a privatização de empresas estatais; a abertura de mercado; a redução do papel social que o estado possuía; a busca incessante de

qualidade total e intensificação da produção e da lucratividade nas empresas. Todo este processo contribuiu para decretar o fim do Estado provedor a fim de deixá-lo apenas com o

[...] monopólio da defesa e das armas nacionais, a garantia da manutenção das leis, da ordem, da justiça e da segurança, e o estabelecimento de um *level playing field* – um conjunto de regras básicas que permitissem aos agentes econômicos movimentarem-se livremente (DUPAS, 2000, p. 96).

b) Privatização de alguns serviços públicos e sem fins lucrativo

Liderada pela Inglaterra no início da década de 1980, e expressa pelo termo privatização, passou-se a implementar a política que transforma as organizações governamentais em companhias de propriedade particular. Para os autores Lovelock e Wright (2001, p. 11), este processo trouxe benefícios, pois “a transformação de operações de serviços como linhas aéreas domésticas, [...] telecomunicações e serviços públicos [...] em empreendimentos privados resultaram em reestruturação, redução de custos e uma postura mais voltada para o mercado”.

No entanto, na prática, o processo de privatização possui um duplo efeito. De um lado, pode gerar melhorias no atendimento ao público, redução dos custos repassados ao comprador e agilidade de informações e serviços executados, motivados, principalmente, pela presença sempre constante e ameaçadora da concorrência. Mas de outro, pode resultar, apesar da competitividade, em aumento de tarifas, como é o caso das companhias energéticas e de telecomunicações. Pode, ainda, restringir o acesso de uma boa parcela da população, que passa a não mais poder pagar pelos serviços, uma vez que as empresas privatizadas, adquirindo o status de corporações que visam lucro, não mais estariam interessadas no bem-estar social do cidadão. Ele o terá, se puder pagar.

c) Inovações tecnológicas

As novas tecnologias (computadores, telecomunicações, transportes), estão transformando radicalmente a relação que as empresas de serviços mantêm com o cliente. Para os autores Lovelock e Wright (2001, p. 11-12),

A tecnologia faz mais do que possibilitar a criação de serviços novos e melhores. Ela também pode facilitar a reengenharia de atividades como prestação de informações, tomadas de pedidos e pagamentos, aumentar a

⁵ Conferir: DUPAS, 2000, cap. 4.

capacidade de uma empresa de manter padrões de serviços mais consistentes, permitir a criação de departamentos centralizados de atendimento ao consumidor, possibilitar a substituição de pessoas por máquinas para tarefas repetitivas e propiciar maior envolvimento dos clientes nas operações por meio de tecnologia de auto-atendimento.

A revolução tecnológica atingiu, ainda, o mercado financeiro mundial, o que tornou possível aos mercados particulares, em qualquer parte do mundo, estarem interligados uns com os outros em tempo real. “Isso permitiu a mobilidade do capital requerida pelo movimento de globalização da produção” (DUPAS, 2000, p. 39). Em contraposição aumentou a especulação financeira e reduziu o investimento produtivo, fato que possibilitou o nascimento de mais um “conceito” o chamada sociedade “pós-industrial”.

d) Crescimento das cadeias de serviços e redes de franquias

Cada vez mais, o setor de serviços está se organizando em cadeias nacionais ou mesmo globais. Dupas (2000), aborda este assunto falando das cadeias produtivas em forma de *network* (rede de empresas). Segundo ele, “a *network* conseguiu superar boa parte dos problemas apresentados pelo modelo anterior - a empresa integrada verticalmente - já que apresenta maior flexibilidade e agilidade ante as necessidades de respostas rápidas do mercado” (2000, p. 52). A expansão deste modelo está fundamentada na padronização dos serviços, na procura constante de novos produtos e na ênfase contínua de melhoria na qualidade e na eficiência dos serviços.

Por sua vez, Porter (1989, p. 289) acredita que a raiz do crescimento das empresas de serviços, está justamente na sistematização ou, em outros casos, na padronização do processo de prestação de serviços.

A empresa [prestadora de serviços] é capaz de reproduzir serviços de maneira constante e eficiente em muitos locais porque cria instrumentos, metodologia e procedimentos padronizados que orientam o comportamento do empregado e automatizam as tarefas individuais.

Um exemplo bastante elucidativo para o que estamos dizendo é a cadeia de *fast-foods* do McDonald's. Segundo os especialistas, pode-se encontrar a mesma estrutura de produção e atendimento, tanto no Brasil como em Moscou, com variações apenas nos alimentos, frutas etc., típicos do país hospedeiro. A tendência para a especialização e considerável excelência no atendimento constitui hoje, não

mais um luxo, mas um diferencial importante na conquista do cliente. Acreditamos ser este mais um exemplo de como os serviços foram e estão sendo industrializados.

e) Internacionalização e globalização

Com o avanço da globalização muitos prestadores de serviços são encontrados facilmente em diferentes partes do mundo. Como exemplo, é possível citar as companhias aéreas, as redes de hotéis, os serviços financeiros, os restaurantes, os *fast-foods*, as fábricas de automóveis, entre outros. Além disso, a internacionalização das empresas vem sendo facilitada por acordos de livre comércio, tais como o Mercado Comum Europeu, o Mercado Comum do Sul (MERCOSUL), o Comércio Livre Norte-Americano (NAFTA) e, agora, a Área de Livre Comércio das Américas (ALCA).

Segundo Porter (1989), nas últimas décadas a competição internacional em serviços aumentou consideravelmente por alguns motivos principais, tais como:

- a) os serviços estão se tornando semelhantes em boa parte dos países;
- b) os compradores de serviços estão cada vez mais atualizados, sofisticados e críticos por conta da crescente informatização e da fluidez das telecomunicações (na verdade as pessoas estão atrás de qualidade de serviços prestados não importando se a empresa é nacional ou internacional);
- c) na era do capitalismo globalizado, das transnacionais, da economia de escala, as distâncias geográficas estão diminuindo cada vez mais, uma vez que as inovações tecnológicas estão possibilitando a todos os setores da economia terem seus escritórios em diferentes países, mantendo, entre si, uma comunicação simultânea que, evidentemente, facilita o desenvolvimento dos negócios. Esta facilidade de mobilização do aparato administrativo também abre mais possibilidades de interagir com compradores distantes. Pelo telefone, pelo fax, pela Internet etc., a empresa de serviços pode atingir inúmeros clientes e compradores em países estrangeiros a milhares de quilômetros de sua matriz.

Esta idéia é confirmada por Porter (1989, p. 296) quando diz que,

[...] as economias de escala permitem à empresa global de serviços distribuir pelas receitas de vendas mundiais de serviços o custo de desenvolvimento de tecnologia, infra-estrutura de treinamento e outras

atividades bem como desfrutar de uma capacidade de pressão ainda maior nas compras. A empresa global obtém outras vantagens, também. Pode atender os clientes multinacionais em qualquer lugar, diferenciando-se da competição local. Podem ser criadas marcas de reputação mundial que obscurecem as empresas locais.

Por fim, a competitividade e a internacionalização de serviços aumentaram consideravelmente porque existe uma múltipla disparidade entre os países quanto a custo, qualidade e variedade de serviços, o que leva os consumidores a buscar pelo mundo os melhores preços e as melhores ocasiões.

f) Pressões para o aumento da produtividade

Através de uma economia regulamentada apenas pelas leis de mercado a competição entre empresas aumentou consideravelmente. A pressão para se alcançar uma maior produtividade, também. Por conta disto, o setor de serviços foi um dos que mais evoluiu no quesito produtividade. Segundo Lovelock e Wright (2001, p. 13),

A utilização da tecnologia para substituir mão-de-obra (ou para permitir o auto-atendimento) é uma das trajetórias de redução de custos seguida em muitos ramos de atividade. A reengenharia de processos muitas vezes resulta na agilização das operações pela eliminação dos passos desnecessários (2001, p. 13).

Sem dúvida, o relatado acima é o que mais estamos presenciando nos dias atuais. Redução de pessoal, utilização da tecnologia, aumento da carga horária de trabalho, acúmulo de funções, etc. Tudo isto parece contraditório, mas são as características centrais do capitalismo globalizado, das *networks* (rede de empresas) que orientam a produção em escala mundial sendo responsáveis pela “emergência de um novo padrão de acumulação pelo uso do capital intensivo em substituição ao trabalho intensivo” (DUPAS, 2000, p. 54).

g) O movimento pela qualidade de serviços

A partir de um determinado momento, provavelmente a década de 1970, tanto os serviços, quanto as indústrias produtoras de bens tangíveis, promoveram uma “revolução copernicana” em seus conceitos tradicionais de gestão e qualidade. Hoje, a palavra de ordem em inúmeras organizações de serviços, é investir no desejo do cliente ou naquilo que almejam. Muitas formas de se estabelecer uma contínua investigação de sua vontade e satisfação são lançadas a cada dia, como por exemplo, os questionários que são respondidos via correio ou via Internet ou

ainda pesquisa por telefone quando a qualquer momento do dia, o cliente é interpelado a falar de sua satisfação em relação aos serviços prestados. São os novos tempos em que o cliente tem vez e voz na produção e no direcionamento dos produtos, ou se trata de mais uma estratégia do capital para manter segura sua margem de lucro? Acreditamos que as formas de aumento da produtividade apontadas por Kotler em seção anterior, incluem na “ciranda” da produtividade não só o trabalhador, que é exigido ao extremo enquanto é obrigado a conviver com a ameaça do desemprego, mas também os clientes, que acabam por “prestar serviços” de forma gratuita a empresas diversas, respondendo questionários, atendendo telefone, sob o pretexto de aumento da qualidade dos serviços prestados.

h) Os fabricantes como fornecedores de serviços

O movimento do capitalismo globalizado e o conseqüente crescimento do setor de serviços fizeram com que as indústrias ampliassem seu lucro criando serviços que fazem a ponte entre a transformação de produtos e os benefícios para o comprador. Trata-se, por exemplo, das indústrias de software que, além de produzirem estes itens, colocam no mercado prestadores de serviços para mantê-los em perfeito funcionamento. Isto significa que a margem que separa a indústria da prestação de serviços, reduziu ainda mais. Fica difícil, hoje, falar de uma distinção entre ambas. Teoricamente é possível. Entretanto, na prática, as ações estão muito próximas, quase não havendo diferenciação.

i) Qualificação e custo da mão-de-obra

Na opinião de Porter (1989, p. 300),

[...] os serviços comerciais, em particular, exigem pessoal altamente treinado nas disciplinas da administração, engenharia ou campos específicos. A complexidade e a especialização crescentes de muitas indústrias de serviços significa que os mecanismos adiantados de criação de fatores estão se tornando vitais para a competição de serviços (PORTER, 1989, p. 300).

A empresa prestadora de serviços vai se diferenciar no mercado pela competência e formação técnica de seus funcionários. Este é um dos importantes diferenciais na continuidade da empresa no mercado nacional ou global.

Neste capítulo IV, procurou-se mostrar como se desdobrou o modo de produção capitalista neste século XX. Destaque para os modelos de produção

fordista-taylorista e, mais recentemente, o toyotismo. Como parte fundamental deste processo destaca-se os impactos na vida do trabalhador, na educação profissional e no setor de serviços, provocados pelas mudanças ocorridas na economia a partir de 1970. No que diz respeito a qualificação profissional especificamente, vimos que o capital voltou a valorizar intensamente a formação para a força de trabalho. No momento histórico que atravessamos e cuja predominância é tecnológica passou a ser uma questão de vida ou de morte para a classe empresarial a preparação dos trabalhadores, para a manutenção dos lucros e da empresa no mercado.

CAPÍTULO V

O PROCESSO HISTÓRICO DE FORMAÇÃO DO TURISMO

Este capítulo será dedicado a um estudo mais pormenorizado de uma das atividades econômicas de maior relevância no contexto mundial: o turismo. Epicentro desta pesquisa, a atividade turística, segundo dados do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) (1999), tem apresentado um crescimento em torno de 500% nos últimos 10 anos, o que possibilita um faturamento global que corresponde a 10,7% do Produto Interno Bruto (PIB) mundial. Apesar da crise internacional provocada pela onda de terrorismo que assombra o mundo, dados da World Travel & Tourism Council (WTTC) apontam para o setor de turismo como sendo responsável pela manutenção de 260 milhões de empregos em todo o mundo. No Brasil, os números seguem a tendência mundial: em 1994 a atividade turística e de lazer foi responsável por 7,8% do PIB nacional.

Para melhor compreendermos este setor econômico, abordaremos inicialmente como se deu a formação histórica do turismo; isto é, a forma como esta atividade nasceu e se desenvolveu a ponto de hoje se tornar fonte de geração de emprego e renda em quase todo o mundo.

Uma primeira consideração a fazer no trabalho de contextualizar o turismo é com respeito ao significado do conceito de viagem. Segundo Montejano (2001), na história da humanidade encontramos uma mostra contínua de viagens, viajantes e organizadores de viagens. Nos primórdios, a viagem estava ligada mais ao sofrimento do que ao prazer, já que as condições em que se realizava eram incômodas, difíceis e perigosas. A viagem não acontecia como um fim em si mesma, senão como um meio para se alcançar um determinado lugar ou destino, além de que estava restrita a uma minoria, sendo que a maioria da população nascia, vivia e morria sem sequer sair de sua terra natal. Para o autor, grande parte das causas que levavam as pessoas a empreenderem uma viagem perduram até hoje:

En los orígenes de la humanidad el viaje ha estado unido al comercio, a la búsqueda de bienes para la subsistencia, a la necesidad de mejorar las condiciones de vida, a los deseos políticos de expansión territorial, y a los deseos de descanso y salud que movían a las clases privilegiadas a los centros termales (MONTEJANO, 2001, p. 99).

Confirmando esta idéia, outros autores, como, por exemplo, McIntosh, citado por Ignarra (2001), vêm as viagens nos primórdios da humanidade como os antecedentes do turismo moderno que, por sua vez, surgiu, na opinião do autor, com os babilônios por volta de 4000 a.C.:

El invento del dinero por los sumerios (babilonios) y el auge del comercio que se inició aproximadamente en el año 4000 a.C., tal vez señale el comienzo de la era moderna de los viajes. Los sumerios fueron los primeros en concebir la idea del dinero, y en aplicarla a sus transacciones comerciales. (también inventaron la escritura y la rueda por lo que se les podría considerar como los fundadores de los viajes). El hombre podía pagar por el transporte y el alojamiento ya fuera con dinero o por trueque de bienes (2001, p. 15).

O turismo possui, ainda, outros indicadores de seu início na Antigüidade. Três mil anos antes de Cristo, o Egito já era um lugar bastante visitado por viajantes que para lá afluíam para contemplar a beleza das pirâmides. De La Torre, citado por Barretto (2001), acredita que o começo da atividade turística se deu entre os gregos quando viajavam para ver os jogos olímpicos a cada quatro anos. Montejano, também confirma o período grego como bastante fértil em viagens.

Homero, em su obra 'La Odisea', pone de manifiesto la gran vocación que tenían los griegos por viajar, quienes con frecuencia concurrían a fiestas de carácter religioso, en las cuales se celebraban simultáneamente competiciones atléticas, tanto en Atenas como en Delfos, [...] (2001, p. 100).

Historiadores como Heródoto, considerado por muitos como o pai dos escritores sobre turismo, fazem descrições pormenorizadas das viagens realizadas em sua época, nas quais é possível identificar semelhanças com o que hoje se chama de turismo.

Tal similaridade pode-se observar, também, no período de domínio do Império Romano. As estradas construídas possibilitaram diferentes tipos de viagens. Os romanos teriam sido os primeiros a viajar por prazer. Informações obtidas através

de pesquisas arqueológicas indicam que este povo ia à praia e aos spas buscando divertimento e cura.

Los romanos que visitaban también templos y santuarios, asistían a festividades y concurrían a baños termales en las termas de Caracalla o las de Cartago, lugares de descanso y de baños com propiedades curativas (MONTEJANO, 2001, p. 100).

A história relata que naquela época já se dispunha de itinerários e guias, os quais especificavam as rotas, os nomes dos caminhos e o tempo que se poderia gastar para percorrer de um ponto do Império a outro.

Entre os séculos II e III d.C., houve intensa peregrinação à cidade santa de Jerusalém, particularmente para visitar o Santo Sepulcro, construído no ano de 326 pelo imperador Constantino, o Grande, instituindo, assim, os antecedentes do turismo religioso. Por volta do século V d.C, os bárbaros tinham conseguido dominar a maior parte do que restou do Império Romano. Nestes séculos de lutas pouco se registrou sobre viagens a não ser os deslocamentos que os mesmos faziam para festas da primavera e da colheita

Na Idade Média as viagens se tornaram mais difíceis de acontecer. A sociedade feudal, composta de um lado por senhores feudais e de outro pelos servos, estava baseada na fixação do homem à terra, não havendo, portanto, necessidade de deslocamento, uma vez que o feudo era auto-suficiente provendo o homem de seus alimentos e de sua segurança. A viagem, neste contexto, implicava em grande desconforto e os senhores e os clérigos a faziam somente se fosse imprescindível, por questões administrativas ou de fé. Este é o período que Barretto (2001) classifica como o das viagens obrigatórias.

Na Era Medieval, as guerras e as peregrinações criaram movimentos substanciais de tempos em tempos. O grande destaque deste período foi a peregrinação ao famoso santuário de Santiago de Compostela, na Espanha. Os peregrinos eram distinguidos por um emblema indicando que eram participantes da romaria. Neste período, os comerciantes e os funcionários públicos também viajavam. As universidades estimulavam visitas de professores e alunos para intercâmbio de informações e os monges viajantes percorriam as terras e os mosteiros.

No período que compreende os séculos XVI-XVIII, já podemos falar dos antecedentes do turismo moderno. Montejano (2001), citando Pasto, um historiador e humanista italiano, afirma que as viagens de prazer, de recreação, só foram possíveis a partir do século XVI, em particular na Itália. Para o autor, a partir do século XVII, nasce a prática entre os jovens da nobreza e classe média inglesa de empreender viagens com fins educacionais. Segundo Lickorish e Jenkins, “talvez esse seja o primeiro reconhecimento do turismo como um negócio potencialmente importante para a Grã-Bretanha” (2000, p. 26). Estas viagens terminaram por estabelecer a prática do “gran tour”, que se constituía em uma volta pela Europa de então, particularmente por cidades como Paris, Florença e Veneza, consideradas como símbolos do que havia de mais avançado em educação e cultura para os jovens aristocratas ingleses. Vale dizer que a prática posterior ao “gran tour” influenciará o estabelecimento do conceito de turismo que hoje possuímos.

No final do século XVIII, o interesse pelos banhos termais são substituídos, pouco a pouco, pelos banhos de mar e, segundo os professores Burkart y Medlik, citados por Montejano (2001), a pequena aldeia de pescadores de Brighton, junto ao Canal da Mancha, tornou-se, por volta de 1760, um dos lugares mais visitados por pessoas de todas regiões da Inglaterra, senão de toda a Europa.

A partir da segunda metade do século XVIII até início do século XIX, a prática do turismo dará um importante salto qualitativo. A transformação social e econômica produzida pela Revolução Industrial; o conseqüente estabelecimento da burguesia industrial e comercial, detentora do poder e do dinheiro, com suas novas necessidades; além das rápidas melhorias ocorridas nos transportes, como por exemplo, a invenção da máquina a vapor, fizeram com que o número de pessoas dispostas e disponíveis a empreender uma viagem por prazer, aumentasse consideravelmente.

Isto nos permite a constatação de que a atividade turística começa a se concretizar como uma atividade de cunho econômico, isto é, passa a ser tornar uma fonte de negócios, particularmente por meio da acumulação de capital por parte de um determinado grupo de pessoas. O enriquecimento da burguesia industrial vai, conseqüentemente, possibilitar condições materiais de empreendimento de viagens, unindo condição financeira com o tempo livre, condições essenciais na prática do turismo e do lazer.

Dando prosseguimento à tentativa de desvelar como se deu o processo de formação histórica do turismo, vamos analisar esta atividade, agora nos séculos XIX e XX. O surgimento do turismo, como entendemos hoje, não aconteceu por acaso. A atividade turística sempre esteve ligada ao modo de produção e às conquistas tecnológicas de cada momento histórico. “O modo de produção determina quem viaja, e o desenvolvimento tecnológico, como fazê-lo” (BARRETO, 2001, p. 51). No século XIX, a Revolução Industrial favoreceu o desenvolvimento de ferrovias e da navegação a vapor. Com isso, a atividade turística ganhou um novo impulso e, em 1841, pode ser considerado um marco para a história do turismo. Segundo Montejano (2001), Thomas Cook criou a primeira agência de viagens e, por isso, pode ser considerado o fundador deste negócio. Segundo Barreto, Cook

Juntou 570 pessoas, comprou e revendeu os bilhetes, (arrendando um trem) configurando a primeira viagem agenciada. Em 1846, realizou uma viagem similar de Londres a Glasgow (Escócia) com 800 pessoas, utilizando os serviços de guias turísticos. Era o começo do turismo coletivo, a ‘excursão organizada’ que atualmente leva o nome de *all inclusive tour, package* ou pacote (2001, p. 51-52).

Em 1856, o mesmo Cook organizou aquela que foi

[...] la primera excursión al continente; en 1866 la primera excursión a Estados Unidos; en 1872, la primera vuelta al mundo com un grupo de 9 personas, viaje que tuvo una duración de 222 días [...] y en 1878, llevó a 75.000 personas a visitar la exposición de París (MONTEJANO, 2001, p. 105).

Entende-se por todas estas idéias apresentadas, que na segunda metade do século XIX, o turismo experimenta um grande desenvolvimento. O movimento turístico assume dimensões consideráveis e ultrapassa todos os números e experiências vividas até então. Deixa de ser um fenômeno local, isto é, que acontecia somente em determinadas cidades, ou intencional como, por exemplo, no caso das muitas pessoas que afluíam às térmicas medicinais em busca de cura para algum tipo de mal, para adquirir dimensões internacionais. Países como Áustria, França, Inglaterra e Alemanha passaram a receber um grande número de pessoas anualmente.

O crescimento acelerado da atividade turística tem seu auge no século XX. Fundamentados na pesquisa de Montejano (2001), os períodos históricos que

delinearam a prática e o desenvolvimento do turismo no século passado, foram os seguintes:

- a) do início do Século até o fim da Primeira Guerra Mundial (1900-1918): o autor aponta como fatos determinantes e que motivaram a expansão do turismo neste período, a evolução dos transportes com a invenção do automóvel e a consolidação do uso das ferrovias e dos barcos. O tráfego de turistas era tão grande neste período que demorou algum tempo para que voltasse a ter a mesma intensidade;
- b) período entre-guerras (1918-1939): neste momento as férias remuneradas passaram a ser uma realidade para uma parte da população europeia, permitindo que algumas pessoas passassem a aspirar por viagens de férias. No entanto, este período foi marcado por grandes recessões, entre elas a crise econômica de Wall Street de 1929, que se espalhou dos Estados Unidos para a Europa e que, sem dúvidas, influenciou grandemente na queda da atividade do turismo. Não obstante a crise, o turismo ganhou um reforço que veio do desenvolvimento da aviação e do estabelecimento do ônibus como meio de transporte e de turismo;
- c) o período que compreende a Segunda Guerra Mundial (1939-1945): durante os seis anos de duração da Segunda Grande Guerra, se produziu uma paralisação econômica que repercutiu diretamente no turismo. Esta atividade só vai retomar suas forças no pós-guerra, quando vai representar a grande expansão do turismo pelo mundo;
- d) período do grande crescimento turístico (1945-1973): a nova fase que se inicia após a Segunda Guerra Mundial, é considerada a de maior proliferação da atividade turística. Algumas causas foram decisivas para esta expansão, a saber:
 - fatores políticos: após a Segunda Grande Guerra o mundo vive um período de paz, com exceção de conflitos isolados, o que permite a evolução do turismo em países e regiões com estabilidade política, como por exemplo, o Mediterrâneo, a Europa Central e os Estados Unidos;
 - fatores econômicos: a partir da década de 1950, aumenta o poder aquisitivo de uma parcela da população dos países ocidentais;

- fatores educacionais e culturais: a expansão da educação e da cultura desperta maior interesse em conhecer outros povos;
 - fatores sociais e de trabalho: com o aumento gradativo da população urbana, os problemas sociais advindos das grandes cidades e o excesso de trabalho as pessoas passaram a buscar descanso e um contato maior com a natureza a fim de “fugir” do cotidiano massacrante em que vivem;
 - fatores técnicos: os grandes avanços tecnológicos, particularmente no setor de comunicação e na aviação, possibilitaram viagens mais rápidas e confortáveis às regiões mais distantes do mundo;
 - fatores psico-comerciais: a expansão da publicidade e de técnicas de marketing leva ao público em geral os aspectos do turismo mundial, influenciando e estabelecendo o elemento motivacional para as atividades do turismo e das viagens;
 - configuração de associações e organizações turísticas: neste período nasce um grande número de organizações nacionais e internacionais, públicas e privadas com o objetivo de fomentar o desenvolvimento do setor de turismo, a saber: Comunidade Econômica Européia; Organização de Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE); Organização Internacional de Aviação Civil (OACI); Associação Internacional de Transporte Aéreo (IATA); Associação Internacional de Hotelaria (AIH) e a Federação Universal de Associações de Agências de Viagens;
- e) o turismo a partir da década de 1970: alguns acontecimentos importantes se tornaram elementos decisivos para o desenvolvimento e estabelecimento definitivo da atividade turística contemporânea, a saber:
- evolução dos transportes: como vimos anteriormente, o elemento transporte sempre foi fator de influência na história do turismo, particularmente com a evolução que o setor de aviação sofreu em todo o mundo, fabricando novas e modernas aeronaves que possibilitam viagens mais confortáveis, seguras e rápidas. No entanto, não só o setor de aviação evoluiu, mas também a qualidade das estradas, o conforto dos transatlânticos, os trens de alta velocidade apareceram para incrementar o turismo praticado na Europa, particularmente. Sem

dúvida, o desenvolvimento dos transportes facilita o deslocamento das pessoas e, portanto, trata-se de um dos setores mais decisivos para a implementação do lazer e do turismo em uma determinada região. Como exemplo, podemos citar o desenvolvimento ocorrido na infraestrutura, particularmente nas rodovias, que levam à cidade turística de Bonito-MS. Antes disso, a reclamação dos turistas era grande e, inclusive, muitas viagens eram desmarcadas por conta da péssima conservação das estradas. Com a evolução dos meios de transportes, parece que as portas para o desenvolvimento do turismo se abrem; as pessoas se dispõem a sair e a empreender viagens;

- aplicação de novas tecnologias no turismo: o desenvolvimento da informática e sua aplicabilidade, também podem ser considerados marcos na evolução do turismo neste século. A Internet, por exemplo, é uma das melhores formas de se propagar as regiões turísticas. É comum encontrar inúmeros sites especializados em divulgar os atrativos dos diferentes países, cidades e vilarejos;
- política de cooperação internacional: a cooperação turística internacional se consolida, não só com a celebração de acordos bilaterais entre países, senão em nível multilateral com a criação em 1974, por exemplo, da Organização Mundial do Turismo (OMT);
- tendências nos mercados emissores e receptores: o Mediterrâneo se consolida como a primeira área turística do mundo, mas se desenvolvem também outras áreas turísticas como, por exemplo, o Caribe e as ilhas do Índico e do Pacífico. Com a queda do muro de Berlim, os ex-países socialista da Europa e a própria ex-União Soviética, abrem-se para o mercado turístico;
- concentração empresarial: para Montejano, nas últimas décadas foi possível as multinacionais de turismo se consolidarem, particularmente as empresas hoteleiras, que passaram a concentrar seus empreendimentos em diferentes países, inclusive aqui no Brasil.

O processo histórico de desenvolvimento do turismo que apresentamos anteriormente confirma este setor como uma das atividades econômicas que mais tem crescido nos últimos anos no contexto mundial. Esta informação interessa, sem sombras de dúvidas, diretamente a nós sul-mato-grossenses, uma vez que estamos

habitando numa região privilegiada pela natureza, dotada de inúmeros atrativos e recursos naturais. Só para ilustrar, lembramos o Pantanal e o município de Bonito, ambos em Mato Grosso do Sul, famosos por receberem turista de todas as partes do mundo.

No entanto, outras considerações podem ser feitas a partir do conteúdo apresentado. Vimos que o turismo só pôde se desenvolver quando as condições materiais o permitiram. A evolução nos transportes, obviamente foi muito útil, uma vez que sem estradas e sem um mínimo de conforto, grande parte das pessoas não se dispõe a sair. Acrescente-se aí o avanço da tecnologia que faz com que viajar deixe de ser uma atividade demorada e penosa. A criação de órgãos internacionais ligados ao setor de turismo e o alargamento dos mercados turísticos pelo mundo também foram responsáveis pelo avanço e consolidação da atividade turística. Abstrai-se daí que este setor é, assim como os demais, o retrato fiel das condições materiais que o produzem. Não foi por acaso que o crescimento vertiginoso da atividade turística se deu a partir da década de 1970, período em que toda a economia mundial passou por profundas alterações. Respondendo às novas propostas de gestão e ação empresarial do modelo econômico convencionalmente chamado de toyotista, o turismo também se adaptou às mudanças provocadas por este movimento, fato que o levou a se consolidar como um dos setores de maior apelo ao consumo nos dias atuais.

5.1 Conceitos de turismo

Turismo é um conceito difícil de ser definido. Trata-se de uma atividade relativamente nova e vem sendo estudada a pouco mais de três décadas. Nas afirmações de senso comum, percebe-se, tanto da parte do turista, como de alguns acadêmicos, professores e, também, de empresários que o turismo está fortemente delineado como uma atividade meramente lúdica. Para eles, o turismo é a oportunidade de realização dos sonhos e das fantasias; uma porta aberta para a fuga da realidade estressante; uma saída para a convivência conflituosa entre as

peessoas; a chance privilegiada de ser feliz interagindo com a natureza, com pessoas interessantes, como novos lugares, novas culturas, enfim, abstraindo-nos da realidade caótica em que vivemos.

Há, ainda, o conceito oficial da Organização Mundial do Turismo (OMT) (BARRETTO, 2001), e por isso mesmo o mais aceito, que define o turismo como sendo uma troca de relações temporárias e voluntárias e que não envolve negócio e profissão. Ora, isso, sem dúvida implica num formalismo quase radical e que, ao nosso ver, pode fazer com que os formandos e todos as demais pessoas envolvidas com o setor turístico tenham uma concepção pontual, fragmentada e restrita da realidade e do próprio turismo, mantendo no futuro profissional da área uma concepção puramente sonhadora desta atividade. Uma definição de turismo não pode desconsiderar que as pessoas compram e vendem; enfim, que se estabelece uma relação entre elas, antes de tudo, econômica.

Por não concordarmos com os conceitos e idéias comentados acima, neste item vamos historiar conceitos de turismo. Nossa intenção é apontar algumas das muitas definições existentes para traçar a formação histórica dos conceitos, apresentar aqueles que são considerados como atuais e definirmo-nos, a partir disso, por um conceito que representará o nosso modo de entender o turismo como uma atividade altamente dinâmica e eminentemente econômica, geradora de emprego e renda.

No entanto, antes de analisarmos as definições de turismo propriamente ditas, faz-se necessário, um aprofundamento da palavra *tour*, uma vez que a mesma é raiz do conceito de turismo. Segundo Fúster (1991), *tour*, conforme a maioria dos dicionários, procede do Inglês do século XVIII, provavelmente como galicismo do francês *tour*. As palavras *tour* e *turn*, são:

[...] ambas procedentes del latín tornus (torno) como substantivo, y tornare (redondear, tornear, labrar a torno, en el latín vulgar, girar) como verbo. [...] La idea de giro, de viaje circular, de vuelta al punto de partida, se deduce claramente de la raíz común, que originaria tornus y tornare (1991, p. 21).

Arthur Haulot, citado por Fúster (1991), apresenta a hipótese de uma origem hebraica da palavra *tour*. Seu fundamento é a Sagrada Escritura no livro de Números, capítulo 12, versículo 17, onde se relata que o Profeta Moisés envia um grupo de representantes à terra de Canaã para “visitá-la” trazendo informações

topográficas, demográficas e agrícolas. No hebraico antigo, *tur* corresponde ao conceito de viagem de descoberta, reconhecimento e exploração.

Constata-se, por essas considerações iniciais, que a palavra *tour* na sua raiz etimológica representa a viagem de ida e volta para a conquista. Explorar, investigar e reconhecer para tomar posse das terras. Este era o objetivo do povo Hebreu quando praticava o “*tour*”. De certa forma, esta mentalidade não deixou de acontecer, particularmente nos dias de hoje. As pesquisas que envolvem o turismo, particularmente as de Jost Krippendorf (2000), apontam para a necessidade de criar condições materiais que impeçam que turistas menos avisados destruam, por exemplo, o patrimônio local, a natureza em si, que respeitem e entendam as manifestações culturais de cada região; enfim, que não pratiquem a viagem (*tour*) da mesma forma que era praticada nas condições históricas do povo hebreu, isto é, com fins de posse e desrespeito pela cultura alheia.

Feitas essas considerações iniciais, vamos apresentar, em seguida, a história do conceito turismo. As primeiras tentativas de conceituação limitaram-se aos aspectos relacionados a viagens de recreio. A mais antiga data de 1910 e é de Von Schullard apud Andrade (2001, p. 33) que afirma ser a “soma das operações, especialmente as de natureza econômica, diretamente relacionadas com a entrada, a permanência e o deslocamento de estrangeiros para dentro e para fora de um país, cidade ou região”.

Alguns anos mais tarde, Edmond Picard apresenta outra definição:

[...] a função do turismo é a importação de divisas pelos países. Seu impacto reside no fato de que as despesas de turismo podem fazer para os diferentes setores da economia e, em particular, para os proprietários e gerentes de hotéis (ANDRADE, 2001, p. 33).

A partir de 1929, surgiu o Centro de Pesquisas Turísticas em Berlim. Alguns conceitos centrais são retirados desta escola, a saber. A primeira conceituação privilegia o espaço como elemento central no modo de entender o turismo. A segunda definição vai estabelecer uma visão de turismo ligada a motivação pessoal, considerando que as pessoas viajam ou buscam lazer por razões internas. “O turismo é uma ocupação de espaço por pessoas que afluem à determinada localidade, onde não possuem residência fixa”. (ROBERT GLUCKSMANN, apud ANDRADE, 2001, p. 34).

O turismo é o “movimento de pessoas que abandonam temporariamente, o local de sua residência permanente, levadas por algum motivo relacionado com o espírito, o corpo ou a profissão”. (SCHWINK, *apud* ANDRADE, 2001, p. 35).

Por último a definição que destaca o fator consumista do indivíduo como elemento provocador da atividade turística:

Tráfego de pessoas que, temporariamente, afastam-se de seu local fixo de residência para deter-se em outra localidade, com o objetivo de satisfazer desejos de natureza diversa, unicamente como consumidores de bens econômicos e culturais. (MORGENROTH, *apud* ANDRADE, 2001, p. 35).

Pelas três últimas definições apresentadas, constata-se que as mesmas apresentam o turismo como uma atividade que decorre de fatores de “dentro do sujeito” e, portanto, deslocada do contexto social, político e econômico. O turismo se daria quando o indivíduo se desloca de um lugar para outro a fim de satisfazer algum tipo de necessidade, levado por algum tipo de motivação pessoal, seja para o consumo, seja para conhecer novos lugares ou para satisfazer seu espírito. Assim, o turismo nasce a partir dele, o sujeito turista.

Nossa discordância em relação a esta concepção se deve ao fato da atividade turística não ser apresentada como parte de um todo complexo, mas sim, como parte isolada da realidade em que se dá. Esse efeito pode ser notado, particularmente, nas pessoas que procuram um curso de aperfeiçoamento profissional na área ou até mesmo a graduação. Os alunos chegam para o curso e, se não se atentar para o fato, saem dele com esta forma reduzida de ver o turismo, não conseguindo articular esta atividade com a totalidade formada pelo social, pelo político e pelo econômico. Por isso, optamos nessa pesquisa pela definição de turismo que aponta para uma relação complexa entre pessoas e instituições, pessoas e natureza que, numa contínua interação, faz com que esta atividade se torne um dos setores de maior possibilidade de geração de emprego e renda para uma determinada região.

Concepções e ações diversas mostram, de fato, que o turismo é uma atividade complexa. Característico de uma sociedade de consumo, o turismo, como um todo estruturado, constitui-se numa combinação de bens e serviços que, para Andrade (2001, p. 38), devido as suas características diversas, a conceituação ideal nos dias atuais é a seguinte:

Turismo é o complexo de atividades e serviços relacionados aos deslocamentos, transportes, alojamentos, alimentação, circulação de produtos típicos, atividades relacionadas aos movimentos culturais, visitas, lazer e entretenimento. (ANDRADE, 2001, p. 38).

Ou ainda,

Turismo é o conjunto de serviços que tem por objetivo o planejamento, a promoção e a execução de viagens, e os serviços da recepção, hospedagem e atendimento aos indivíduos e aos grupos, fora de suas residências habituais (ANDRADE, 2001, p. 38).

Na obra “Planejamento e organização em turismo”, Barretto (2001) não traz uma definição clara de turismo. No entanto, ela o aborda como possuidor de importantes aspectos sociais. O turismo possibilita a expansão do ser humano, seja pelo divertimento, seja pela possibilidade de conhecer novas culturas e enriquecer conhecimentos por meio de viagens. Trata-se, por isso, de uma atividade que deve ser apoiada pelas políticas públicas, não só como fonte de divisas, mas também como saudável prática de lazer.

Ao nosso ver, o apoio governamental, de fato, possui um papel fundamental para o desenvolvimento do turismo. Isso deveria se concretizar através de políticas que visassem particularmente o planejamento desta atividade nas suas respectivas regiões. A experiência que se tem em Mato Grosso do Sul, por exemplo, é de um grande potencial que, somente agora, começa a ser mapeado. Antes disso, os chamados “passeios” (visitas aos pontos turísticos), estavam à mercê da vontade dos seus proprietários e da curiosidade dos visitantes.

Cabe ao Estado desenvolver políticas públicas que realmente possam, por exemplo, acabar com o isolamento das cidades turísticas entre si reordenando a perigosa concentração de fluxo de pessoas em determinada região, uma vez que isso pode prejudicar a conservação do meio-ambiente e desprestigiar outros lugares turísticos; intermediar uma qualificação profissional adequada às necessidades inerentes ao processo de produção do setor turístico, além de investir com criatividade na divulgação e expansão de antigos e novos locais de visitação.

Por sua vez, Beni (2001) apresenta definições de turismo através de duas tendências:

a) econômica:

Turismo refere-se a provisão de transportes, alojamento, recreação, alimentação e serviços relacionados para viajantes domésticos e do exterior. Compreende a viagem para todos os propósitos, desde a recreação até negócios (ANSETT AIRLINES OF AUSTRALIA, *apud* BENI, 2001, p. 34).

E ainda, “Turismo pode ser definido como a ciência, a arte e a atividade de atrair e transportar visitantes, alojá-los e cortesmente satisfazer suas necessidades e desejos” (MCINTOSH, *apud*, BENI, 2001, p. 34).

b) holística:

Turismo é a soma dos fenômenos e das relações resultantes da viagem e da permanência de não-residentes, na medida em que não leva à residência permanente e não está relacionada a nenhuma atividade remuneratória (HUNZIKER; KRAPP, *apud*, BENI, 2001, p. 36).

Este avanço histórico dos conceitos de turismo apresentados acima, sugerem-nos, ainda, algumas considerações, agora mais amplas. Em primeiro lugar, as definições se dividem entre si ao apresentarem o turismo como uma atividade de recreação, na qual o viajante busca harmonia e paz de espírito e como uma atividade responsável por complexa rede de relações geradora de emprego e renda, isto é, o turismo como um espaço privilegiado para a realização de negócios. As definições procuram situar, ainda, a atividade turística como sendo um conjunto de elementos sociais, políticos, econômicos e religiosos que envolve a viagem do turista e a vida daqueles que, de forma direta ou indireta, estão interligados com este momento. Constata-se, daí, que a atividade turística realmente oferece uma série de possibilidades para diferentes conceituações, o que acaba por implicar em diferentes posturas com relação à prática turística. Um exemplo dessa diversidade é o conceito dado por Lord Curzon (1859-1925), então Governador Geral da Índia.

O turismo é uma Universidade em que o aluno nunca se gradua, é um Templo onde o suplicante cultua mas nunca vislumbra a imagem de sua veneração, é uma Viagem com destino sempre à frente mas jamais atingido. Haverá sempre discípulos, sempre contempladores, sempre errantes aventureiros (BENI, 2001, p. 15).

Queremos, com isso, mostrar que por ser um atividade dinâmica e complexa em si mesma, o turismo gera concepções complexas e diferenciadas de si próprio. Não obstante, já colocamos nossa posição em relação ao conceito que

consideramos mais adequado, não só para o desenvolvimento desta pesquisa, mas para que se possa solidificar o turismo como uma duradoura fonte de divisas, ao mesmo tempo em que se preserva o meio ambiente.

Depois de termos percorrido o caminho que nos mostrou o processo de desenvolvimento histórico do turismo e também o das suas diferentes definições e de termos efetuado críticas a determinadas conceituações, indicando suas fragilidades e limites, acreditamos que os conceitos que mais atendem a proposta de nosso objeto de pesquisa e que podem contribuir para o desenvolvimento do turismo sustentável, são os que seguem:

Turismo é o complexo de atividades e serviços relacionados aos deslocamentos, transportes, alojamentos, alimentação, circulação de produtos típicos, atividades relacionadas aos movimentos culturais, visitas, lazer e entretenimento (ANDRADE, 2001, p. 38).

E ainda,

Turismo é o conjunto de serviços que tem por objetivo o planejamento, a promoção e a execução de viagens, e os serviços da recepção, hospedagem e atendimento aos indivíduos e aos grupos, fora de suas residências habituais (ANDRADE, 2000, p. 38).

Vimos até este momento do capítulo V, que faz muito pouco tempo que o turismo tornou-se uma importante atividade econômica responsável pela geração de emprego e renda. Certificamos, também, que a própria conceituação de turismo é desafiadora não havendo concordância entre aqueles que participam direta ou indiretamente desta atividade. Preponderantemente o turismo é visto como uma atividade lúdica, mas nossa posição neste trabalho é de que o mesmo é mais do que a possibilidade de realização de sonhos das pessoas e sim uma atividade eminentemente econômica. Justamente por isso as autoridades precisam olhar com mais seriedade para o setor, desenvolvendo planos e projetos para a sua solidificação no Brasil, particularmente no Mato Grosso do Sul.

5.2 Dinâmica dos fundamentos econômicos do turismo

Para se determinar o processo de funcionamento do conjunto de serviços demandados pelo Turismo em um país, estado ou cidade, deve-se levar em conta o patrimônio turístico que cada um possui, assim como conhecer o universo das empresas de turismo instaladas e o uso de sua capacidade, uma vez que o processo de turismo corresponde exatamente à estrutura de produção da atividade turística.

Por isso, neste item, vamos abordar como se dá cada etapa que compõe o processo de produção da atividade turística. Para tanto, discutiremos, em primeiro lugar, o significado geral do conceito produto, uma vez que o mesmo está vinculado a qualquer processo de produção, para depois analisarmos as particularidades do produto em turismo; a noção de oferta em turismo; os fatores de produção em turismo; a dinâmica da distribuição e a demanda em turismo.

A justificativa para aprofundarmos este item se dá pela nossa disposição em conhecer o processo de construção da atividade turística, que pode ser entendida pelas etapas que compõem a estrutura de turismo. Além disso, nossa intenção é, desvelando este processo, adquirir condições teóricas para análise da entrevista feita com um empresário do setor sobre a dinâmica de funcionamento do negócio turístico e posterior análise das suas implicações para a educação profissional voltada para este setor.

Antes de tratarmos do produto em turismo, faz-se necessário uma abordagem do conceito em linhas gerais e, para tanto, vamos fazê-lo a partir da idéia de Kotler (1998) em que o produto, por estar vinculado a qualquer processo de produção, é elemento-chave para que possamos entender o turismo sob o ponto de vista econômico. A escolha por Philip Kotler se justifica na medida em que pretendemos abordar esse conceito no seu significado mais amplo.

Nosso apoio se dará, também, em Levitt (1990), que, a exemplo de Kotler, constitui-se numa referência em se tratando de trabalhos publicados na área de administração e marketing. Dito isso, levantaremos as seguintes questões sobre produto:

- a) o que é um produto;
- b) quais são as divisões de um produto;

c) e, como se classificam os produtos.

5.2.1 O que é um produto

Na definição de Kotler (1998, p. 383), o “produto é algo que pode ser oferecido a um mercado para satisfazer a um desejo ou necessidade”. Em outras palavras, tem por fim atender às necessidades e desejos de consumo dos consumidores-alvo. Os produtos vendidos incluem bens físicos (automóveis, alimentos); serviços (consertos, banhos aromáticos); pessoas (artistas, políticos); organizações (ONU, EMBRATUR) e idéias (satisfação dos sonhos; encontro com a natureza, no caso do turismo).

Já para Levitt (1990), os produtos podem ser tangíveis (bens) e intangíveis (serviços) e até mesmo a combinação das duas coisas. Geralmente os produtos tangíveis podem ser tocados, experimentados, vistos, cheirados, degustados e testados. Tudo isto antes da compra. É possível o cliente testar na loja o liquidificador, um modelo novo de televisão através do controle remoto, sentir o aroma do perfume preferido, degustar o sabor de um vinho, entre outros.

Os produtos intangíveis, por sua vez, como transporte, educação, turismo etc., raramente podem ser testados antes do uso. Mas existem exceções. O turista pode, por exemplo, decidir por uma ou outra viagem turística baseado nas fotos dos lugares ou inspecionando um apartamento de um hotel antes de alugá-lo. São essas características que tornam os produtos intangíveis (serviços) diferenciados dos produtos tangíveis (bens).

As pessoas, segundo Levitt (1990), compram os produtos para resolver seus problemas. Caso o comprador não adquira um determinado produto, é certamente porque o mesmo não irá resolver suas dificuldades. No caso do turismo, toda propaganda e promoção não conseguiriam vender um só pacote para os atrativos da cidade de Bonito-MS ou Madri na Espanha, se as pessoas não enxergassem, nesses produtos oferecidos, a oportunidade de satisfazer sua necessidade de descanso, por exemplo.

Em virtude do que foi mencionado, cabe algumas reflexões. Como vimos na primeira definição, produto é aquilo que é oferecido para a satisfação da necessidade do consumidor. Este olha, cheira, toca, sente o produto. Se gostar, adquire, se não se encantar, deixa-o de lado e compra outro.

Todo este processo de escolha compõem-se de elementos absolutamente complexos, mas que são apresentados por Levitt como se funcionassem de forma natural e mecânica. É exatamente esta naturalidade dos acontecimentos e das ações, apresentada no caso específico do homem com um determinado produto, que desejamos questionar. Para tanto, vamos apresentar a posição de Leontiev (2001) e de Vygotsky em Kohl (1995), sobre a Atividade, o Motivo e a Mediação, categorias que, ao nosso ver, nos oferecem uma explicação mais ampla e mais justa da consciência e do comportamento humano.

Em primeiro lugar, necessitamos entender o Homem a partir de sua atividade principal, uma vez que é ela que determina a psique e a consciência da pessoa, desde sua infância. Mas o que é atividade principal? Segundo Leontiev (2001, p. 64-65), é “a atividade cujo desenvolvimento governa as mudanças mais importantes nos processos psíquicos e nos traços psicológicos da personalidade da criança”. Portanto, a atividade é o processo central que começa por governar os traços da personalidade infantil mantendo esta propriedade até o sujeito adulto. Mas não se trata de qualquer atividade, senão da atividade principal. Ou seja, não estamos falando de ações pontuais, fragmentadas, individualizadas ou de operações mecânicas, mas fazendo alusão ao que de mais forte e atuante existe na constituição do psiquismo humano, ou seja, aquilo que lhe pode possibilitar a compreensão da realidade que o cerca.

Esta atividade central é a única que poderá possibilitar ao indivíduo novas condições de existência real. Isto porque a mesma envolve o ser humano de forma totalizante, estando sua existência marcada a cada período por diferentes atividades principais, determinadas pela interação entre organização sócio-histórica de seu grupo e o indivíduo que propõe e permite aquilo visto como possível e desejado.

Se é da atividade principal que a psique e a consciência do indivíduo adquirem suas características básicas, será, também, por meio de uma mudança nesta atividade principal, causada por um motivo eficaz, que se abrirá o caminho para outras mudanças, caracterizando o desenvolvimento da psique da criança. Isso

nos faz constatar que o homem passa por um processo de desenvolvimento orientado pela sua atividade principal e pelas alterações que ela possa sofrer.

Falamos em mudança da atividade principal. Mas como ela pode ocorrer? A resposta que Leontiev dá é: pelo motivo. Portanto, “[...] denominamos *actividad al proceso que es estimulado y orientado por un motivo, en el cual está objetivada una u outra necesidad. Dicho de outro modo: en la correlación de actividades está implícita la correlación de motivos*” (1978, p. 147). Deste modo, torna-se necessário uma reflexão sobre o motivo enquanto elemento responsável pela mudança que a atividade principal possa sofrer.

Primeiramente, Leontiev (1978) aborda a correlação que existe entre necessidade e motivo. Diz ele que a necessidade é sempre a necessidade de algo. No entanto, na primeira vez que a necessidade se manifesta, o sujeito não conhece o seu objeto. Apenas após a satisfação da necessidade com determinado objeto é que a mesma adquire objetividade e, por sua vez, transforma-se em atividade estimuladora e orientadora da função, convertendo-se em motivo.

Ainda segundo este autor, o sujeito como indivíduo nasce dotado de necessidade. Ao longo de sua atividade esta necessidade vai se desenvolvendo. “*La necesidad se presenta al comienzo solo como condición, como requisito de la actividad, pero en cuanto el sujeto empieza a actuar, de inmediato se opera su transformación, y la necesidad deja lo que era virtualmente algo en sí*” (1978, p. 149). O fundamental a se destacar, diz Leontiev, é que as necessidades se transformam através dos objetos durante o processo de seu uso.

A diferença entre a necessidade dos animais e dos homens é que entre aqueles a necessidade se transforma a partir do momento que se amplia o conjunto de objetos naturais que eles consomem; enquanto que a necessidade dos homens é engendrada pelo desenvolvimento da produção, posto que está diretamente ligada ao consumo que cria a necessidade.

[...] el consumo es mediatizado por la necesidad de un objeto, por su percepción o su representación mental. Como lo expresa Marx, es esta forma reflejada cómo o objeto aparece en calidad de motivo ideal, de estimulante interior [...] “El individuo produce un objeto y a través de su consumo retorna nuevamente a si mismo [...]” (LEONTIEV, 1978, p. 150).

Por tudo isso, confirma-se o vínculo entre a necessidade e a atividade, gerando um esquema onde a atividade cria a necessidade, que por sua vez,

reorganiza a atividade. Isto significa que não é possível que se entenda a necessidade partindo dela mesma, como se existisse um 'motor' ideal que disparasse a própria necessidade. Ao contrário, é preciso partir da própria atividade, isto é, das vivências que o homem se possibilita, para se alcançar seu entendimento.

Decorrente da análise das necessidades é preciso aprofundar os motivos. Para Leontiev (1978, p. 153) é preciso superar a concepção subjetivista tradicional que se tem dos motivos e que é expressa na seguinte pergunta: não é acaso evidente que o homem atua porque assim o quer? Para o autor, o simples querer não se constitui em um motivo, uma vez que não é capaz de engendrar, por si só, uma atividade orientada. Leontiev descarta, também, a idéia de motivos orientados, uma vez que a atividade humana não é estimulada nem dirigida como se faz com os ratos de laboratório. Ou seja, os motivos, responsáveis pela ação, nascem da atividade que o homem desempenha e não de alguma situação ideal anterior à atividade.

Para Leontiev (2001, p. 70) os motivos se dividem em dois tipos: "motivos apenas compreensíveis" e "motivos realmente eficazes". Nos primeiros, a pessoa os tem em sua mente quando se vê diante de uma tarefa, mas estes não são psicologicamente eficazes para que a atividade se produza uma vez que não são carregados de sentido.

Já o segundo tipo de motivos possui força suficiente para levar o sujeito a executar uma ação. São geradores de sentido. Novas atividades serão possíveis a partir do momento que os motivos apenas compreensíveis tornarem-se motivos realmente eficazes. Como ocorre esta transformação de motivo? A resposta está no resultado da ação ser mais significativo, em determinadas situações, que o motivo que realmente o induziu a agir. Esta transição não acontece de forma simples. O processo é complexo e só vai se concretizar quando a pessoa se tornar plenamente consciente do que significa esta nova esfera de relações para ela. Ocorre assim uma outra objetivação de suas necessidades, o que significa que as mesmas passam a ser compreendidas em um nível mais alto.

Por fim, falaremos de Mediação fundamentados na proposição de Vygotsky, conforme é apresentada por Kohl (1995). A escolha desta categoria se justifica na medida em que, por ela, podemos melhor entender os fatos, as ações, as decisões, de outra forma que não pelo caminho meramente natural e mecânico, como por

exemplo, a relação do sujeito com o produto que anteriormente, nos apresentou Levitt.

A mediação representa o processo de intervenção de um elemento intermediário em uma relação, fazendo com que as relações deixem de ser naturais, diretas espontâneas e pré-determinadas para se tornarem mediadas. Além disso, entende-se a mediação como sendo “o processo que no homem tornou todo o comportamento organizado intelectualmente” (LEÃO, 1999, p. 23). Isto significa dizer que, por meio da mediação, a ação do homem no mundo deixou de ser instintiva para ser controlada, planejada, ou seja, racionalizada. Daí que a oferta e aquisição dos produtos turísticos implicam não em uma estratégia natural e mecânica de vendas e de compras, conforme defende Levitt no início deste item, mas na mediação desenvolvida pelas empresas do setor nas ações de marketing, publicidade e propaganda que conduzem o cliente a optar por um ou outro produto turístico.

5.2.2 Divisões de um produto

Fundamentadas as bases motivacionais de escolha de um produto, damos prosseguimento apontando, segundo Kotler (1998) as características hierárquicas que o produto possui, a saber:

- a) a primeira é a do produto como um benefício-núcleo, isto é, o produto possui um benefício em si mesmo. Exemplo: a satisfação que o consumidor adquire com a compra de algum tipo de bem que poderia ser uma viagem de férias para o exterior;
- b) a segunda é a do elemento genérico. Trata-se do produto em si mesmo. “o produto genérico é a coisa substantiva, rudimentar, sem a qual não existe a oportunidade de entrar no jogo de participação de mercado” (LEVITT, 1990, p. 91). No caso do setor turístico o produto genérico pode ser, por exemplo, uma pousada construída em alguma região turística de qualquer parte do mundo, com a estrutura física do prédio, os móveis, o

ar condicionado, a televisão, a cama, os armários etc. Pode ser também as diferentes “belezas naturais” como, por exemplo, as cachoeiras, os peixes, as águas cristalinas, sem as quais não haveria turismo;

- c) a terceira divisão é o chamado produto esperado. Trata-se do conjunto de atributos que um produto oferecido no mercado apregoa que possui e que, por isso, desperta interesse nos clientes que esperam confirmar suas expectativas quando estiverem de posse do mesmo. É o caso, por exemplo, da Gruta do Lago Azul, da cidade de Bonito. O produto é vendido para o mundo com a propriedade de possuir uma lagoa azul. As pessoas que vêm de todas as partes do Brasil e, também de outros países, motivadas por esta propaganda, anseiam por chegar até ela e realmente encontrar uma água com tons azulados e não esverdeados ou mais ou menos azulados;
- d) num quarto momento, os produtos são ampliados. Isto significa que o produto pode ser trabalhado pelos proprietários a fim de que o mesmo ultrapasse as expectativas do cliente. No caso do turismo e, ainda do exemplo da Gruta do Lago Azul de Bonito, o produto poderia ser ampliado caso fosse feita uma “escada” que possibilitasse ao turista descer os 150 metros de profundidade que a mesma possui. Neste caso, o produto teria sido ampliado no quesito segurança. Segundo Levitt, citado por Kotler (1998, p. 384),

[...] a nova concorrência não está entre o que as empresas produzem em suas fábricas, mas entre o que acrescentam a seus produtos na forma de embalagem, serviços, propaganda, sugestões do consumidor, financiamento, condições de entrega, armazenagem e outras coisas que as pessoas valorizam.

- e) a última divisão é chamada de produto potencial. Isto significa que, no futuro, o produto pode e deve sofrer transformações, para mais ou para menos. Neste nível é que as empresas se encontram sempre em busca de novas formas de satisfação do cliente, visando se diferenciar no mercado. No setor de turismo, este produto potencial poderia, por exemplo, ser uma forma surpreendente que um determinado hotel adotasse para receber seus turistas. Caixas de bombons sobre o

travesseiro, cartazes de boas vindas no apartamento etc., têm tentado concretizar este diferencial.

O desenvolvimento dos itens anteriores permite a constatação de que o produto constitui-se em algo que possa ser perfeitamente ampliado, estendido, melhorado para atender as necessidades do consumidor. No entanto, como vimos anteriormente, este processo de consumo não acontece de forma mecânica e tão natural como acredita Levitt, principalmente. O produto é melhorado na busca frenética que o mercado faz de vender e de aumentar seus lucros gerando nos consumidores cada vez mais motivos para novas e contínuas aquisições. O produto, em turismo, deve ser visto como qualquer outro que é vendido e consumido a partir de uma estrutura complexa de divulgação empreendida pelas empresas. Devidamente motivada, a chama do consumo permanece acesa fazendo com que este combustível que alimenta a engrenagem do capital, mantenha ou crie novas necessidades.

5.2.3 Classificações de produtos

Como vimos anteriormente, o produto é algo que existe para satisfazer a necessidade de consumo do cliente, sempre motivada pela rede complexa da publicidade e propaganda. Neste item, vamos apontar a forma tradicional como os produtos são classificados. Nossa intenção é, desde já, definir o produto consumido em turismo como pertencente ao setor de serviços.

a) Durabilidade e tangibilidade

- bens não duráveis: são bens tangíveis, que são consumidos em pouco tempo. Por exemplo: o arroz, o sal, a caixa de fósforo, etc.;
- bens duráveis: são bens tangíveis que normalmente sobrevivem a um tempo mais longo de uso. Exemplo, máquina de lavar roupa, microondas, lâmpadas, roupas, etc.;
- serviços: estes são intangíveis, variáveis e perecíveis. Como exemplo podemos citar o serviço de quarto de um hotel pousada;

- b) uso (bens de consumo/industrial): os bens de consumo são classificados conforme os hábitos de compra dos consumidores. Ele pode ser de conveniência, ou seja, quando é adquirido de forma freqüente; bens de compra comparada, quando o consumidor avalia, seleciona, compara antes de adquirir o produto; bens de especialidade, quando um determinado grupo de compradores faz um esforço especial de compra e; bens não procurados, que são aqueles que o consumidor não tinha a intenção de comprar, mesmo porque não o conhecia, mas que decidiu por ele por meio de propaganda. Os bens industriais são aqueles que as corporações adquirem visando suprir necessidades de materiais e componentes; acrescer itens patrimoniais, suprimentos e serviços de administração.

5.3 O produto em turismo

Em se tratando de produto, vimos até o momento como este é concebido a partir de seus conceitos, divisão e classificação. Vamos agora abordar a forma como o produto se manifesta no turismo, atividade integrante do amplo setor de serviços.

O turismo, assim como os outros setores da economia, a partir da organização de seu processo produtivo, oferece à sociedade seus produtos. Segundo Beni (2001) são oito os pontos que parecem determinar as características do turismo e de seu produto, a saber:

- a) em primeiro lugar, a empresa de turismo não trabalha com estoque em razão da imaterialidade de sua produção;
- b) em consequência, o produto turístico, por não ser estocado, sofre a ação do tempo e da perecibilidade, mais do que qualquer outro setor. Quando um hotel não consegue preencher suas vagas, por exemplo, os quartos vazios não geram lucro, uma vez que o cliente não pagará pelo seu uso. A mesma situação se observa numa mesa de restaurante, ou nas

poltronas de um ônibus de viagem. Isto significa que só há produção em turismo quando o turista consome;

- c) o produto turístico final é dado pelo conjunto de prestações de serviços singulares que se completam continuamente desde o momento de partida ao momento de retorno do turista à sua localidade de origem. Trata-se, portanto, de um produto concebido a partir de uma série de outros serviços agregados. Um exemplo é a prática do turismo radical. Para que ele possa se realizar é necessário a aquisição de produtos, tais como: tênis, cordas, capacetes etc., que vão possibilitar ao cliente segurança e conforto;
- d) em turismo, o produto final pode ser composto pelo próprio consumidor;
- e) em turismo o consumidor deve dirigir-se ao próprio local da produção turística;
- f) normalmente, em muitos locais de produção turística, o consumidor deve pagar suas despesas com antecedência;
- g) em turismo, o consumo do produto suscita nova necessidade de consumo, pois, cada experiência gera motivos de se ter novas experiências;
- h) o produto final do turismo é comprometido pela diversidade de contatos que o consumidor deve fazer para consumi-lo. O cliente serve-se do atendimento do agente de viagens, do recepcionista do hotel, do motorista do ônibus, do garçom, dos guias, das camareiras, da população local, entre outros elementos. Juntos, eles contribuem para caracterizar o produto final. E, como as pessoas são falíveis e pouco qualificadas para este tipo específico de trabalho, é possível que o processo de produção seja prejudicado por mau atendimento de uma ou de outra parte. A recepção desorganizada de um hotel pode impressionar negativamente; o atendimento demorado no restaurante pode gerar irritação; o preço elevado das mercadorias costuma suscitar revoltas; pessoas pouco informadas dando respostas erradas causam confusão. Isso é um pouco da complexidade que é oferecer um produto final satisfatório na atividade turística.

Estas particularidades que o produto turístico apresenta, em especial a necessidade contínua de estar consumindo novidades, devem ser entendidas a

partir das condições materiais que envolvem o turista desde o momento em que o mesmo decide adquirir um determinado passeio. O produto em turismo é vendido, assim como qualquer outro produto, com a intenção de motivar o cliente para o consumo. É o nascimento de motivos, a partir da rede complexa que envolve a divulgação do produto, que dispara a ação no consumidor que, a partir daí, busca alcançar a satisfação das necessidades e dos desejos despertados. Mas não é só isto. Para Barretto (2001, p. 61) estes motivos aparecem, do ponto de vista econômico, depois que todo o orçamento foi contemplado.

Para que haja consumo de lazer e de turismo, é necessário que as pessoas tenham preenchido em primeiro lugar todas as suas necessidades vitais, para o que devem desembolsar parte de sua renda mensal. Portanto, para haver consumo de lazer e de turismo, deve sobrar dinheiro depois de pagas as despesas obrigatórias.

Portanto, o consumo do produto turístico está necessariamente implicado em uma rede complexa de relações envolvendo uma série de ações de marketing empreendidas pelas empresas que podem ser transformadas em objeto do motivo, disparando a ação que transforma as pessoas em consumidores potenciais, além, é claro, da questão básica de se ter ou não condições financeiras para o consumo.

5.4 A oferta em turismo

Para definir oferta básica em turismo, Beni exclui, num primeiro momento, os atrativos naturais de uma região que são os responsáveis diretos pelo fluxo maior ou menor de pessoas a uma determinada região. Assim, para o autor, a oferta se define como:

[...] o conjunto de equipamentos, bens e serviços de alojamento, de alimentação, de recreação e de lazer, de caráter artístico, cultural, social e de outros tipos, capaz de atrair e assentar numa determinada região, durante um período determinado de tempo, um público visitante (BENI, 2001, p. 159).

No entanto, num sentido mais amplo, o autor entende a oferta como sendo o conjunto dos recursos naturais e materiais que, em última instância, provoca a afluência de pessoas para uma determinada localidade turística. Agrega-se a este conjunto, os serviços oferecidos que possuem elementos que vêm somar-se à oferta.

Por sua vez, em Renoux, citado por Beni (2001) a oferta sem dúvidas constitui-se num fator determinante para o sucesso do empreendimento turístico. Os recursos provindos da matéria-prima constituem a oferta original, tais como os rios, as cachoeiras, as trilhas, as praias, etc., elementos sem os quais não haveria condições de desenvolver o processo produtivo. Já o segundo grupo de oferta é constituído pela oferta turística agregada, que se resume no conjunto de serviços oferecidos pelas empresas de turismo.

5.5 Os fatores de produção em turismo

Para que haja um desenvolvimento satisfatório da atividade turística é necessário que as unidades produtivas de bens e serviços em turismo de um país, de um estado, de uma cidade ou de uma localidade estejam numa mesma sintonia, combinando adequadamente os fatores de produção com qualidade e o máximo de otimização. Para se conhecer o funcionamento deste processo produtivo é necessário identificar e conhecer o patrimônio turístico de determinada região, além do universo composto pelas empresas da área, pois o processo deste setor corresponde exatamente à estrutura de produção de sua atividade.

Apesar de algumas peculiaridades, como por exemplo, a oferta natural, o turismo tem as características de qualquer outro setor da economia. No entanto, nas suas particularidades.

[...] o processo produtivo da atividade turística realiza-se mediante a exploração dos recursos turísticos, ou seja, os atrativos naturais e culturais com que conta um determinado país, combinados com a tecnologia, trabalho e capital. As unidades em que se organiza esse processo são as empresas prestadoras de serviços e seu resultado chama-se 'produto turístico' (BENI, 2001, p. 172).

Por sua vez, o produto turístico é um conjunto de bens e serviços produzidos por diversas unidades econômicas de tal forma implicadas entre si que, na exploração de um complexo turístico a ausência ou a deficiência de serviços prestados por uma determinada unidade, pode comprometer a atividade turística ali praticada. Por exemplo, para que haja o desenvolvimento do turismo em uma determinada região, é necessário, em primeiro lugar, que os setores responsáveis pela construção de estradas, pelo saneamento básico e ambiental, pelos serviços municipais como água, esgoto e energia funcionem em estado de otimização, pois, assim, as unidades de turismo podem atuar com maior probabilidade de sucesso e eficiência.

5.6 A dinâmica da distribuição em turismo

Vimos no item anterior que o processo produtivo da atividade turística é colocado em funcionamento a partir das empresas que produzem bens e serviços neste setor. Mas isso não é suficiente. Após o preparo é necessária a distribuição do produto elaborado. A esta atividade, Beni chama de “conjunto de medidas tomadas com o objetivo de levar o produto ou serviço do produtor ao consumidor” (2001, p. 181). Estas medidas compreendem, em linhas gerais, a escolha dos canais de distribuição e dos intermediários, seleção da oferta, programa de visitas, vendas e controle de vendas. Em outras palavras, o processo de distribuição consiste na melhor forma de escoar o produto turístico, o que sugere uma boa e atualizada estratégia de marketing.

Conforme Jost Krippendorf, citado por Beni (2001) a distribuição dos produtos e serviços em turismo pode ser compreendida através da seguinte divisão: no topo do organograma encontra-se os produtores de serviços turísticos, isto é, os hotéis, os restaurantes, os meios de transportes e os serviços turísticos; logo abaixo, os operadores de turismo, que são aqueles que organizam as viagens; em seguida, as agências de turismo ou agentes de viagens e, por último, os consumidores, isto é, os turistas.

Cabe aqui apresentar a estrutura básica e os principais serviços de algumas das empresas que compõem o processo de distribuição do produto turístico: as agências de turismo. A razão desta escolha se dá porque as agências de turismo compõem o centro nevrálgico que articula as viagens. E não é só por isso. O turista, de um jeito ou de outro, está submetido às informações e orientações que a agência pode ou não divulgar. A viagem do turista está intimamente ligada e dependente da agência. Isso indica que elas ocupam um lugar privilegiado na distribuição dos produtos e serviços em turismo, o que faz com que os demais componentes do organograma citado acima, fiquem, de certa forma, à mercê da política de distribuição que possa ser empreendida por uma ou outra agência.

5.6.1 Agências de turismo

São empresas comerciais com a finalidade de viabilizar viagens. Portanto, seu trabalho consiste em informar, organizar e tomar todas as medidas necessárias em nome daqueles que desejam empreender um passeio. A agência de turismo responsabiliza-se pelos serviços de transportes, hotelaria, alimentação etc., a um preço determinado, seja através de um programa estabelecido por ela mesma ou pelas pessoas interessadas na viagem. Suas atividades exclusivas são:

[...] venda comissionada ou intermediação remunerada de passagens individuais ou coletivas, passeios viagens e excursões, intermediação remunerada na reserva de alojamento, recepção, traslado, transferência e assistência especializada ao turista, operação de viagens e excursões, individuais ou coletivas, compreendendo a organização, a contratação e execução de programas, roteiros e itinerários [...] (BENI, 2001, p. 190).

De acordo com a legislação brasileira, as agências de turismo classificam-se em duas categorias:

- a) agências de viagens e turismo: também conhecidas como operadoras de turismo, são as que organizam a viagem. A operadora, ao elaborar o pacote turístico, efetua contratos com hotéis, transportadoras e

outras empresas, assumindo o risco de preencher ou não, as vagas solicitadas;

- b) agências de viagens: têm como função facilitar e resolver todos os problemas do turista quando este deseja viajar de forma segura e bem organizada. Sua atuação prevê:
- assessoramento através de informações gerais e necessárias para as diferentes situações que o turista terá pela frente;
 - a organização da viagem, propriamente dita; e,
 - promoção das localidades e demais insumos que compõem o pacote turístico, medidas estas que vão auxiliar o turista em todos os momentos de sua viagem, oferecendo a ele as informações necessárias sobre o local visitado que, provavelmente, deve ser desconhecido para ele.

Dado o exposto sobre agências, confirmamos sua posição central na estrutura que produz e distribui produtos e serviços em turismo. A questão mais importante é se o pessoal que está diretamente envolvido com este trabalho possui a qualificação necessária para bem desempenhá-lo a fim de que as necessidades inerentes ao processo de produção do turismo sejam atendidas.

5.7 Noção de demanda em turismo

Quando as pessoas se dispõem a sair, mesmo que temporariamente, de sua residência habitual com o propósito de recreação, viagem e lazer, demandam alguns serviços básicos, como por exemplo, o transporte, a alimentação e a hospedagem. Para cada necessidade do viajante cria-se um tipo de demanda. Para se ter acesso, por exemplo, a uma fazenda que oferece turismo rural no pantanal sul-mato-grossense, demanda-se cavalos, *jeeps*, guia especializado, repelentes contra os insetos da região, entre outras necessidades. Para que o turista seja alojado convenientemente, demanda equipamentos receptivos que são oferecidos através de várias categorias, em função do poder aquisitivo de cada viajante. Por exemplo:

na cidade turística de Bonito-MS, o cliente pode se hospedar em uma pensão com diária em torno de R\$ 15,00 ou se dirigir até um *resort* que lhe pode custar R\$ 180,00 ao dia. Assim, uma destinação turística deve oferecer produtos que satisfaçam mais de um segmento da demanda, sob pena de ficar muito vulnerável à concorrência.

Diante deste quadro, a demanda turística, segundo Ignarra (2001, p. 37) pode ser segmentada em efetiva e potencial. A demanda efetiva é aquela que já consome determinado produto turístico. Por sua vez, a demanda potencial é aquela que poderia consumir esse mesmo produto, mas não o fez por alguma razão. Um exemplo de demanda efetiva pode ser verificado num hotel, em particular. Neste caso a demanda efetiva é o público que frequenta este empreendimento. A demanda potencial deste hotel é a freguesia, que é demanda efetiva de outro.

5.8 O turismo no Mato Grosso do Sul

O Estado de Mato Grosso do Sul foi criado no ano de 1979. Tinha como objetivo principal tornar-se um Estado moderno e com crescimento econômico acelerado, dadas as potencialidades da nova fronteira econômica da região Centro-Oeste e de suas vocações naturais identificadas naquele momento. A partir da década de 1980, com a vinda de migrantes do sul e de empresários paulistas, este objetivo começou a ser alcançado por meio do substancial incremento nas lavouras de arroz, milho, soja e na pecuária, atividades econômicas mais tradicionais na região.

No entanto, a partir da década de 1990 um outro grande desafio surgiu para o Mato Grosso do Sul: a tarefa de promover o desenvolvimento do turismo como atividade econômica. Nesse setor, as oportunidades potenciais do Estado para buscar este desenvolvimento são inigualáveis, particularmente por termos aqui uma ecossistema único no planeta.

O turismo no Brasil consolidou-se na última década como setor importante na economia nacional e vem apresentando altas taxas de crescimento e, ao que

tudo indica, continuará em expansão. Para o Mato Grosso do Sul, o turismo é uma atividade estratégica para o desenvolvimento sustentável. Sabe-se que muitos municípios são privilegiados por possuir atrativos turísticos únicos e a somatória dessas atrações naturais e culturais locais fornecem uma diversificação de produtos turísticos dos mais importantes do Brasil, como é o caso da cidade de Bonito e da grande região do Pantanal.

O Mato Grosso do Sul é privilegiado em belezas naturais, rios de grande piscosidade, cavernas, grutas, ecossistemas complexos e únicos no mundo. Com um acervo natural desta magnitude o Estado conta com um importante diferencial de competitividade e com uma atividade reconhecidamente multiplicadora de oportunidades e benefícios econômicos e sociais.

Segundo dados do Programa de Desenvolvimento do Turismo (PDTUR) (2001) Mato Grosso do Sul tem seus atrativos distribuídos nas seguintes categorias:

- a) 40% estão na categoria Naturais e Ecológicos;
- b) 28% estão na categoria Folclore;
- c) 16% estão distribuídos na categoria Histórico-Culturais;
- d) 10% encontram-se na categoria Eventos Programados;
- e) 6% estão distribuídos na categoria Realizações Técnicas, Científicas e Contemporâneas

Os principais pólos turísticos de Mato Grosso do Sul foram divididos pelo PDTUR (2001) em sete Macro Regiões Turísticas (MRT), cujas características são as seguintes:

a) *MRT-1 Região da Capital*

Desta região o destaque logicamente fica para a cidade de Campo Grande, que é um atrativo de interesse para o mercado nacional e regional, particularmente no chamado turismo de negócios. O grande desafio para a capital sul-mato-grossense é deixar de ser um “corredor” para os pólos mais conhecidos como o pantanal e a cidade de Bonito e se transformar num local em que o turista possa desfrutar de um centro urbano qualificado, com um bom nível de equipamentos, tanto cultural como de oportunidades de compras e de negócios, além, evidentemente, de se tornar uma atração turística por meio de sua arquitetura, parques ecológicos, bairros modernos, feiras e mercados tradicionais, museus, bibliotecas, Igrejas, teatros e praças.

b) MRT-2 Região da Bodoquena

No Vale da Bodoquena encontra-se um dos principais pólos de ecoturismo de Mato Grosso do Sul, tendo Bonito como município sede. A Serra da Bodoquena conta com inúmeros rios piscosos, com aquários naturais, a Gruta do Lago Azul, além de inúmeras outras cavernas já localizadas e estudadas, como a Lagoa Misteriosa, o Buraco das Araras, os abismos Anhumas e o do Poço, entre outras atrações naturais, culturais e folclóricas.

Esta região é formada pelos municípios de Jardim, Bodoquena, Bonito, Guia Lopes da Laguna, Nioaque, Caracol, Bela Vista e Porto Murtinho. A cidade de Bonito capitaneia o desenvolvimento turístico desta região desde a década de 1980. Conhecido nacional e internacionalmente o turismo em Bonito explora o contemplativo, os esportes náuticos, o mergulho, o rappel, além de passeios ecológicos por entre as matas, rios e cachoeiras. A região possui hoje uma considerável rede hoteleira com inúmeros hotéis e pousadas.

Os demais municípios que compõem a região estão em fase de investimento na oferta de novos atrativos, a saber: turismo cultural, turismo de eventos, a pesca esportiva entre outros, o que dará à região um reconhecimento ainda maior como destino turístico.

c) MRT-3 Região do Pantanal

Compreende o pólo de ecoturismo com maior potencial do Estado, sendo o Pantanal uma das maiores atrações turísticas que Mato Grosso do Sul possui. A região é composta pelos municípios de Ladário e Corumbá, fazendo fronteira com a Bolívia. É possível verificar nestes municípios o Casario do Porto Geral, o Forte Coimbra construído em 1776, a Igreja matriz Nossa Senhora da Candelária de 1872, as Minas do Morro de Urucum, as tradicionais compras na Bolívia, os passeios de barco e o safari fotográfico. Completam a região os municípios de Dois Irmãos do Buriti, Anastácio, Aquidauana e Miranda. Estes dois últimos são tidos como portais do Pantanal, além de possuírem um representativo acervo histórico cultural compostos por seus casarios. Encontra-se também nestas cidades uma considerável população indígena com sua cultura e culinária típicas.

O pólo do Pantanal explora o turismo ecológico, tendo na pesca esportiva sua maior atração. No entanto, um dos desafios que esta região enfrenta, particularmente a cidade de Corumbá, é com o “turismo sexual”. As autoridades devem estar atentas para com este problema que atinge crianças e adolescentes

uma vez que esta mazela social, cuja manutenção se deve a pouca vontade política de resolução do problema, ao invés de contribuir, somente tem a prejudicar o desenvolvimento da atividade turística no Estado.

d) MRT-4 Região Norte

Compreende municípios do extremo norte do Estado na divisa com os Estados de Mato Grosso e Goiás. A região é formada pelas cidades de Coxim, Rio Verde de Mato Grosso, ricas em rios piscosos e com belas cachoeiras; São Gabriel do Oeste e Chapadão do Sul, conhecidas pela tradição gaúcha; Costa Rica e Alcinópolis dotadas de um potencial natural exuberante, além das riquezas arqueológicas e históricas; o município de Rio Negro, caracterizado como um dos portais do Pantanal; além de Sonora, Cassilândia, Camapuã, Bandeirantes e Pedro Gomes, que com suas atrações naturais completam o elo turístico da região 4.

e) MRT-5 Região dos Lagos

Considerada a principal porta de entrada dos estados litorâneos para o Mercosul, a MRT-5 faz fronteira com a região mais produtiva do Estado de São Paulo sendo composta pelas cidades de Bataguassú, Três Lagoas, Selvíria e Aparecida do Taboado. Todas elas estão inseridas na chamada região dos grandes lagos, agora totalmente integrada com a ponte rodoferroviária. Em Três Lagoas é possível a prática da canoagem, dos esportes náuticos e da pesca. Além disso, a cidade está próxima do Rio Paraná, da Barragem de Ilha Solteira e Jupia, gigantescas atrações formadas por cimento e tijolos.

f) MRT-6 Região Sudoeste

A região sudoeste do Estado é caracterizada pelo desenvolvimento agropecuário. Tem na sua gente uma diversificação cultural bastante representativa, matéria prima básica para o desenvolvimento de eventos culturais. Na grande maioria dos municípios que compõem a região a atividade turística ainda não é explorada. De forma bastante genérica, pode-se dizer que a região se caracteriza por possuir um potencial para o turismo no espaço rural e no turismo de eventos.

g) MRT-7 Região de Negócios e Lazer

Formada por 23 Municípios, esta Região Turística tem seu potencial mais representativo alicerçado nos municípios de Dourados, Ponta Porã e Maracajú. Embora não seja detentora de recursos naturais expressivos, pode proporcionar a oferta de produtos turísticos diferenciados das demais regiões do Estado. O turismo de compras e lazer nos municípios de fronteira poderá ser incentivado, visto que

Ponta Porã faz divisa com o Paraguai e sua internacionalmente famosa zona de comércio. Existe também a opção do turismo de eventos e o turismo rural, aos moldes do que os municípios de Dourados e Maracajú vem exercendo, como produtos que poderão ser desenvolvidos e ofertados nesta região.

Com todo este potencial, Mato Grosso do Sul vem crescendo em números e em recepção de turistas. Com belos e reconhecidos atrativos turísticos, como por exemplo, os rios de alta piscosidade, os hotéis fazendas do pantanal, a fauna e flora considerada como uma das mais diversas do mundo, os atrativos de Bonito, etc., o fluxo anual de turista, segundo o PDTUR (2001), vem aumentando a taxas superiores a 20% ao ano. No entanto, a atividade turística no estado ainda está longe de atingir, em se tratando particularmente da entrada de turistas, o que o seu potencial natural pode conceder. Vamos apresentar alguns números que evidenciam que o turismo no Mato Grosso do Sul terá ainda que percorrer um longo caminho para alcançar as primeiras posições como destino turístico no cenário nacional e internacional.

Segundo dados do Anuário turístico (2002) e do Estudo do Mercado Interno de Turismo (2001) publicado pela Empresa Brasileira de Turismo (EMBRATUR), o fluxo de turistas no Estado é de apenas 0,70% em relação a média nacional. O estado que contribui com o maior números de visitantes é São Paulo com 0,26%, seguido do Paraná com 0,12% de turistas.

Para se ter uma idéia do desafio que as autoridades e os profissionais envolvidos com o setor têm para promover o desenvolvimento do turismo no estado, vejamos o ranking de visitas em nível nacional: São Paulo tem um fluxo de turistas na casa de 27,47%, Rio de Janeiro com 12,47%, Minas Gerais com 8,42%, Paraná com 7,31%, Bahia com 7,08%, Rio Grande do Sul com 5,29%, Santa Catarina com 4,89%, Pernambuco com 3,39% e o Ceará com 3,22%. Ficamos ainda mais surpresos quando os números indicam que, no turismo interno, o Mato Grosso do Sul ocupa a 22ª posição entre 27 estados.

Em se tratando de turistas estrangeiros, Mato Grosso do Sul recebeu no ano de 2000 cerca de 121.600 visitantes. No ano de 2001 este número caiu para 108.328 turistas. Do Continente africano o país que mais nos visitou em 2001 foi Angola, com 297 pessoas; da América do Norte, os Estados Unidos com 4.167 visitantes; da América do Sul, o Paraguai com 25.703 pessoas; da Ásia, a China

com 386 turistas; da Europa o maior número de visitantes vem da Alemanha com 3.648 e do Oriente Médio, Israel com 144 turistas.

Pelos números apresentados acima, algumas considerações são necessárias. Mato Grosso do Sul possui, de fato, uma grande riqueza natural e cultural. Porém, há muito pouco tempo que o turismo no Estado vem sendo tratado com o profissionalismo que este setor merece. O caso de Bonito é emblemático. Somente no início da década de 1990 que a cidade explodiu para o mundo. Antes não passava de um vilarejo com seus rios e cavernas visitados de forma livre e espontânea.

Sem dúvida, o grande desafio para as autoridades, professores, instituições, governo, estudantes e empresários é a viabilização do turismo no Estado. Pelos números apresentados acima a tarefa não será pequena. Com todo o potencial natural que Mato Grosso do Sul possui o número de brasileiros de outros estados, sem falar de outros países, é bastante decepcionante, visto que os recursos naturais são ricos e abundantes. O que estará faltando? Um dos grandes obstáculos para tirar o Estado das últimas posições em turismo interno, certamente é a morosidade com que o governo conduz seus planejamentos e suas políticas públicas. Somente em 2001 é que foi lançado o Plano de Desenvolvimento para o Turismo. Agora em 2003 surge uma nova proposta de desenvolvimento desta atividade. Trata-se do Plano de Ação para o Turismo, cujo objetivo geral é desenvolver novos destinos turísticos fortalecendo os pólos em fase de consolidação.

O Plano almeja, ainda, aumentar o fluxo de turista de 311 mil para 350 mil nos próximos 4 anos, além de gerar mais de 10 mil postos de trabalho capacitando e qualificando 14 mil pessoas para atuarem nos diversos ramos da atividade turística.

Outra situação responsável pelo parco desenvolvimento turístico no Estado está revelada na entrevista que fizemos com um empresário do setor: Para ele, o fato de muitos dos proprietários dos atrativos turísticos, particularmente em Bonito, tratarem desta atividade com extremo amadorismo, é comprometedor para o sucesso deste negócio nas diferentes regiões turísticas. Além do que, na busca desenfreada por ganhar dinheiro com o negócio turístico, estes empresários acabam por elevar demasiadamente o preço dos passeios, não investem na qualificação deles próprios e muitos menos de seus funcionários, além de não haver notícias de melhorias nas estruturas físicas do locais visitados.

Ao nosso ver essas e outras atitudes por parte do governo e do empresariado explicam o baixíssimo rendimento do Estado na recepção de turistas de outras regiões do país e do mundo. Realmente é de se espantar que Mato Grosso do Sul, possuidor de tantas belezas naturais e culturais já elencadas por nós, ocupe uma das posições finais no ranking do turismo local. A saída está no empenho maior do Estado com relação a criação de estruturas e alternativas para o desenvolvimento do turismo, na qualificação dos empresários com o fim de superar o amadorismo reinante, na maior interação entre as instituições envolvidas com o turismo e o chamado trade turístico, além, é claro, no desenvolvimento de um plano de qualificação profissional para os trabalhadores da área que contemple uma educação que supere o treinamento pelo treinamento.

No mais, os números publicados pela EMBRATUR atestam a “puberdade” do turismo nesse estado. Há muito ainda o que se fazer em se tratando do desenvolvimento da atividade turística, sem falar no que diz respeito a educação profissional para o setor. No capítulo que segue trataremos especificamente deste assunto e dos desafios que ele comporta. Antes, porém, vejamos como a cidade de Bonito-MS está organizada para o turismo. A escolha deste município se deu não só por ser ele um dos pólos mais visitados e conhecidos no Brasil e no mundo, mas, particularmente, por estar nele localizado os pontos turísticos cujo proprietário foi tomado como sujeito representativo nesta pesquisa.

5.8.1 O potencial turístico do Município de Bonito

Das atrações turísticas de Mato Grosso do Sul escolhemos Bonito para uma análise mais pormenorizada. A razão dessa opção está no fato de que esse município, em termos turísticos, é um dos mais conhecidos do Brasil e do mundo, além de localizar-se nele as propriedades do empresário entrevistado nesta pesquisa.

A história de Bonito remonta ao século XIX. O núcleo habitacional que se transformaria na sede do município teve início, segundo Behr (2001) em terras da

Fazenda Bonito, adquirida do Sr. Euzébio pelo Capitão Luiz da Costa Leite Falcão em 1869. Entretanto, somente em 1927 a cidade foi oficialmente fundada, sendo anexada ao território Federal de Ponta Porã em 1943. No dia 2 de outubro de 1946, o município foi criado por ato do Governador Arnaldo Estevão de Figueiredo.

Distante 300 km da capital do Estado, Bonito tem cerca de 17 mil habitantes. Atualmente a principal atividade econômica do município é o turismo. Conhecido como 2º pólo turístico do Estado, Bonito faz jus ao nome que orgulhosamente ostenta por suas inúmeras atrações naturais, originais e indiscutíveis. São grutas pré-históricas, cachoeiras, quedas d'água com mais de 50 metros, lagoas, baías e nascentes, num dos lugares mais belos da micro-região da Serra da Bodoquena.

5.8.1.2 Atrativos Naturais e Ecológicos

Além das atrações ecológicas, que forma um produto altamente competitivo para o desenvolvimento do Turismo, o município possui, também, locais como a famosa Gruta do Lago Azul e a Serra da Bodoquena, recursos que apresentam por si só ou em conjunto com outros atrativos contíguos, razões suficientes para motivar um fluxo atual ou potencial de visitantes vindos do mercado interno e externo. A seguir apontamos as características de cada tipo e ou atrativos que a cidade possui.

a) Serras

Dentro desta opção turística encontra-se a Serra da Bodoquena que permite implementar o Turismo Aventura, em particular pelas possibilidades de trekking, montanhismo, observação de fauna e flora, entre outros. O acesso aos principais atrativos é realizado pela estrada que liga Bonito a cidade de Bodoquena e pela rodovia estadual MS 399 que liga Baía das Garças a Mourraria.

b) Rios, cascatas e nascentes

Da mesma forma como os principais atrativos do Pantanal são a fauna e flora, o produto de Bonito se apóia na sua grande riqueza hidrográfica, a qual possibilita numerosas atividades, tanto esportivas como recreativas, e que configuram-se como a principal atração deste município. Neste cenário, localizam-se

rios com um bom índice de piscosidade, entre os quais se destacam os rios Sucuri, Aquidaban, Formoso, Mimoso, Miranda, Peixe, Perdido, Prata e Salobra. Neles é possível ao visitante a prática da pesca, além de poder apreciar a fauna silvestre e a vegetação nativa. Pode-se facilmente visualizar peixes como Dourado, Piraputanga, Pintado, Pacú, entre outros.

Complementam ainda este cenário a barra dos rios Mimoso e Formoso. Um dos passeios mais procurados é a descida de bote inflável/rafting pelo Rio Formoso. O percurso é de 2 horas e o turista pode experimentar a descida em quedas d'água com cerca de três metros de altura. Nas margens do rio é possível avistar macacos, pássaros e até sucuris que costumam sair das águas e se enrolar em troncos de árvores.

Ressalta-se ainda a nascente do Rio Formoso, local em que se encontra o aquário fluvial, uma das principais atrações de Bonito. Ao aflorar da terra, a água forma uma lago cristalino que possibilita a visão de vários peixes ornamentais e plantas aquáticas. A flutuação é feita de barco ou simplesmente nadando. O percurso é cerca de 900m de pura beleza.

Completa esta oferta a Ilha do Padre localizada a 14 km da sede do município. O local possui um minizoológico, uma série de piscinas naturais, 22 quedas de águas cristalinas, além de uma boa infra-estrutura de camping. O acesso pode ser feito de barco na ida e o retorno por via terrestre ou simplesmente pode-se ir e voltar pela via terrestre.

Destaca-se, também, as Cachoeiras do Aquidaban, localizada na Baía das Garças a 43 km de Bonito. Neste passeio é possível fazer uma caminhada fascinante por inúmeras cachoeiras. Se optar, o turista pode nadar no rio sob o impacto das águas que caem.

A região possibilita, ainda, outras opções como a Cachoeira do Taica, localizada no Km 18 da rodovia Bonito/Aquidauana; a Cachoeira do Rio do Peixe, na qual existe uma trilha interpretativa de aproximadamente 1.500m com possibilidade de observação de seis quedas d'água em que se destaca a que possui 33 metros de altura. Na volta à sede da fazenda é servido um suculento e diversificado almoço aos visitantes pela administração do passeio.

c) Grutas e Cavernas

Nesta opção de passeio turístico, encontra-se um dos atrativos mencionados anteriormente: a Gruta do Lago Azul, localizada a 20 km do centro urbano. Trata-se

de uma caverna com 180m de profundidade por 110m de largura. Na base da gruta, situa-se um lago de peculiar tonalidade azul cobalto, produzido pelo alto teor de magnésio e cálcio. Compõem também esse cenário, inúmeras formações de estalactites e estalagmites.

Completam esta opção, a Gruta Nossa Senhora Aparecida e a Gruta do Mimoso a 18 km e 30 km de Bonito, respectivamente. Esta última apresenta excelentes condições de observação subaquática, embora seja necessário que os usuários sejam mergulhadores profissionais.

d) Atrativos Históricos, Culturais e Folclóricos

Considera-se o território de Bonito como sítio histórico por ter sido palco de conquistas e também da Guerra do Paraguai. Cemitérios, pontes e estradas feitas no período da Guerra não têm sido suficientemente explorados pelo turismo estadual, regional ou nacional, para o que demandariam a construção de um museu de sítio ou um centro de interpretação. Juntos poderiam complementar os atrativos naturais com a presença de objetos e lembranças de fatos históricos que justificaram a criação da comunidade.

Somam-se a isto a Gruta do Lago Azul e a Gruta Nossa Senhora Aparecida, em que se desenvolveram culturas primitivas. Também para estas seria conveniente a criação de um museu que permita a exibição e interpretação de peças, bem como a cronologia de acontecimentos e fatos históricos.

Dentro da categoria Folclore, destacam-se as festas religiosas e aquelas populares, a saber: a Festa do Padroeiro, a Folia Ecológica/Carnaval, as festas juninas, as tradicionais comemorações da Semana Santa e do aniversário da cidade, a exposição Agropecuária, o Rally Nacional de Canoagem e a Festa do Peão de Boiadeiro no clube do laço.

Por outro lado, identifica-se uma gastronomia popular caracterizada pela presença de pratos de excelente sabor: o Jaú, o Dourado, o Pacú com farofa, a lasanha de pintado, a pinga com coquinho cabeçudo, entre outros. Há ainda opções de bebidas nas quais são agregados frutas, sucos e licores regionais que, em conjunto, formam um atrativo complementar para os visitantes de Bonito. Por fim, existe a cerâmica kadiwéu e a presença deste grupo étnico na formação do Homem e da Mulher da região de Bonito.

Nos últimos anos uma nova atração tem capitaneado a vinda de turistas em busca de atrativos naturais e culturais. Trata-se do Festival de Inverno de Bonito,

que vem se firmando como grande atração cultural não só do Estado, mas do Brasil. A presença de artistas conhecidos nacionalmente tem alavancado esta semana que também privilegia o teatro, as artes plásticas, o cinema e o artesanato local, fazendo de Bonito um local em que pessoas do mundo todo se encontrem em torno da cultura.

Em virtude do que foi mencionado é possível afirmar que Mato Grosso do Sul possui algumas vantagens que constituem-se em diferencial competitivo em se tratando de destino turístico e que merecem destaque, a saber:

- a) o enorme potencial proporcionado pelos recursos naturais deve ser muito bem preservado e cada vez mais racionalmente utilizado por todos aqueles que estão envolvidos diretamente com a atividade turística;
- b) a existência de dois pólos turísticos bem estruturado, que é o caso do Pantanal e de Bonito. É necessário manter o que se conquistou e procurar estabelecer outros pólos que, como vimos, compõem as chamadas Macro Regiões Turísticas;
- c) um mercado em expansão e franco crescimento é uma boa notícia para o setor, pois, cada vez mais as pessoas estão procurando a natureza para fugir do estresse provocado pelas grandes cidades.

Por sua vez, o PDTUR (2001) identifica outros fatores que podem se transformar em potencialidades para o desenvolvimento do turismo no Estado. São eles: os mais de 50 atrativos formados por rios, matas, cerrados, áreas protegidas e áreas potenciais, serras, cavernas, grutas; a oportunidade de ofertar um produto diferenciado como a observação da fauna silvestre, o que ocorre particularmente na estrada pantaneira; a diversidade de atrativos e ecossistemas; a diversidade de cada Macro Região Turística; o desenvolvimento de protótipos de equipamentos turísticos (Pousadas Rurais Pesqueiras) que adotam novos padrões de consumo em relação às diferentes aspirações da demanda e a boa oferta de uma rede hoteleira com aproximadamente 400 estabelecimentos.

No entanto, apesar da existência dessas potencialidades, alguns problemas existem e é preciso superá-los para que o Estado possa se firmar como destino turístico. São eles:

- a) o primeiro é transformar o potencial/forças internas em produtos e as oportunidades externas em negócios/vendas, em outras palavras trata-

- se de vender as riquezas do Estado de forma mais eficiente, particularmente no exterior;
- b) o segundo é enfrentar os efeitos da sazonalidade desenvolvendo estratégias para receber turistas em todas as épocas do ano;
 - c) o terceiro é distribuir de forma eqüitativa o fluxo de turísticas por entre as MRT;
 - d) o quarto é desenvolver os meios de transporte. O município de Bonito estará inaugurando, para muito breve, um aeroporto que em muito vai contribuir para o aumento do fluxo de turistas não só na cidade, mas em toda a chamada Região 2;
 - e) o quinto problema é apontado pelo PDTUR (2001) e trata da insatisfação do turista com o que encontra em nosso Estado. As reclamações são muitas em relação a deficiência de alguns setores, a saber: saúde, serviços de hotel, opção de táxi, limpeza pública, sinalização turística, transporte urbano, lazer noturno, entre outros. De fato, um estado que pretende ser um destino turístico de reconhecimento internacional não pode “jogar” todas suas fichas só no que a natureza dá espontaneamente. É preciso desenvolver serviços de qualidade para que o cliente volte outras vezes;
 - f) o sexto problema a ser enfrentado é de caráter social. Desafios como o tráfico de drogas e a violência urbana, retratados constantemente na mídia estadual e nacional, promovem uma imagem extremamente negativa do Estado. Isto gera uma perigosa falta de confiança por parte do setor privado que cria resistências para investir em nossa região, além de afastar potenciais turistas;
 - g) um sétimo problema a ser superado é a falta de um estudo mais pormenorizado do perfil dos diferentes segmentos de mercado, sejam estes de origem nacional ou internacional, tanto por parte do poder público como do empresariado do setor. A ausência dessas informações origina a identificação equivocada de projetos turísticos que não atendem às necessidades da demanda;
 - h) há ainda a falta de planos e manejos nas unidades de conservação que retardam as ações de investigação, preservação e instalação de equipamentos necessários;

- i) o desentrosamento, apontado pelo entrevistado desta pesquisa, existente entre as instituições envolvidas na atividade turística, como por exemplo, as faculdades de turismo, o SEBRAE, o SENAC e o trade turístico como num todo é o nono obstáculo que atravança o desenvolvimento e a consolidação do turismo no Estado;
- j) o décimo problema é apontado pelo relatório do PDTUR (2001): a inexistência de fiscalização e punição junto aos prestadores de serviços turísticos (Operadores, Agências, Transfer, Guias, etc.), que vêm promovendo serviços de baixa qualidade, abusos e desrespeito com os turistas no Estado.
- k) Por fim, recomendamos a necessária presença de turismólogos no comando de cargos públicos ligados ao desenvolvimento do turismo no Estado. O que se vê hoje em dia é a indicação de pessoas sem formação adequada na área para assumir tais postos, fato que desencadeia um processo de pouco progresso no setor.

Estes problemas são alguns entre os muitos que o trade turístico em Mato Grosso do Sul terá de enfrentar. Gostaríamos de acrescentar, ainda, a baixa qualificação profissional dos trabalhadores do setor e a pouca qualidade dos cursos oferecidos na formação dos mesmos. Este assunto será tratado de forma particular no capítulo que segue, no qual apresentaremos a experiência da Educação Profissional aplicada ao setor de turismo em Mato Grosso do Sul, no período de 1998 a 2000.

CAPÍTULO VI

EDUCAÇÃO PROFISSIONAL NA ÁREA DO TURISMO: A EXPERIÊNCIA DO PEQ/MS NO PLANFOR

Nesse capítulo, vamos tratar de questões que envolvem a Educação Profissional oferecida ao setor turístico. Por esse tema representar o ponto de convergência de todo o trabalho feito até o momento, acreditamos ser importante rever, em linhas gerais, o que foi abordado anteriormente. O propósito é possibilitar a ligação de tudo que já foi abordado com o capítulo VI, responsável por apresentar mais diretamente os *passos e descompassos* da educação profissional oferecida ao setor turístico no Mato Grosso do Sul no período de 1998 a 2000.

Todo o esforço feito até aqui foi no sentido de entender a educação profissional por seus determinantes sociais e econômicos o que pode ser desenvolvido para a formação profissional dos trabalhadores do setor turístico para podermos, assim, emitir um julgamento a respeito destas ações. Para tanto, foi necessário uma revisão das bases da educação burguesa em que constatamos o desenvolvimento de uma educação voltada para a libertação do homem frente as “amarras” que a escolástica havia colocado. A primeira e grande necessidade era a de formar pessoas donas de seu próprio destino por meio da educação, mediação privilegiada para se alcançar tal intento. Educação para todos, educação para a liberdade, educação para a redenção humana.

No entanto, o que se viu na seqüência histórica foi a elitização dessa proposta. Na verdade a libertação do homem do jugo feudal levou a que ele ficasse à serviço do capital e do modo de produção capitalista, que estava nascendo naquele período. Aqui começa o esforço do capital em transformar o conhecimento em meio de produção. Para a classe trabalhadora, devido a simplificação do trabalho a partir do modo de produção manufatureiro, foi destinada uma educação meramente tarefaira em que se aprende apenas a executar operações diárias e mecânicas. A partir de uma base social injusta, em que o modo de produção está voltado exclusivamente para o lucro e seus instrumentos de trabalho são simples e

não exigem grande inteligência para o exercício diário da operação dos mesmos, a educação do trabalhador está comprometida na qualidade e na promoção da criticidade.

Constatou-se esta verdade no capítulo III em que apresentamos um histórico da educação profissional no Brasil. As bases da formação da mão-de-obra foram evidentemente burguesa, isto é, voltada para a produção e para o lucro. O que foi e ainda é feito em matéria de qualificação do trabalhador, nasce dos escritórios dos empresários e das instituições patronais. Uma outra situação é que esta mesma formação desenvolveu-se fundamentada num tecnicismo puro em que o trabalhador aprende apenas a executar determinadas tarefas, sem entender o processo de produção como num todo.

O trabalho de compreensão da educação profissional oferecida ao setor de turismo e se essa atende às necessidades inerentes ao seu modo de produção, teve continuidade no capítulo IV. Ali desenvolvemos um estudo sobre os modelos de produção chamados de fordismo, taylorismo e toyotismo. Analisamos, também, os conceitos de indústria e de serviços, uma vez que consideramos a atividade turística como prestação de serviços.

Outro dado importante destacado neste capítulo, foi em relação aos impactos que as mudanças desencadeadas no modo de produção capitalista a partir de 1970, provocaram na vida do trabalhador e na estrutura do terceiro setor. O que estamos presenciando desde essa década é o aumento da vulnerabilidade nacional em relação ao poderio econômico internacional; o crescimento acelerado do desemprego no mundo, particularmente nos países em desenvolvimento, e o aumento dramático de trabalho informal, isto é, sem carteira assinada e sem a segurança que a lei proporciona aos trabalhadores, conquistada com muita luta e sofrimento.

Por fim, no capítulo V apresentamos o turismo como um dos mais influentes setores na geração de emprego e renda, não só no Brasil, mas no mundo todo. A discussão inicial foi em torno do conceito turismo. Muitas pessoas, entre elas, empresários, estudantes e profissionais da área, defendem o turismo como sendo uma atividade lúdica em que é possível a realização de sonhos e a concretização da felicidade, mesmo que ela aconteça apenas por alguns dias.

Nossa posição em relação a conceituação de turismo é bastante clara quando defendemos esta atividade como eminentemente econômica. O país,

particularmente o Mato Grosso do Sul, precisa compreender isso para que este setor seja tratado com menos amadorismo. Por esse caminho é que será possível um turismo forte e, de fato, gerador de divisas e de emprego.

Dado o exposto, seguiremos abordando a atividade turística, particularmente aquilo que foi feito em relação a qualificação profissional do trabalhador do setor em Mato Grosso do Sul no período de 1998 a 2000.

Como os demais segmentos econômicos, o Turismo também é contemplado pelas diretrizes do Plano Nacional de Qualificação do Trabalhador (PLANFOR), cujas características foram abordadas anteriormente. A idéia de que sobra simpatia, mas falta qualificação profissional para os trabalhadores é ressaltada nos estudos e pesquisa com turistas e com empresários do setor. O que se sobressai é o fato da maioria dos profissionais possuir apenas conhecimento empírico, sendo ainda possível encontrar, segundo o empresário entrevistado nesta pesquisa, locais turísticos que recepcionam seus clientes com os serviços do “capataz” da fazenda, mais acostumado com a lida do gado.

Segundo o próprio documento do PLANFOR, *A experiência no turismo* (1999, p. 9) existem inúmeras escolas, instituições, como por exemplo, o SENAC, que oferecem cursos e programas de formação profissional no setor. No entanto, ainda não existe um planejamento conjunto e integrado das ações, o que faz com que as vagas de trabalho criadas na atividade econômica em questão sejam ocupadas, inclusive, por pessoas que não possuem nenhuma formação na área. Não obstante a este desentrosamento do setor no que diz respeito à aplicabilidade da Educação Profissional, o Programa Nacional de Turismo entrou em vigor no ano de 1996.

Nos Estados, as diretrizes do PLANFOR para a educação profissional são implementadas por meio de Planos Estaduais de Qualificação (PEQ's) e das parcerias, viabilizados mediante convênios, contratos ou outros instrumentos legais firmados entre os executores e a Secretaria Nacional de Formação e Desenvolvimento Profissional (SEFOR) do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE).

Cabe aos PEQ's desenvolver projetos especiais de estudos, pesquisas, metodologias, formação de formadores e, necessariamente, acompanhar e avaliar as ações de qualificação, incluindo acompanhamento da inclusão ou não dos egressos dos cursos no mercado de trabalho, além do seu financiamento.

O parágrafo 1º do Artigo 3º da Resolução 194/98, citado pelo Relatório Final de Avaliação, Volume II, 1999, p. 9, diz:

O PEQ contempla projetos e ações de EP circunscritos a uma unidade federativa, executados sob gestão da Secretaria Estadual de Trabalho ou sua equivalente, com aprovação e homologação obrigatórias da Comissão Estadual de Emprego, à qual cabe articular e priorizar demandas de EP definidas pelas Comissões Municipais de Emprego ou instâncias equivalentes, bem como supervisionar a execução do PEQ.

Além de seguir as orientações do PLANFOR, os PEQ's recebem os recursos financeiros do Fundo de Amparo ao Trabalhador (FAT), recursos estes administrados pelo Conselho Deliberativo do Fundo de Amparo ao Trabalhador (CODEFAT) que, no Estado, tem a supervisão e a gestão dos recursos na Superintendência do Trabalho e Emprego. Nesta hierarquia, a Comissão Estadual de Emprego tem como função deliberar sobre os investimentos e o destino da verba requerida para atender a realização dos cursos, os quais são solicitados pelas Comissões Municipais de Emprego, cuja função é de levantar a demanda de qualificação profissional nos municípios. As comissões são formadas por representantes do governo, dos trabalhadores e dos empregadores.

Esta caracterização, aliás, é a grande novidade que a política do PLANFOR tentou implantar, isto porque, historicamente, a educação profissional no Brasil foi pensada e executada a partir das decisões e das necessidades dos empregadores. No entanto, esta formação tripartite não funcionou a contento. A entrevista que realizamos com um empresário do setor revela a enorme dificuldade que seus pares têm em participar deste processo. Em geral não há interesse, da parte do patronato, em contribuir, sentar à mesa de negociação e, muito menos, de investir na formação dos trabalhadores.

Para viabilizar a realização dos cursos são contratadas as chamadas executoras, que são as entidades responsáveis por executar a transmissão de “conhecimento” aos diferentes trabalhadores do Estado, portanto, também àqueles do setor de turismo. A tarefa ambiciosa que se propôs o Governo Federal e a qual nos referimos no texto sobre o PLANFOR nacional, está nas mãos dos seus “parceiros” dos quais muitos terão sérias dificuldades em contribuir para que se mantenha a originalidade dos planos governamentais para a educação profissional,

conforme apontam os relatórios da equipe da UFMS que avaliou os PEQ's do Estado de Mato Grosso do Sul, no período de 1998 a 2000.

6.1 A Qualificação Profissional para o Setor de Turismo em Mato Grosso do Sul prevista no PEQ/MS no ano de 1998

Antes de tratarmos do PEQ/MS, trazemos informações do Plano Nacional de Qualificação do Trabalhador do Ministério do Trabalho (1999, p. 10s), pelas quais os cursos na área de turismo, em nível nacional, apresentaram, no período de 1996 a 1998, um índice de evasão de 10%, sendo que 32% dos concluintes foram encaminhados ao mercado de trabalho. O investimento médio por treinando ficou em R\$ 157,30, para uma carga horária média de 78 horas por curso.

Foram desenvolvidos vários cursos no âmbito do programa para o setor de turismo que podem ser incluídos nos seguintes grupos com as respectivas percentagens de matrículas:

Alimentação	31%
Lazer	24%;
Comércio e outros	16%
Hotelaria	13,8%
Línguas	10%
Ecoturismo	2,7%
Informática	2,2%

Quadro 1 - Cursos para o setor de turismo/nível nacional

Dito isto, no Mato Grosso do Sul, conforme dados do Relatório de Avaliação do Plano de Qualificação Profissional do Estado, ano de 1998, Relatório Final, Volume I (1999, p. 217), feito com muita riqueza de detalhes e que já se encontra à disposição para consulta na *home page* <<http://www.ufms.br>>⁶, o turismo constituiu-se num setor em crescimento, particularmente o ecoturismo. No entanto, a falta de qualificação profissional do pessoal que trabalha no Setor é um sério obstáculo para

⁶ Mais informações sobre o PLANFOR e os PEQ's Estaduais consultar também a *home page* <<http://www.mte.gov.br>>.

que o mesmo se desenvolva e se torne para o Estado um segmento consolidado na geração de emprego e renda.

No ano de 1998, três Instituições⁷ foram responsáveis pela execução de cursos no setor de turismo em Mato Grosso do Sul. A primeira entidade parceira foi a Cooperativa de Ensino Profissionalizante de Mato Grosso do Sul (CEPROM) que se apresentou para oferecer treinamento no ramo de hotéis, restaurantes e similares. A grande vantagem desta instituição é que a mesma possuía uma estrutura organizada de restaurante-escola o que, evidentemente, facilitou em muito o desenvolvimento de seus trabalhos.

As metas da CEPROM eram de promover três cursos para 90 alunos no município de Campo Grande. São eles: Garçom; Barman e Copeiro. Foram dedicadas 220hs para cada curso. Desenvolveu-se as Habilidades Básicas e Específicas, sendo que nada consta no relatório sobre as Habilidades de Gestão. Com o total de 90 cursandos, o custo total/média por aluno foi de R\$50.000,00 / R\$555,00, respectivamente.

Outra Instituição parceira que se credenciou para a execução de cursos na área do turismo foi a Fundação de Apoio à Pesquisa, ao Ensino e a Cultura de Mato Grosso do Sul (FAPEMS). De acordo com o Relatório de Avaliação do PEQ, o projeto apresentado atendia perfeitamente a demanda das regiões turística do Estado. Todos os cursos listados estavam de acordo com as necessidades do setor e contemplavam os municípios do Estado com reconhecido potencial turístico.

A FAPEMS ofereceu seus cursos para 789 alunos em 13 municípios, a saber: Aquidauana, Bodoquena, Camapuã, Campo Grande, Corumbá, Costa Rica, Coxim, Dourados, Jardim, Miranda, Ponta Porã, Porto Murtinho e Rio Verde.

Os cursos ofertados são os que seguem:

Ecoturismo para Piloteiros (substituído pelo Curso de Aproveitamento de Polpa de Frutas); Atendente de Turismo Mirim (substituindo Guia Turístico Mirim); Organização de Eventos; Turismo Receptivo; Inglês Básico e Espanhol Básico.

A carga horária dos cursos oferecidos não foi informada e o custo total/média por aluno foi R\$ 73.800,00 / R\$ 93,00, respectivamente. Os cursos

⁷ Queremos esclarecer que as informações oferecidas nesta Dissertação sobre as Instituições parceiras se diferenciam em determinados itens, como, por exemplo, os objetivos, uma vez que os Relatórios de Avaliação no quais fundamentamos esta pesquisa apresentam mudanças estruturais de ano a ano, certamente visando a excelência nas interpretações dos dados e, ao mesmo tempo, atendendo as alterações exigidas pelo MTE.

programados só contemplavam as atividades de desenvolvimento das Habilidades Específicas.

Os objetivos da FAPEMS com a execução desses seis cursos foram os de promover a qualificação e requalificação do trabalhador para a área de turismo, articular os diferentes órgãos/ entidades dos setores público e privado, conscientizar a comunidade local sobre a importância do turismo e da qualidade dos serviços prestados e enfatizar a importância do meio-ambiente.

Diante desta metas bastante ambiciosas, não poderíamos deixar de tecer alguns comentários. Analisando o conteúdo programático destes mesmos cursos oferecidos em outra Instituição, consideramos impraticável e inatingível o que a FAPEMS desejava alcançar, como por exemplo, o desenvolvimento na comunidade local de consciência ecológica e de importância do meio-ambiente, apenas oferecendo aos candidatos a uma vaga no setor uma formação restrita à execução de tarefas pontuais, como a de Recepcionista de Hotel e Inglês Básico. Não que estes cursos sejam ruins. O que acontece é que seus conteúdos tratam do desenvolvimento de outras áreas, como por exemplo, o atendimento ao turista e não de desenvolvimento de consciência ecológica. Para tanto, seria necessário outro curso.

Isto demonstra um problema comum entre as empresas parceiras e executoras dos cursos para a área do turismo: a falta de conhecimento das reais características do setor. Como é possível que alguém ou uma instituição possa ofertar cursos de qualificação profissional sem sequer conhecer o perfil daquela área? Esta desarticulação do que se ensina com a realidade demonstra, também, que a organização destas propostas de cursos é feita à revelia dos interessados mantendo o vício histórico do planejamento de gabinete, isto é, sem consulta às necessidades da comunidade local.

O Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC) foi a terceira parceira engajada no projeto de executar cursos de qualificação profissional na área de turismo no ano de 1998. Com boa infra-estrutura física e administrativa para a realização dos cursos, o SENAC almejava contemplar as necessidades do setor oferecendo:

Administração de Pequenos Hotéis e Pousadas; Agente de Viagem; Cozinha Regional; Doces Caseiros; Educação Ambiental; Emissão de Passagem Aérea Nacional; Noções Básicas para Auxiliar de Cozinheiro; Noções Básicas para

Camareira; Noções Básicas para Garçon; Noções Básicas para Merendeira; Noções Básicas de Operações Turísticas; Noções Básicas para Recepcionista de Hotel; Organização de Eventos; Pizzaiolo e Qualidade em Prestação de Serviços no Setor Turístico.

A carga horária dos respectivos cursos não foi informada. A intenção desta Instituição parceira foi a de desenvolver as Habilidades Básicas e Específicas. O total de cursandos chegou a 1.600 e o custo total/média por aluno foi de R\$ 165.000,00 / R\$ 103,00, respectivamente.

O projeto abrangia os municípios de Campo Grande, Corumbá, Dourados, Três Lagoas, Bonito, Miranda, Coxim, Aquidauana e Alcínópolis, que para a executora, eram cidades de grande potencial turístico no Estado, afirmação que merece contestação de nossa parte uma vez que algumas destas cidades ainda hoje não se tornaram referências em turismo no Estado, mesmo que seja o turismo de negócios.

A meta do SENAC com este projeto era promover cursos de qualificação e requalificação profissional visando à integração dos concluintes no mercado de trabalho e a conseqüente geração de renda, “alicerçando o conhecimento integral do aluno-cidadão no que tange ao saber do que, porquê e como fazer”. (RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DO PEQ/MS, VOL I, 1998, p. 223).

Neste objetivo do SENAC confirma-se mais uma vez a distância existente entre o que se escreve e a realidade do que se pode alcançar. Este é o tipo de projeto que gera falsas expectativas em quem está carente de formação. De fato, a intenção de ensinar o cidadão a saber não só o como fazer, mas o por que se faz está comprometida ao se oferecer apenas o desenvolvimento de Habilidades Básicas e específicas, como é o caso do SENAC neste projeto.

Nas considerações finais dos trabalhos executados em 1998 (RELATÓRIO FINAL, VOL II, p. 142), a equipe de Avaliação dos PEQ's do Estado de Mato Grosso do Sul aponta outros dados que merecem destaque, pois, revelam a fragilidade das boas intenções que as executoras que atuaram no ano de 1998 tinham em relação à formação dos trabalhadores para o setor de turismo.

A primeira informação é a de que houve durante o processo muitas substituições de cursos e de municípios, mesmo considerando a flexibilidade do projeto. Isto indica que o diagnóstico da realidade e das necessidades locais, isto é, da efetiva demanda pelos treinamentos, ainda deixa a desejar demonstrando que

existe a necessidade de um maior envolvimento das executoras ou do próprio PEQ/MS com outras instâncias que tratam do turismo em Mato Grosso do Sul, como por exemplo, a Secretaria de Turismo e do Meio Ambiente, o Programa de Desenvolvimento do Turismo (PDTUR) e o Programa Nacional de Municipalização do Turismo (PNMT) para que não haja desperdício de tempo e de dinheiro.

Outra informação importante, até mesmo em decorrência da anterior, é que na época, as instituições envolvidas na oferta de cursos para a área de turismo ainda não haviam se dado conta da importância capital que este setor tem ou pode ter para a economia de Mato Grosso do Sul e que, portanto, não possuíam a devida clareza das necessidades do Setor. Constata-se isto por meio dos objetivos das executoras e a pouca relação com os cursos oferecidos. Em outras palavras, o que as instituições parceiras desejavam alcançar com o oferecimento dos cursos estava absolutamente comprometido não só pelas poucas horas de formação oferecidas, mas porque simplesmente o conteúdo dos cursos está direcionando para outras possibilidades e outros objetivos.

Apesar da avaliação feita pela equipe da UFMS sobre os PEQ's/MS àquela época observa-se, ainda hoje, uma grande desarticulação neste setor. A falta, por exemplo, de um banco de dados do Governo Estadual que possa oferecer um panorama real da situação do turismo no Estado é um indicador, o recentíssimo (2002) reconhecimento pelo Governo Federal da profissão de Turismólogo é outro e a desarticulação, segundo a opinião do empresário entrevistado nesta pesquisa, entre cursos de graduação e aqueles oferecidos pelas instituições parceiras e o *trade* turístico como sendo mais um agravante que coloca em risco o sucesso e o fortalecimento do setor turístico em Mato Grosso do Sul.

6.2 A Qualificação Profissional para o Setor de Turismo em Mato Grosso do Sul prevista no PEQ/MS no ano de 1999

De acordo com o Relatório Final de Avaliação, Volume II, em 1999 as ações da educação profissional no Estado foram reduzidas ao objetivo que a qualificação e

ou requalificação dos trabalhadores visassem a geração de renda, através da colocação ou permanência no mercado de trabalho. O objetivo geral era o de atingir pelo menos 3,3% da PEA do Estado de Mato Grosso do Sul. Nos objetivos específicos os destaques ficaram por conta da ênfase na mulher e no jovem, cuja intenção das ações da EP do Estado era também qualificá-los para o desempenho profissional, visando sua permanência, inserção ou reinserção no mercado de trabalho.

Outro destaque é o aumento da preocupação em qualificar trabalhadores do setor de turismo, cuja importância econômica para o Estado de Mato Grosso do Sul começava a tomar proporções decisivas, inclusive na organização dos PEQ's. Em 1999, conforme figura 2 (gráfico com o rendimento de diferentes setores na qualificação de futuros trabalhadores), p.33 do Relatório Final de Avaliação, volume II, que, o setor turístico foi responsável por 7,32% do total de concluintes do PEQ/MS, ocupando o 7º lugar entre 18 setores econômicos.

Das instituições executoras dos cursos oferecidos ao setor de turismo, vamos falar primeiramente do Instituto de Educação dos Trabalhadores (IET). Seu objetivo, seguindo os padrões do PEQ/MS, também era de oferecer qualificação/requalificação profissional para as atividades de turismo, além de integrar as de qualificação desenvolvidas por outros programas e projetos locais ou estaduais.

Conforme dados do Relatório de Avaliação, volume II, o IET ofereceu 31 cursos em oito cidades: Bodoquena, Bonito, Campo Grande, Corumbá, Coxim, Jardim, Miranda e Porto Murtinho.

Os cursos ofertados foram:

Turismo Ecológico e Receptivo, Elaboração de Roteiros Turísticos, Qualidade no Atendimento ao Turista, Cozinheiro Básico, Camareira, Barman, Copeiro e Recepcionista de Hotel, entre outros.

Nada foi informado sobre a carga horária e as habilidades desenvolvidas no projeto. O total de cursandos foi de 640 e o custo total/média por aluno foi de R\$127.360,00 / R\$199,00, respectivamente.

Como se vê, o primeiro destaque a fazer sobre a execução em 1999 é que o IET que não apresentou em seus planos de qualificação profissional dois elementos por demais necessários: a carga horária e as habilidades que seriam desenvolvidas. A ausência deste dois itens comprometeu a avaliação sobre o sucesso de seu

programa, uma vez que não se pôde aferir se esta executora alcançou ou não seus objetivos.

De acordo com o Relatório Parcial de Avaliação: Planejamento e Gestão II de 1999, o Instituto de Desenvolvimento, Estudos e Formação de Obra de MS (IDEFOR) foi outra Instituição parceira a oferecer treinamento para o setor de turismo no ano de 1999.

O objetivo geral do IDEFOR era proporcionar aos trabalhadores desempregados, tanto do meio urbano como rural, condições de torná-los participantes do processo de expansão econômica, principalmente na criação de alternativas de emprego e renda.

No setor turístico, os objetivos do IDEFOR foram, apesar de não termos chegado a uma conclusão do que exatamente esta instituição desejava alcançar com eles, conceituar o meio ambiente eliminando as interpretações que o reduzem a sinônimo de espaço natural, além de classificar o fenômeno turístico, evitando os anacronismos que o colocam em épocas incompatíveis.

O IDEFOR esperava que seu projeto pudesse, no final, fazer com que 70% dos participantes tivessem melhoria de renda e os outros 30% obtivessem qualificação suficiente para entrar no mercado de trabalho, além de alcançar os objetivos descritos acima. Para tanto, os cursos foram oferecidos nas cidades de Bonito, Porto Murtinho, Corumbá, Campo Grande e Dourados, a saber: Auxiliar de Turista Mirim com 50h/a para trabalhar as Habilidades Básicas e Específicas, Recepção de Hotel com 110h/a para desenvolver as Habilidades Básicas, Específicas e de Gestão, Atendimento ao Turista também com 110h/a e o compromisso de trabalhar as Habilidades Básicas e Específicas e, por fim, o curso de Camareira com 110h/a visando desenvolver as Habilidades Básicas, Específicas e de Gestão.

O total de cursandos foi de 220 e o custo total/média por aluno atingiu os valores de R\$ 27.000,00 / R\$ 122,00, respectivamente.

O comentário a fazer sobre os planos do IDEFOR recaem mais uma vez sobre os cursos escolhidos. Sabemos, por experiência com outras instituições e por já desenvolver um trabalho com estes cursos, que o conteúdo programático específico de cada um deles dificilmente vai possibilitar que se alcance os objetivos almejados, simplesmente porque o ementário destes cursos procuram atender

outras demandas. Como se vê a desarticulação entre o curso, o objetivo planejado e a realidade é a característica que une as executoras e que se repete ano a ano.

Outro dado importante que aparece nos objetivos do IDEFOR é a tentativa de fazer com que 70% dos participantes tivessem melhoria na sua renda mensal com os cursos oferecidos. Pouco se sabe sobre como os cursos foram ministrados, muito menos se esta porcentagem foi atingida. De fato, a ausência de informações confiáveis e disponíveis ao público sobre como se deu a realização e quais foram os resultados alcançados pelos cursos oferecidos ao trabalhador do setor turístico, é um problema que remete a falta de planejamento mínimo e de organização racional no processo de administração dos recursos públicos oriundos do FAT.

A FAPEMS foi a terceira instituição executora a oferecer cursos aos trabalhadores do setor de turismo. Seu objetivo, segundo o Relatório Parcial de Avaliação: Planejamento I – PEQ/MS (1999, p. 48), foi: “[...] promover a qualificação e/ou requalificação do trabalhador para a área de turismo, tendo como alvo sua colocação e permanência no mercado de trabalho e/ou possibilidades concretas de geração de renda”.

As Habilidades Específicas almejadas pelo projeto da FAPEMS são no sentido de possibilitar ao participante conhecimentos básicos sobre o turismo, particularmente o segmento do ecoturismo, além de estimulá-lo a iniciar novos empreendimentos. Para tamanha tarefa foram reservadas apenas 40h/a.

Outra situação é qualificar, em 100 h/a, o motorista de táxi para que este possa se comunicar com seu cliente estrangeiro, em inglês ou espanhol. Prevê-se, também, no desenvolvimento das Habilidades Específicas possibilitar, em 40 h/a, melhoria na qualidade dos artesanatos regionais e locais, com fins de colocação e venda no mercado, tudo isto preservando e conservando os recursos naturais. Para o desenvolvimento das Habilidades de Gestão no curso de Artesanato, foram oferecidas 10 h/a. Nelas se procuraria desenvolver conhecimentos básicos sobre qual seria a melhor forma de divulgação e colocação do produto no mercado.

As cidades beneficiadas pelo projeto da FAPEMS foram: Bonito, Bodoquena, Costa Rica, Jardim e Campo Grande. Os cursos ofertados foram: Ecoturismo: uma estratégia de conservação aliada ao desenvolvimento de novos negócios e Marketing e seu negócio.

As Habilidades desenvolvidas foram as Específicas e de Gestão e o total de cursandos foi de 120, com o custo total/média por aluno na casa de R\$10.440,00 / R\$ 87,00, respectivamente.

Mais uma vez, nota-se pelos objetivos que a FAPEMS almejava alcançar, que os cursos e a carga horária especificada não foram suficientes para tanto sonho. Assim como as outras executoras, acreditamos que esta instituição parceira prometeu mais do que poderia realizar em se tratando de criar consciência sobre a atividade turística e possibilitar aos seus “alunos”, entre outras coisas, a capacidade concreta de geração de renda. As promessas advindas dos projetos são grandes e a PEA necessitada de formação profissional acaba por iludir-se com tanta “luz” lançada em seus olhos. Ilude-se por dois motivos: primeiro porque o muito que se promete está comprometido pela pouca carga horária disponível e pelo conteúdo programático equivocado. Segundo, porque a expectativa de se manter no mercado de trabalho após a participação nos cursos oferecidos e a possibilidade concreta de aumentar e garantir a renda mensal acaba por se desvanecer frente ao pouco conhecimento adquirido e a enorme concorrência que só aumenta a cada dia.

6.3 A Qualificação Profissional para o Setor de Turismo em Mato Grosso do Sul prevista no PEQ/MS no ano de 2000

Segundo o Relatório Final sobre os PEQ's (2000, p. 12), elaborado pela equipe de Avaliação da UFMS, o Plano Estadual de Qualificação de MS-2000 teve a participação de 41 entidades executoras e sua meta era a de qualificar e/ou requalificar 44.031 trabalhadores, correspondendo a 4,5% da PEA maior de 14 anos de idade de MS nos 77 Municípios existentes.

Além disso, os objetivos do PEQ/MS-2000 foram os seguintes: apoiar a participação da mulher e da população jovem do Estado em busca do primeiro emprego, apoiar o desenvolvimento das atividades de turismo que a cada dia se torna um segmento econômico de grande importância para o Estado de Mato Grosso do Sul e propiciar aos trabalhadores da construção civil e prestação de

serviços mais possibilidades de inserção e manutenção de uma vaga no mercado de trabalho, além de viabilizar atividades agropecuárias nos assentamentos.

As clientela prioritárias do PEQ/MS-2000 foram: a) Pessoas Desocupadas, compreendendo os beneficiários do Seguro Desemprego, os Jovens em Busca do Primeiro Emprego e Demais Desocupados; b) Pessoas sob risco de desocupação nas quais se encaixam os servidores públicos, os empregados assalariados e empregados domésticos; c) Pequenos e micro produtores que compõem os Beneficiários do PROGER e PRONAF, os Assentados e Outros micro empreendedores; d) Pessoas que trabalham por conta própria entre eles os cooperados, autogeridos e autônomos e, por fim, Outras clientela compostas pelas comunidades indígenas, pelos detentos e egressos do Sistema Penitenciário.

Muitos foram os setores econômicos contemplados no PEQ/MS-2000. Entre eles podemos citar: agropecuária, pesca, comércio, reparo de veículos, objetos pessoais e domésticos, transporte, armazenamento e comunicações, administração pública, defesa e seguridade social, educação, saúde e serviços sociais, serviços domésticos, cultura, artesanato e turismo.

Segundo o Relatório Final do PEQ/MS 2000, as empresas parceiras que foram responsáveis pela execução de cursos específicos para o setor de turismo foram as que seguem: Fundação de Apoio à Pesquisa e ao Ensino de Mato Grosso do Sul (FAPEMS); o Serviço Social da Indústria (SESI); o Movimento Nacional de Meninos e Meninas de Rua (MNMNR); o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC); o Instituto Delta de Educação e o Serviço Nacional de Aprendizagem do Transporte (SENAT).

Os cursos da FAPEMS foram direcionados para o público alvo Pessoas Desocupadas-Jovens em busca do primeiro emprego. São eles:

Recepção de Eventos, com 20 h/a para as Habilidades Básicas e 60h/a para as Específicas. As Habilidades de Gestão não foram contempladas. O total de cursandos foi de 21 e o custo total/média por aluno ficou em R\$ 2.880,00 / R\$ 137,00, respectivamente.

Recepcionista de Hotel com 20 h/a para Habilidades Básicas e 60h/a para Específicas. As Habilidades de Gestão não foram contempladas. O total de cursandos foi de 19 e o custo total/média por aluno ficou em R\$ 2.880,00 / R\$ 151,00, respectivamente.

Os recursos didáticos para execução de tais cursos não foram indicados.

Outra entidade executora a oferecer treinamento para o setor de turismo foi o Serviço Social da Indústria (SESI). O curso disponibilizado foi:

Turismo Atrativo e Receptivo. A carga horária oferecida foi de 60h/a para o desenvolvimento das Habilidades Básicas e Específicas, sendo que as Habilidades de Gestão não foram contempladas.

O total de cursandos foi de 23 e o custo total/média por aluno ficou em R\$ 2.700 / R\$ 117, respectivamente.

Os recursos didáticos para a realização do curso também não foram indicados.

Ainda atendendo o público alvo formado por Pessoas Desocupadas-Jovens em busca do primeiro emprego, a terceira entidade parceira a oferecer cursos para o setor de turismo no ano de 2000, foi Movimento Nacional de Meninos e Meninas de Rua (MNMRR). Os cursos foram os seguintes:

Atendente de Agências de Viagem com Informática, com 100 h/a para as Habilidades Básicas, 240 h/s para as Habilidades Específicas e apenas 16 h/a para o desenvolvimento das Habilidades de Gestão. O total de cursandos foi de 25 sendo que o custo total/média por aluno ficou em R\$ 15.878,00/R\$635,00, respectivamente.

Recepcionista de Hotel (Inglês/informática e Espanhol/Informática) com 100 h/a para as Habilidades Básicas, 240 h/s para as Específicas e 16 h/a para o desenvolvimento das Habilidades de Gestão. O total de cursandos foi de 47 e o custo total/média por aluno ficou em R\$ 40.018,00 / R\$ 851,00, respectivamente.

Recepcionista de Eventos, contendo Inglês, Espanhol e Informática com 100 h/a para Habilidades Básicas, 236h/s para as Específicas e 16 h/a para as Habilidades de Gestão. O total de cursandos foi de 18 e o custo total/média por aluno ficou na casa de R\$ 19.795,00 / R\$ 1.100,00, respectivamente.

Os recursos didático-pedagógicos mais uma vez não foram citados.

Visando a população alvo Pessoas Desocupadas-Outros desocupados, o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC) foi a quarta instituição parceira a oferecer cursos para os trabalhadores do setor de turismo. Os cursos são os que seguem: Recepcionista de Hotel-Nível Básico com 20h/a para trabalhar as Habilidades Básicas e 60 h/a para as Específicas, sendo que as Habilidades de Gestão não foram desenvolvidas. O total de cursandos e o custo total/média por aluno não foram informados.

Administração de Pequenos Hotéis e Pousadas com 20h/a para o desenvolvimento de Habilidades Básicas, 40 h/a para as Específicas e apenas 12 h/a direcionadas as Habilidades de Gestão. O total de cursandos e o custo total/média por aluno não foram informados.

O material didático oferecido se resumiu nas apostilas de uso interno do SENAC.

Preocupado com a população-alvo Pessoas sob Risco de Desocupação-Empregados Assalariados, o Instituto Delta de Educação ofereceu o seguinte curso: Recepcionista de Hotel com 20h/a para as Habilidades Básicas, 50 h/a para as Específicas e 10 h/a para o desenvolvimento das Habilidades de Gestão. O total de cursandos foi de 27 e o custo total/média por aluno foi de R\$ 4.320,00 / R\$160,00, respectivamente.

Os recursos didáticos para a execução dos cursos não foram explicitados.

Objetivando atingir às Pessoas que trabalham por Conta Própria o Serviço Nacional de Aprendizagem do Transporte (SENAT) ofereceu os seguintes cursos: Capacitação para Motorista de Táxi (ênfase em turismo). 12 h/a foram dedicadas as Habilidades Básicas, 46 h/a para as Habilidades Específicas e apenas 4 h/a para o desenvolvimento das Habilidades de Gestão. O total de cursandos e o custo total/média por aluno não foram informados. Para a capacitação para Motorista de Táxi (táxi *tour* com inglês e táxi *tour* com espanhol), 14 h/s foram dedicadas na formação de Habilidades Básicas, 70 h/a nas Habilidades Específicas e 4 h/a no desenvolvimento de Habilidades de Gestão.

Em ambos os cursos o material didático não foi especificado.

A partir destes dados apresentados acima, algumas considerações podem ser feitas em relação aos *passos e descompassos* da EP oferecida ao setor de turismo em Mato Grosso do Sul.

Em primeiro lugar, constata-se que as Instituições parceiras que atuaram no setor de turismo no período 1998-2000, traçaram seus objetivos com pouca, ou em alguns casos, nenhuma articulação com o conteúdo do curso. Ao nosso ver, isso aponta para um planejamento que desconhece ou não levou em conta as particularidades do setor turístico e do próprio curso oferecido. Para se colocar palavras no papel não se necessita de muito. Basta um burocrata qualquer para se conseguir enfeitar os mais diferentes projetos.

Outra situação verificada e que é bastante repetitiva entre as executoras é a incompatibilidade do que se deseja atingir com as horas aula disponíveis para se alcançar. Além disso, a ênfase está no desenvolvimento de Habilidades Básicas e Específicas transparecendo ausência de critérios para definir uma carga horária por curso ou por habilidades de acordo com a demanda do curso e da própria meta da executora. É muito pouco para quem deseja contribuir com a autonomia do trabalhador. Em outras palavras, prometeu-se muito no projeto e na hora da execução as ações acabaram por se restringir à formação técnica e pontualizada, permitindo que se retroceda ao estágio primário do treinamento pelo treinamento.

Também ficou claro, particularmente pelo aumento considerável do interesse de novas instituições e pelo aumento do número de cursos, que o Turismo alcançou um lugar de destaque no Estado de Mato Grosso do Sul, despertando o interesse de diversas instituições parceiras para o oferecimento de qualificação profissional para o trabalhador do setor. No entanto, acreditamos que os resultados levantados nesta pesquisa mostram uma necessidade de se exigir mais qualidade dos serviços prestados pelas executoras, obtendo delas um envolvimento maior com o setor ao qual se comprometeu a fornecer treinamento e com as proposições da Política Pública de Qualificação Profissional anunciadas pelo PLANFOR, principalmente para evitar o descompasso entre o que é planejado e o que é executado.

Outra situação bastante grave é a quantidade, ao nosso ver, excessiva de dinheiro que é liberada para uma executora organizar um curso. Por termos experiência na organização de cursos podemos afirmar com tranquilidade que é possível elaborar uma agenda de cursos por muito menos e, mais importante, com muita qualidade. A questão que fica no ar é se vai haver parceiros interessados em oferecer qualificação profissional com financiamento reduzido. Com tanto dinheiro disponível e levando-se em conta que o treinando não paga sua inscrição acreditamos que a verba ao menos tenha servido para oferecer aos alunos acomodações físicas confortáveis, alimentação suficiente e professores capacitados.

Por fim, outro item que destacamos é a pouca preocupação das executoras em definir os recursos didáticos pedagógicos e ou subsídios básicos para a realização do curso. Estas informações não anunciadas nos projetos certamente dificultam uma análise mais profunda de como se deu a eficiência dos conteúdos transmitidos e a intenção de cada entidade parceira.

Sem dúvida, a clareza e a correlação com a prática presentes nos projetos se constitui em elemento fundamental para o sucesso de uma educação profissional que pretenda possibilitar autonomia ao trabalhador. Caso contrário, o que facilmente pode ocorrer, e nos parece que foi isto que aconteceu, é a manutenção das ações que o PLANFOR propunha superar.

CONCLUSÃO

O desenvolvimento dos temas anteriores permite a constatação de que a organização da educação profissional, inclusive aquela preconizada pelo Governo Federal por meio do PLANFOR para o setor do turismo, responde ao chamado que o mercado faz no sentido de privilegiar o crescimento e o fortalecimento das empresas. Em outras palavras, constata-se que os fatores atuantes na organização deste e de outros planos, estão integrados a uma complexa rede social, política, econômica e cultural que faz com que a educação ofertada corresponda às reais exigências da sociedade, então existente.

Em síntese, essa pesquisa almejou explicitar as implicações que a constituição do turismo, enquanto atividade econômica e profissional, acarreta para a Educação Profissional. De um lado, historicizando o desenvolvimento da educação burguesa e da formação profissional. De outro, situando o mundo do trabalho e a atividade turística como geradora de emprego e renda, incluindo a formação profissional oferecida ao setor de turismo em Mato Grosso do Sul por meio dos recursos do FAT.

Preocupamo-nos, ainda, em demonstrar ao longo do trabalho os passos e descompassos que caracterizaram e caracterizam a educação profissional no Brasil. Seguindo a teoria adotada nesta pesquisa em que o Homem é um ser histórico e social e que no processo de sua relação com a natureza transforma-a, satisfazendo e criando necessidades materiais, fator que provoca uma mudança em si próprio e na realidade que o rodeia, entendemos os passos da EP como sendo as atividades e as ações desenvolvidas para a efetivação da qualificação profissional no Brasil desde as primeiras iniciativas feitas pelo governo de D. João VI. Por sua vez, entendemos os descompassos como sendo os limites desta organização da EP no Brasil em que se pese os planejamentos de cursos profissionalizantes desenvolvidos exclusivamente pelo patronato, a pouca ou quase nenhuma participação efetiva do trabalhador neste processo e a equivocada equiparação entre educação e treinamento para execução de tarefas, historicamente feita no ensino ofertado aos trabalhadores.

Diante das preocupações acima, esse trabalho procurou, também, responder sua hipótese central, a saber: constatar se a educação profissional oferecida aos trabalhadores do setor de turismo atende às necessidades inerentes ao seu modo de produção.

O movimento analítico centrou-se em fontes bibliográficas, nos relatórios de avaliação dos programas de educação profissional elaborados pela equipe da UFMS sobre os cursos oferecidos na qualificação da mão-de-obra do setor turístico no período de 1998 a 2000 e na entrevista realizada com um empresário do setor na região de Bonito-MS. Buscou-se, através disso, construir as seguintes categorias analíticas: Educação Profissional; Educação; Trabalho e Turismo.

Para alcançar seu objetivo e responder sua hipótese esse trabalho foi constituído em sete capítulos.

No primeiro capítulo, a preocupação foi em apresentar os fundamentos teóricos e metodológicos que nortearam essa pesquisa.

No capítulo II, historicizar a educação burguesa, base ideológica sobre a qual se erigiu as concepções de educação e de formação profissional que, ainda hoje, são aplicadas na qualificação dos trabalhadores, especialmente aqueles do turismo.

O capítulo II mostrou, ainda, a preocupação da burguesia em “libertar” o homem da influência teológica diante das exigências da manufatura, novo modo de produção que determinava uma reorganização da estrutura social, agora voltada para a produção. Para os teóricos burgueses da época esta reestruturação seria alcançada especialmente pela mediação da educação. A partir disso, buscou-se apresentar qual foi a escola herdada pelos trabalhadores e suas contradições em relação aos desejos e aspirações que a burguesia tinha da educação a partir do Renascimento.

O capítulo III, teve como fim apresentar o desenvolvimento da educação profissional no Brasil mostrando que, historicamente, a formação da mão-de-obra responde ao chamado e às exigências feitas pelo modo de produção capitalista. Esse capítulo mostrou, também, as diretrizes do PLANFOR, cujos objetivos estão na direção de reestruturar o processo de educação profissional até então oferecidos aos trabalhadores brasileiros.

No capítulo IV, a intenção foi a de aprofundar os conceitos indústria e serviço, com a finalidade de situar a atividade turística como pertencente ao terceiro setor.

Procurou-se, ainda, historicizar os modelos de produção fordista/taylorista e a acumulação flexível, que vem se constituindo no cenário mundial desde o final da década de 1970.

O capítulo V, almejou apresentar o desenvolvimento histórico do turismo enquanto atividade eminentemente econômica, além de apresentar conceitos, estruturas e formas de funcionamento do negócio turístico. Ainda nesse capítulo, buscou-se uma aproximação maior com o turismo no Mato Grosso do Sul. Nesse momento, foi possível constatar as limitações e os desafios que encerram esta atividade no sentido de consolidá-la como atividade de geração de emprego e renda, particularmente em nosso Estado.

No capítulo VI, o objetivo foi o de compreender como se deu a oferta de formação profissional para o setor de turismo em Mato Grosso do Sul, com recursos financeiros oriundos do FAT, no período de 1998 a 2000. Aqui, constatou-se as enormes dificuldades que envolvem o trabalho de formar mão-de-obra qualificada para o setor de turismo, a partir do momento que a educação profissional ainda está centrada no treinamento pelo treinamento, em que educar para o trabalho se resume no processo de ensinar a fazer sem compreender as relações do como e do porque fazer.

Por fim, o anexo I apresentou a entrevista concedida por um empresário do setor turístico na região de Bonito. Neste momento identificou-se algumas dificuldades que se impõem ao desenvolvimento da qualificação profissional para o setor. Entre elas a própria negação deste processo de educação que está enraizada na mentalidade dos fazendeiros e proprietários de pontos turísticos da região de Bonito-MS.

Com relação a análise, podem ser destacados os seguintes aspectos: a modernidade tem se mostrado um cenário favorável em que o mundo produtivo se organiza a partir das exigências do consumo. O processo produtivo, iniciado a partir da revolução industrial possibilitou planejamento, organização, racionalização, mas, também, concentrou sua energia numa geração incontrolável de mercadorias, o que fez com que o homem moderno se tornasse um ser dominado pela necessidade de gerar necessidade. Para um mundo que exige performance, o trabalho tornou-se

conexão central com a realidade, o meio pelo qual se pode atender às necessidades e desejos do homem. Nesta condição, a vida dos indivíduos passa a depender, além de sua inserção no mundo do trabalho, da sua identificação com a profissão exercida.

A partir desse ponto de vista, a atividade profissional passou a representar um fim último, no qual o indivíduo se apega, tanto para sobreviver quanto para encontrar razão para continuar vivendo, além de significar a oportunidade de ajustar o trabalhador para sua completa utilização no mundo do trabalho.

Ser alguém na sociedade moderna e industrializada tornou-se objetivo final das pessoas a ponto de aceitar todo tipo de conduta para se atingir determinado fim. A isso Cruz, (1998) chama de despersonalização do indivíduo, uma vez que para atender esta exigência rompe consigo mesmo e com sua expressão social. O sentido de Ser estará intimamente ligado ao sentido de Ter. O menor rompimento nesta corrente gera estresse, frustração, depressão, infelicidade, além de outros males. O valor está centrado no que se faz, naquilo que dá status e não no que se faz para si mesmo. Por isso, muitos trabalhadores estão esgotados, não gostam do que fazem e buscam no lazer uma forma de fugir do cotidiano. “Trabalharás com o suor de teu rosto é a maldição que Jehová lançou a Adão e é a maneira pela qual Adam Smith concebe o trabalho. O repouso seria, em troca, o estado correspondente à liberdade e à felicidade” (MARX, 1992, p. 41).

Se o conceito de trabalho sempre esteve relacionado à satisfação das necessidades humanas, sua natureza social está hoje, mais do que nunca, condicionada aos limites da “empregabilidade”, entendida como a capacidade de ocupar um lugar no mercado de trabalho cada vez mais competitivo. E não é só isso. Outros autores, como por exemplo, Bueno citado por Shiroma (1999, p. 50), define empregabilidade como “[...] a aptidão dos trabalhadores em conquistar um emprego e mantê-lo todos os dias, sobrevivendo e prosperando numa sociedade sem empregos”.

Esse conceito implica, também, numa perda do caráter transformador do homem e da natureza que o trabalho possui(ia), tal como direciona a literatura marxiana, para se perder num emaranhado de situações práticas e imediatas onde a preocupação com a sobrevivência ganha espaço nas discussões sobre sua importância no entendimento da formação e no desenvolvimento humano.

No entanto, a discussão sobre o trabalho como elemento social, fundamental no processo de formação e desenvolvimento humano, tem lançado dúvidas sobre a capacidade do atual modelo produtivo, caracterizado entre outras coisas pela aceleração dos sistemas de informação técnicas e pela automação, em atingir tais objetivos. Mais ainda, tem colocado em xeque as políticas de formação profissional construídas em torno das competências e das habilidades exigidas do trabalhador pelo atual processo produtivo.

No cenário econômico deste início de século o trabalho sofreu profundas alterações a partir das mudanças causadas no modo de produção capitalista, particularmente pela introdução da maquinaria e pelas conquistas tecnológicas. Diante do desenvolvimento conquistado a partir daí, um segmento retoma seu lugar de destaque: a educação. De imediato a questão que se coloca é como planejar e organizar a Educação Profissional dentro de um contexto econômico em que o desemprego cresce vertiginosamente, a precariedade das ocupações profissionais é fato preponderante e a situação do trabalho é cada vez mais incerta?

De fato, a(s) resposta(s) para esta e outras questões abarca uma complexidade muito maior do que se possa imaginar. Certo mesmo é que a Educação Profissional é vista e defendida, apesar da convivência entre clareza e incertezas, entre *passos* e *descompassos*, tanto da parte dos empresários, como da dos trabalhadores, como a saída ou a resposta aos problemas e impasses postos pela globalização e pela reestruturação econômica, pela busca de qualidade e de produtividade, pelas transformações ocorridas no interior do mundo do trabalho e pelo crescente desemprego estrutural.

Importante esclarecer que a importância da formação da força de trabalho é maior para o empresariado, que vê nesta estratégia uma oportunidade única para aumentar a produtividade e os lucros, gerar riquezas, além de acrescentar qualidade e competitividade aos produtos. O modo capitalista de produção encontra na educação o caminho ideal para preparar o homem para atuar no mundo do trabalho, redimensionado pela inovação tecnológica e pelas exigências estabelecidas pelo modelo neoliberal.

Quanto ao trabalhador e às suas necessidades de sobrevivência, parece haver menos clareza da parte dele quanto à importância de uma formação profissional que aumente o valor de sua força de trabalho, além de lhe possibilitar o conhecimento e a informação necessários para que o mesmo tenha reforçada sua

capacidade de negociação sobre as condições de trabalho e a preservação do emprego.

De fato, no início do terceiro milênio, os novos requisitos profissionais, indispensáveis a cada dia para o ingresso e a permanência no mercado de trabalho, seriam alcançados somente por meio do aumento do nível educacional dos trabalhadores. No entanto, isso não se constitui em uma novidade. Desde o século XVIII que o trabalho qualificado tem sido defendido pelo capital. Adam Smith (1723-1790), por exemplo, valorizava em seus escritos a destreza, a aptidão e a divisão técnica do trabalho como meios para o aumento da produtividade e como a forma adequada de se enfrentar a competitividade existente no modo de produção capitalista. Hoje, a adoção de novas estratégias de competitividade e produtividade que representam uma nova conduta empresarial, aponta para uma revisão da qualificação profissional que se volta para a formação do trabalhador polivalente, multifuncional e com capacidade de trabalho em grupo. Junto com o reavivamento do pensamento liberal foi retomada a idéia de que educação profissional é o único caminho que o trabalhador possui para se manter em estado de “empregabilidade”.

Dentro deste contexto, a educação assume, também, o papel de “democratizadora” de oportunidades de formação profissional, visto que a evolução tecnológica tem simplificado a execução das tarefas e o trabalhador deixa de necessitar de conhecimento para agir. A consequência dessa lógica é o desemprego em massa. Assim, ganha força entre os empresários a necessidade de se discutir, não a formação política do trabalhador, mas a formação profissional deste, diretamente associada às exigências impostas pelo mercado.

Um bom sistema educacional deveria ser aquele colocado a serviço da redução das desigualdades sociais, incluindo, portanto, a educação dos desfavorecidos, para que eles desenvolvam suas potencialidades e não sejam destinados, desde os primeiros anos de escolarização, a formar a categoria de perdedores na concorrência de um mercado voltado para a modernização, baseada no desenvolvimento de níveis cada vez maiores de conhecimento (CNI, *apud* RODRIGUES, 1998, p. 111).

É certo que as profundas mudanças ocorridas na economia mundial a partir da década de 1970, e que ficaram conhecidas por meio do modelo japonês chamado de toyotismo, vêm exigindo das empresas novos padrões de competitividade. Isto requer, cada vez mais, uma força de trabalho qualificada e

trabalhadores com níveis de escolaridade mais elevados. Este novo posicionamento do capital tem mobilizado empresários, governos, instituições, intelectuais e organismos internacionais numa “cruzada” a favor da educação básica, além de suscitar forte debate entre diferentes setores da sociedade acerca do papel da educação e da formação profissional. Redescobre-se a educação como eixo impulsionador de competitividade entre as empresas, ou seja, como instrumento precioso no aumento da produção e do atendimento das demandas de mercado.

A partir das grandes transformações ocorridas neste final de século no modelo de produção capitalista “o processo de educação profissional ganharia evidência como condição adicional de competitividade e de produtividade” (POCHMANN, 2001, p. 130), uma vez que o despreparo do trabalhador para enfrentar as novas condições exigidas pelo mercado agravaria o desemprego e, portanto, a sua pouca condição em usufruir dos bens gerados pelo desenvolvimento econômico. Portanto, segundo Pochmann (2001, p. 130) nessas circunstâncias,

[...] o compromisso da educação profissional estaria se adequando às exigências de preparar o trabalhador ao longo de sua vida ativa para competir por um posto de trabalho (empregabilidade), mais do que especificamente para qualificá-lo para uma função específica e estável de longa duração.

Para Campos (1999, p. 75), documentos publicados por organismos internacionais como a CEPAL (*Educación y Conocimiento: eje de la transformación productiva con equidad*) e o Banco Mundial confirmam essas idéias apresentadas anteriormente, mesmo porque têm orientado as recentes reformas educacionais brasileiras, bem como na maioria dos países periféricos.

Parte-se, nestes textos, da tese básica de que as condições de transformação produtiva e de crescimento econômico dependem da incorporação e da difusão das novas tecnologias. Para se atingir tal objetivo, no entanto, faz-se necessário reformas sociais profundas, particularmente na educação. Os eixos que devem orientar estas transformações são aqueles que possibilitam ao capital um progresso e o conseqüente aumento de produtividade, tais como competitividade, desempenho, descentralização e conhecimento, sendo este último uma unanimidade no que diz respeito à tarefa de colocar os países na rota da produtividade e da competitividade internacional.

Semelhante linha de argumentação possui a Declaração Mundial sobre Educação para Todos aprovada em Jomtien, Tailândia, em 1990, quando estabelece prioridade para a Educação Básica, considerando-a a pedra angular do crescimento econômico e do desenvolvimento pessoal e social, sendo em conseqüência um dos mais importantes meios para se alcançar o bem estar dos indivíduos. Segundo o próprio texto da Declaração Mundial sobre Educação para Todos (1990, p. 3) esta conferência foi necessária,

[...] admitindo que, em termos gerais, a educação que hoje é ministrada apresenta graves deficiências, que se faz necessário torná-la mais relevante e melhorar sua qualidade, e que ela deve estar universalmente disponível; reconhecendo que uma educação básica adequada é fundamental para fortalecer os níveis superiores de educação e de ensino, a formação científica e tecnológica e, por conseguinte, para alcançar um desenvolvimento econômico.

E ainda,

Cada pessoa-criança, jovem ou adulto deve estar em condições de aproveitar as oportunidades educativas voltadas para satisfazer suas necessidades básicas de aprendizagem. Essas necessidades compreendem tanto os instrumentos essenciais para a aprendizagem (como a leitura e a escrita, a expressão oral, o cálculo, a solução de problemas) quanto os conteúdos básicos de aprendizagem (como conhecimento, habilidades, valores e atitudes), necessários para que os seres-humanos possam sobreviver, desenvolver plenamente suas potencialidades, viver e trabalhar com dignidade, participar plenamente do desenvolvimento, melhorar a qualidade de vida, tomar decisões fundamentadas e continuar aprendendo.

As orientações feitas por estes organismos internacionais têm sido incorporadas pelos países de diferentes maneiras, conforme sua realidade e necessidade. Vale a pena citar, por exemplo, como a LDB n.º 9.394, de 1996 define Educação Básica e Educação Profissional.

Art. 22. A educação básica tem por finalidade desenvolver o educando, assegurar-lhe a formação indispensável para o exercício da cidadania e fornecer-lhe meios para progredir no trabalho e em estudos posteriores.

Art. 39. 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.

Como se vê, os artigos citados acima reproduzem as intenções da Declaração Mundial sobre Educação para Todos. Segundo Campos, citando um documento do SENAI/CNI (1999, p. 77) os empresários brasileiros vêem os objetivos definidos pela nova LDB no que diz respeito, particularmente à educação profissional, da seguinte forma:

Não seria equivocada ver nestes dispositivos [LDB] uma clara intenção de reestruturar a educação de modo a adequá-la às necessidades da vida produtiva, em rápida e constante mudança tecnológica e, assim, torná-la mais eficaz para responder aos desafios que o novo patamar de competitividade, agora em escala global, vêm colocando para as nações.

Assim, a concepção de educação que também permeia a pedagogia empresarial se restringe a um modelo de preparação do homem para responder adequadamente as exigências do mercado de trabalho e, com isso, obter mais rentabilidade e lucro do trabalhador assalariado. A complexidade toda que envolve a educação profissional se simplifica ao extremo, pois se rende aos parâmetros da economia, isto é, ao enfoque do capital como articulador das políticas educacionais.

Nas obras analisadas por nós, constatamos que a educação preconizada pelo capital se restringe a uma formação para bem se executar tarefas e funções. Deseja-se um trabalhador que seja capaz de adquirir habilidades, atuar de forma flexível e altamente produtiva em qualquer função, a qualquer momento, em qualquer situação, ou seja, que de fato ele seja um polivalente.

O objetivo da educação profissional, do ponto de vista do empresariado, é promover a capacitação tecnológica do trabalhador de modo a tornar a produção mais competitiva e, portanto, manter os lucros e a rentabilidade dos negócios. O que temos diante de nós, portanto, é a supremacia dos interesses do capital na exigência de novas qualificações, na continuidade da exploração do trabalho do homem.

Elevar o nível educacional dos empregados é meta de muitas empresas, isto porque a baixa escolaridade e o analfabetismo que assola o trabalhador brasileiro - em 1999, 13,4% da população era analfabeta e 52,5% não havia concluído o ensino fundamental - "assusta" os donos do capital, uma vez que este perfil tão negativo e, que não responde mais às exigências do novo paradigma do mundo do trabalho, pode comprometer a produção. A saída para a crise é investir na educação dos

funcionários. Investir para usufruir mais lucro. O que os empresários esperam é melhorar os resultados da própria empresa por meio da educação.

Diante de uma situação de supremacia do capital em todos os campos, particularmente no da educação, como deveria se dar a formação para a força do trabalho, a partir do ponto de vista do trabalhador? Existe saída para esta situação de preponderância da economia e de suas novas formas de produção sob a qualificação profissional? É a educação profissional, de fato, a saída para a crise que vive o atual modelo de produção capitalista? Em primeiro lugar há que se ter consciência do quadro absolutamente complexo em que a educação profissional no Brasil e no mundo está inserida. Um quadro em que interesses de empresários e governo conflituam com os interesses dos empregados.

Segundo a obra do Departamento Intersindical de Estatística e Estudo Sócio-Econômicos (DIEESE) “A situação do trabalho no Brasil” (2001), a participação dos assalariados na gestão em conjunto deste sistema de formação nunca se deu de forma significativa, e esta foi a grande lacuna da qualificação profissional no Brasil: a ausência dos formandos nas decisões de conteúdo e direcionamento do que era ensinado. Apesar dos avanços que a década de 90 trouxe no sentido de abrir mais espaço para ação sindical opinar e interferir na elaboração de programas de formação de mão-de-obra, as empresas ainda tomam para si o direito exclusivo de capacitar o trabalhador em seu espaço, ou de apresentar a sua demanda diretamente ao estado para que este tome as providências. Para muitas empresas a capacitação do trabalhador não se constitui em um problema, na medida em que o treinamento é oferecido, de forma unilateral, no local de trabalho.

O fato do processo de industrialização brasileiro ter tido como referência o modelo fordista-taylorista incentivou ainda mais esta unilateralidade, em que a exigência do trabalho qualificado restringe-se aos funcionários de direção e gerência. Aos demais trabalhadores, a formação para a força de trabalho limita-se ao conhecimento específico das tarefas inerentes à sua função, o que contribuiu, historicamente, para o pouco investimento no setor educacional básico e, também, para criar o quadro de instabilidade e falta de direcionamento das ações de políticas públicas voltadas para a qualificação profissional.

De fato, o que se abstrai das pesquisas realizadas sobre a educação profissional no Brasil é a total ausência de um planejamento que consiga unir as

forças dos órgãos, instituições e pessoas envolvidas com a qualificação do trabalhador. As iniciativas estão dispostas de maneira dispersa e isso tem causado paralisação na estrutura de formação da força de trabalho no Brasil.

Para Pochmann (2001), o fato da estrutura da educação profissional no Brasil ser organizada pelos governos federal, estaduais e municipais; por instituições setoriais como o SENAI (indústria), o SENAC (comércio), o SENAR (agricultura) e o SENAT (transporte) e por outras instituições de formação diversa, faz com que a base organizacional e financeira da formação profissional seja distinta e, mais ainda, opere com características diferenciadas e sem articulação. É neste quadro, que envolve múltiplos interesses econômicos e políticos dos setores patronais, do governo e dos trabalhadores, que a educação profissional deve ser vista como estratégia de emancipação do trabalhador frente à situação adversa de desemprego, subemprego e precarização das condições de trabalho, presenciada nas duas últimas décadas na economia brasileira.

Com relação a atividade turística, a educação profissional aplicada a este setor, como não poderia deixar de ser, está inserida dentro do contexto em que se desenvolveu a formação da mão-de-obra no Brasil, o que a fez enfrentar as mesmas dificuldades que foram descritas acima, mas com um agravante: por ser uma atividade bastante recente, o turismo é pouco conhecido da maioria das pessoas em se tratando de seus conceitos, estruturas e finalidades. A própria concepção de meio ambiente, de preservação da natureza, de impactos ambientais etc., estão ainda em fase de incorporação pelas pessoas, empresas e organizações.

A “novidade” turismo é um agravante porque não sendo ele conhecido adequadamente, não é tratado como deveria ser, particularmente quando as instituições se dispõem a oferecer qualificação profissional aos trabalhadores do setor. Em nossa pesquisa o desconhecimento do setor ficou constatado na falta de articulação dos objetivos que as parceiras envolvidas com a formação profissional para o turismo no período de 1998 a 2000 tinham com relação ao conteúdo programático do curso e, também da própria realidade em que se desenvolveu os cursos.

Outra situação que demonstra este agravante foi o perfil das empresas que se candidataram para a organização dos cursos. O que uma Associação de Meninos de Rua tem a ver com o turismo? Isso é reflexo do que Pochmann alertou mais acima: historicamente, existe uma desarticulação absoluta entre os setores

envolvidos com a educação profissional e esta falta de articulação possibilita, inclusive, a presença de oportunistas no trabalho de formação dos trabalhadores, principalmente quando envolve grandes quantias de dinheiro.

O novo quadro econômico que se constitui desde a década de 1970, está exigindo uma total reformulação nos programas de formação profissional, até então praticados no Brasil. Ao nosso ver, esta nova estratégia deve levar em conta algumas condições, principalmente se quisermos superar os *descompassos* que caracterizam a educação profissional no Brasil:

- a) é urgente uma “repactuação” entre todos os segmentos que estão envolvidos com a educação profissional, com o fim de se acabar com a desarticulação existente entre programas e instituições organizadoras;
- b) também é necessário desenvolver estratégias de monitoração e observação dos resultados alcançados pelos atuais modelos estabelecendo metas de eficácia, efetividade e eficiência na gestão destes modelos. Paralelo a isso, é importante que seja incrementado o processo de acompanhamento dos egressos para se averiguar as reais contribuições que os cursos possibilitaram, em se tratando de inserção no mercado de trabalho, aumento de renda, melhoria de qualidade de vida, entre outras situações. Mesmo que esse trabalho tenha sido realizado, entendemos que o mesmo é de grande importância merecendo, portanto, uma atenção continuada;
- c) apesar da tentativa já feita pela PLANFOR, acreditamos que programas de formação profissional que considerem o envolvimento dos empresários, do governo e dos trabalhadores, são necessários e devem ser retomados com novas estratégias que possibilitem, de fato, a articulação entre esses atores;
- d) os cursos de formação profissional para os trabalhadores em turismo não podem prescindir do envolvimento de pessoas com especialização na área. Acreditamos que a presença destes profissionais atuando e planejando currículos e projetos a serem oferecidos ao setor, é condição primordial para que não haja discrepância entre o que se pretende alcançar e a realidade;
- e) redirecionar a educação geral para que esta possibilite às crianças e aos jovens filhos dos trabalhadores desenvolvimento de um conhecimento

que esteja comprometido com a compreensão e a interpretação da realidade na qual estão inseridos. Isso significa que a educação a ser oferecida à classe trabalhadora não deve se limitar a educação profissional, mas sim ao que de melhor o homem conseguiu desenvolver em se tratando de educação.

- f) Por fim - e aqui destacamos como sendo o mais importante - é necessário que o trabalhador consiga uma melhor condição de vida pela sua participação e inserção política em que o mesmo pode defender e decidir o que melhor lhe convém, inclusive em se tratando de educação. Não estamos falando da ideologia pregada pela classes hegemônicas que defende a “cidadania” para todos, que nada mais é do que uma formação para os bons costumes e o acesso a práticas como a de higiene e a do lazer como controle social, mas sim do envolvimento político que pode possibilitar a ele, trabalhador, a direção de sua vida.

Por conta das reflexões feitas anteriormente, a educação profissional que consideramos e que neste momento propomos é aquela que não tenha como finalidade o desenvolvimento de habilidades e competências para a execução de determinadas tarefas. A educação que os trabalhadores necessitam é aquela em que, de fato, possam desenvolver uma consciência que os conduza à interpretação e a um novo entendimento da realidade que os rodeia, tornando-os capazes de redimensionar e dar um novo sentido ao mundo em que estão inseridos.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, José Vicente de. **Turismo fundamentos e dimensões**. São Paulo: Ática, 2001.

ANTUNES, Ricardo. *Adeus ao trabalho?* 6. ed. São Paulo: Cortez, 1999.

ALVES, Gilberto Luiz. *Quatro teses sobre a produção material da escola pública contemporânea*. *Intermeio: revista do Mestrado em Educação/UFMS*. Campo Grande. v. 1 n. 2, p. 6-19, 1995.

_____. *O pensamento burguês no seminário de Olinda*. Ibitinga: Humanidades, 1993.

ASSIS, Marina de. *O mundo do trabalho*. 2. ed. Brasília: SENAI/DN, 1999.

CONDORCET. *Relatório e projeto de decreto sobre a organização da instrução pública*. Trad. **Maria Auxiliadora Cavazotti**.

CRUZ, Roberto Moraes. *Formação profissional e formação humana: os (des)caminhos da relação homem-trabalho na modernidade*. In: **AUED, Bernardete Wrublevski**. (Org.). *Educação para o (des)emprego*. Petrópolis: Vozes, 1999.

BARRETTO, Margarita. *Manual de iniciação ao estudo do turismo*. 10. ed. Campinas: Papyrus, 2001.

_____. *Planejamento e organização em turismo*. 6. ed. Campinas: Papyrus, 2001.

BENI, Mário Carlos. *Análise estrutural do turismo*. 5.ed. São Paulo: Senac, 2001.

BIANCHETTI, Lucídio. *As novas tecnologias e o devassamento do espaço-tempo do saber tácito dos trabalhadores*. In: **AUED, Bernardete Wrublevski**. (Org.). *Educação para o (des)emprego*. Petrópolis: Vozes, 1999.

CAMPOS, Roselane Fátima. *A construção do sujeito competente: desvelando as tessituras do modelo pedagógico das competências.* In: **BASTOS, João Augusto de Souza Leão de Almeida.** *A educação técnico-profissional fundamentos, perspectivas e prospectiva.* **Centro Federal de Educação Tecnológica do Paraná, 1990.**

CODEFAT. *Resolução n.º 223 de 9 de dezembro de 1999.* **Brasília: MTE, SEFOR, 1999.**

COMÉNIIO, João Amós. *Didáctica magna.* **3. ed. Lisboa: Calouste Gulbenkian, 1957.**

CHIAVENATO, Idalberto. *Introdução à teoria geral da administração.* **4. ed. São Paulo: Makron Books, 1993.**

CUNHA, Luis Antonio. *Educação e desenvolvimento social no Brasil.* **Rio de Janeiro: Francisco Alves, 1981.**

CUNHA, Luiz Antonio. *O ensino profissional na irradiação do industrialismo.* **São Paulo: UNESP, 2000.**

DAVIS, Mark M. et al. *Fundamentos da administração da produção.* **3. ed. São Paulo: Artmed, 1999.**

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

DIEESE. *A situação do trabalho no Brasil.* **São Paulo: DIEESE, 2001.**

DUPAS, Gilberto. *Economia global e exclusão social. Pobreza, emprego, estado e o futuro do capitalismo.* **2. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2000.**

EMBRATUR. *Anuário estatístico 2002.* **29.ed. Brasília: depem, 2002.**

_____. *Estudo do Mercado Interno de Turismo.* **Brasília: depem, 2001.**

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Novo Dicionário da Língua Portuguesa.** 2. ed, Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1986.

FERACINE, Luiz. **Erasmus a civilidade pueril.** Intermeio: Revista do Mestrado em Educação, v.2. Caderno Especial. Campo Grande: UFMS, 1995.

FILHO, Domingos Leite Lima (Org.) *et al.* **Educação profissional: Tendências e desafios.** Curitiba: Sindocefet - PR, 1998.

FRANCO, Maria Ciavatta. Formação profissional para o trabalho incerto: um estudo comparativo Brasil, México e Itália. In: FRIGOTTO, Gaudêncio (Org.). **Educação e crise do trabalho.** Petrópolis: Vozes, 2001.

FRIGOTTO, Gaudêncio (Org.). **Educação e crise do trabalho.** Petrópolis: Vozes, 2001.

FRIGOTTO, Gaudêncio. **A produtividade da escola improdutiva.** São Paulo: Cortez, 1984.

FÚSTER, Luis Fernández. **Introducción a la teoría y técnica del turismo.** 4. ed. Madri: Alianza Editorial, 1991.

FUNDAÇÃO DE TURISMO DE MATO GROSSO DO SUL. **Mato Grosso do Sul. Plano de ação para o turismo.** Campo Grande, 2003.

GOUNET, Thomas. *Fordismo e toyotismo na civilização do automóvel.* **São Paulo: Bom tempo editorial, 1999.**

HARVEY. David. *Condição pós moderna.* **8. ed. São Paulo: Loyola, 1999.**

IANNI, Octávio. *A era do globalismo.* **Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1999.**

IGNARRA, Luiz Renato. *Fundamentos do turismo.* **São Paulo: Pioneira, 2001.**

INTERMÉIO: Revista do Mestrado em Educação, v. 2. **Erasmus a civilidade pueril.** Caderno Especial. Campo Grande: UFMS, 1995.

KOSIK. Karel. *Dialética do concreto.* **2. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1969.**

KOTLER, Philip. *Administração de marketing.* **5. ed. São Paulo: Atlas, 1998.**

KRIPPENDORF, Jost. *Sociologia do turismo.* **São Paulo: Aleph, 2000.**

KURZ , **Robert.** *O colapso da modernização.* **Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1996.**

LANE, Silvia T. Maurer; ARAÚJO, Yara (Orgs.). *Arqueologia das emoções.* Petrópolis: Vozes, 2000.

LEVITT, Theodore. *A imaginação de marketing.* 2. ed São Paulo: Atlas, 1990.

LEÃO, Inara Barbosa. *Os professores universitários: a emoção e o pensamento em um trabalho intelectual institucionalizado.* 1999. Tese (Doutorado). Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 1999.

_____. *Uma nota da psicologia sobre a educação profissional proposta no Planfor/BR. Intermeio: revista do Mestrado em Educação/UFMS.* Campo Grande, MS, p. 42-64, 2001.

LEONTIEV, A. N. *Actividad, conciencia y personalidad.* Buenos Aires: Ediciones Ciencias del Hombre, 1978.

LEONTIEV, A. N. *O desenvolvimento do psiquismo.* Lisboa: Livros horizontes, 1978.

LICKORISH, Leonard J.; JENKINS, Carson L. *Introdução ao turismo.* 2. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2000.

LOVELOCK, Christopher; WRIGHT, Lauren. *Serviços marketing e gestão.* São Paulo: Saraiva, 2001.

MARX, Karl. *O capital. Crítica da economia política. V. I.* Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1999.

_____; **ENGELS, Friedrich.** *A ideologia alemã. (I-Feuerbach).* São Paulo: Hucitec, 1987.

_____. *Cartas filosóficas e o manifesto comunista de 1848.* São Paulo: Moraes, 1987.

_____. *Crítica da educação e do ensino.* Lisboa: Moraes, 1976.

_____. *Textos sobre educação e ensino.* São Paulo: Moraes, 1992.

MARCUSE, Herbert. *A ideologia da sociedade industrial. O homem unidimensional.* Rio de Janeiro: Zahar editores, 1964.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. Educação profissional legislação básica. 5. ed. Brasília: 2001.

MTb/SEFOR. Educação Profissional: um projeto para o desenvolvimento sustentado. Brasília: MTE, SEFOR, 1999.

_____. Reconstruindo a institucionalidade da educação profissional no Brasil. Brasília: MTE, SEFOR, 1999.

_____. A experiência no turismo. Brasília: MTE, SEFOR, 1999.

_____. Guia do PLANFOR 2000. Brasília: MTE, SEFOR, 2000.

_____. Guia de avaliação. Brasília: MTE, SEFOR, 2000.

MTb/SEFOR. Avaliação gerencial: 2º triênio – resultados até 31.12.97. Brasília: MTE, SEFOR, 1998.

_____. Avaliação gerencial 1995/98: Balanço de um projeto para o desenvolvimento sustentado. Brasília: MTE, SEFOR, 1999.

_____. O que está acontecendo com os treinandos dos PEQs? Brasília: MTE, SEFOR, 1999.

_____. Relatório de avaliação gerencial 1999. Brasília: MTE, SEFOR, 2000.

_____. Educação Profissional no Brasil: conceitos e práticas em debate. Brasília: MTE, SEFOR, 1997.

MONTEJANO, Jordi Montaner. Estructura del mercado turístico. 2. ed. Madri: Sintesis, 2001.

OLIVEIRA, Marta Kohl de. Vygotsky. Aprendizado e desenvolvimento um processo histórico. 2. ed. São Paulo: Scipione, 1995.

OSÓRIO, Antônio Carlos do Nascimento. Políticas e desafios na educação para os trabalhadores empregados e desempregados. Intermeio: revista do Mestrado em Educação/UFMS. Campo Grande. v. 7 n. 14, p. 23-41, 2001.

OS ECONOMISTAS. Adam Smith. São Paulo: Nova Cultural, 1996.

POCHMANN, Marcio. *O emprego na globalização.* São Paulo: Bom Tempo, 2001.

_____. *E-trabalho.* São Paulo: Publisher Brasil, 2002.

_____. *O trabalho sob fogo cruzado.* São Paulo: Contexto, 2000.

PORTER, Michael E. *A vantagem competitiva das nações.* 6. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1989.

_____. *Vantagem competitiva. Criando e sustentando um desempenho superior.* 10. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1990.

QUINTERO, Rodolfo. *Elementos para uma sociologia del trabajo.* Caracas: EBVC, 1963.

REJOWSKI, Mirian. **Turismo e Pesquisa Científica.** 3. ed. São Paulo: Papirus, 1999.

ROMANELLI, Otaiza de Oliveira. **História da Educação no Brasil.** Petrópolis: Vozes, 1990.

RODRIGUES, José. **O moderno príncipe industrial. O pensamento pedagógico da Confederação Nacional da Indústria.** Campinas: Autores Associados, 1998.

RUSCHMANN, Doris Van de Meene. *et al.* Cursos e programas de ensino em turismo. **Revista Turismo em Análise.** Campinas, p. 7-25, Maio, 1996.

SLACK, Nigel et al. *Administração da produção.* São Paulo: Atlas, 1997.

SANDRONI, Paulo. *Dicionário de economia.* 8. ed. São Paulo: Best Seller, 1994.

SAVIANI, Dermeval. *Pedagogia histórico-crítica. Primeiras aproximações.* Campinas: Autores Associados, 1996.

SAVIANI, Dermeval. *Educação. do senso comum à consciência filosófica.* Campinas: Autores Associados, 1996.

_____. **Escola e Democracia.** São Paulo: Autores Associados, 1986.

SCHULTZ, Theodore W. **O valor econômico da educação**. Rio de Janeiro: Zahar, 1967.

SENAC. *Referenciais para a educação profissional Senac 2001*. Rio de Janeiro: Senac/DFP/DI, 2001.

_____. *Resolução Senac n.º 340/80*. Rio de Janeiro: 1980.

SHIROMA, Eneida Oto. *Da competitividade para a empregabilidade: razões para o deslocamento do discurso*. In: **BASTOS, João Augusto de Souza Leão de Almeida**. *A educação técnico-profissional fundamentos, perspectivas e prospectiva*. Centro Federal de Educação Tecnológica do Paraná, 1990.

TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi. **A sociedade pós-industrial e o profissional em turismo**. 3. ed. São Paulo: Papirus, 2000.

TOMAZI, Nelson Dacio. *Iniciação à sociologia*. São Paulo: Atual, 1993.

VIGOTSKII, L. S.; LURIA, A. R. ; LEONTIEV, A. N. *Linguagem, desenvolvimento e aprendizagem*. 7. ed. São Paulo: Icone editora, 2001.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO DO SUL. *Programa de educação profissional. Relatório final: planejamento e gestão - Volume I*. Campo Grande: UFMS, 1998.

_____. *Programa de educação profissional. Relatório final: planejamento e gestão-Volume II*. Campo Grande: UFMS, 1998.

_____. *Relatório final de Avaliação-Volume II*. Campo Grande: UFMS, 1999.

_____. *Relatório parcial de Avaliação: Planejamento I*. Campo Grande: UFMS, 1999.

_____. *Relatório parcial de Avaliação: Planejamento e gestão II*. Campo Grande: UFMS, 1999.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO DO SUL. *Relatório parcial de Avaliação: Planejamento I*. Campo Grande: UFMS, 2000.

ANEXO I

A ENTREVISTA

No anexo I, iremos apresentar a entrevista feita com um empresário do setor turístico. A escolha se justificava por acreditarmos que o mesmo constitui-se no sujeito representativo dos empresários do setor. Os “pontos” turísticos que pertencem a ele estão entre os mais visitados dos municípios de Bonito e de Jardim, pertencentes a chamada Região 2, cujas características foram apresentadas no capítulo 5 dessa pesquisa.

O objetivo de termos realizado esta entrevista foi para registramos a opinião de um empreendedor do setor turístico sobre como funciona este negócio, quais são as dificuldades e as complexidades inerentes a essa cadeia e os desafios que abarcam a qualificação profissional, tanto para os empresários quanto para os funcionários das empresas do setor.

Posto isso, segue abaixo a entrevista registrada na íntegra.

P1: O Sr. interpreta o turismo como uma atividade de prestação de serviço ou como uma indústria?

R1: O... O turismo na minha opinião é prestação de serviço. Quem falar que turismo é uma indústria, acho que é uma... Uma distorção, não é. É... É política. Via de regra são os políticos que não fazem nada pelo turismo, ficam falando que é uma indústria. É serviço.

P2: Como que na prática, na vida real se dá a atividade turística como um negócio/empreendimento?

R2: O turismo ele é complexo, né, porque é prestação de serviço. Você tem gente de... turista de todo tipo, que você tem que atender. Cada um com uma expectativa, né. I... a parte de montagem do quadro de pessoal para atender isso é complicado e, principalmente, no caso nosso que a gente tá no meio rural e... a... a... expectativa do turista esta cada vez maior em relação a qualidade, né e passou aquele tempo

que a pessoa chegava lá e..., tudo bem que ela tava sendo atendido por um peão, pela esposa do capataz, e ele então, pra ele tava tudo bem, pra ele assim, tava de acordo com a expectativa dele. Hoje a expectativa do turista é muito maior, então ele... é muito comum o turista chegar lá e tá na expectativa que vai ter uma pessoa atendendo ele em inglês, tá, que ele vai ter conforto no receptivo, ele tem uma expectativa, tem todo tipo de expectativa. Hoje ainda tem muito turista com uma expectativa alta, né e... uma coisa que a gente, tem sido comum a gente... a gente, tem uma ficha de avaliação em torno de 40% dos turistas preenchem e.. tão, hoje o que mais aparece de pedido lá é conforto no receptivo, é por piscina no receptivo é..., a pessoa tá indo para um passeio de natureza, tão o pedido dele hoje é conforto no receptivo. E o nosso receptivo é razoavelmente bom. Então, o pessoal cada vez quer mais conforto, quer mais atendimento... . É profissionalismo. A pessoa que toca um empreendimento turístico é... ele tem que lidar com o visitante, aí com todo o resto do trade, então o motorista, com os guias, com as agências de turismo, a hotelaria, o poder público. Então isso é uma coisa que não é muito fácil a pessoa fazer e... isso talvez tem sido o motivo do insucesso de alguns empreendimentos. A pessoa não consegue lidar com tantas cabeças diferentes e..., às vezes, acaba se indispondo com algumas pessoas e... fica achando que ah... meu empreendimento não é compreendido... . Assim, tão me sacaneando... . Acho que todo turismo é complexo, né. Todos os elos. A agência é complexa. Você tá lidando com as pessoas que tão com o tempo nobre delas, um tempo que ela reservou pro lazer, aí então tem que dar tudo certo naquilo lá... e às vezes a gente, o turismo não tem isso claro na cabeça da gente... . As pessoas envolvidas no turismo não têm claro isso. O trade em geral não tem isso muito claro. Que você tá lidando com um tempo nobre que a pessoa reservou pra ela. Então precisa dar tudo certo..., você não pode botar o turista em estresse no momento que é para desestressar, tá. E... a... . É complexo o... o negócio.

P3: Onde está o ponto falho que poderia comprometer toda a cadeia, todos os elos da atividade turística?

R3: Bom. No caso lá da região de Bonito, hoje a cadeia funciona para o turista bem. Assim, o turista muitas vezes não percebe que os problema que tem são internos. Às vezes, uma das maiores falhas que tem na minha opinião no turismo lá hoje, é que a agência de turismo tem um cartel. Assim... em Bonito existe um lei que obriga

a venda ser através das agências e..., então, a agência de turismo, muitas vezes, não tá preparada para prestar um serviço à altura, é... tem uma rotatividade muito grande dos funcionários, dos atendentes. Esses atendentes não são preparados adequadamente e, também não têm muita vezes a motivação. A maior parte deles não tem comissão e nem ganham hora extra. Então a pessoa que tá ali na função de informar o visitante, às vezes pra se livrar do turista numa época em que a cidade tá lotada, ela fala: - "tão todos os passeios lotados". Na verdade o problema é que ela não tem o guia para poder atender aquele grupo e não quer se dar o trabalho de pegar o telefone e fazer dez ligações para conseguir descobrir onde que tem um passeio que tem um plantão que ela poderia encaixar aquele turista. Então, é mais fácil pra ela dizer tá tudo lotado. Então, acho que talvez o ponto falho do turismo nosso hoje lá na região é mais atuando nas agências, tá. E, como tem uma percepção de que agência você abre com muito pouco capital, e que seria um negócio fácil de tocar, e que ganha muito dinheiro você tem uma proliferação de quantidade de agências. Em Bonito acho que hoje são 25 agências. Há mercado para três ou quatro, seria o mercado hoje lá. Há agências que são agregadas de hotel. Então, o cara tem um custo operacional muito baixo porque não paga aluguel. Então as agências não fazem o serviço delas à altura. Elas têm o, esse é o caso de Bonito, cartel, elas têm a reserva de mercado. Então, elas que têm que ir lá fora buscar divulgação da cidade porque só elas que podem vender, né. E elas ficam mais esperando o turista cair ali dentro. Então, isso é uma falha hoje lá. Existe um problema muito grande também dos passeios. Quando um passeio entra no mercado ele tem um dificuldade muito grande de se inserir no mercado porque ele não tá na mídia, ele não tá em nenhum guia, ele não tá no material de divulgação oficial dos municípios, né. E as operadoras de fora não conhecem o passeio, e o pessoal das agências, eles, não tiram tempo de conhecer também. O próprio pessoal das agências locais, lá de Bonito, eles não tiram tempo para ir lá conhecer um passeio novo e, a não ser quando o passeio recebe as primeiras visitas de agências, o pessoal fala que é fantástico, aí eles tiram um tempo, mas assim que é o supra-sumo, como o caso do Rio da Prata, entendeu aí... . Um caso que foi há muito tempo atrás todo mundo queria conhecer, eu que ficava segurando ... "Não tá na hora de você conhecer". Entendeu? Agora, a Mimosa quando a gente abriu, apesar de ser um lugar muito bonito, tem um monte de cachoeira lá, o pessoal não tirou tempo de ir lá conhecer, acho que ficou fazendo fantour, fantour, fantour e então

você como proprietário fica com raiva daquilo, você investe, você é obrigado a ser vendido pra aqueles agentes por uma lei municipal e o mercado tá na mão deles também, né porque pela inércia né, e eles não tiram tempo de ir lá conhecer. A Mimosa, tá com três anos e meio acho que abriu, mais ou menos, e eu diria que 30% do trade não conhece a Mimosa. Hoje ela deve ser o quarto ou quinto passeio mais visitado da cidade. Você ter 30% do trade que não conhece o produto é uma coisa que tá errado, né. A gente tem a dificuldade de muitos passeios que eles não conseguem se posicionar no mercado porque o trade não... tá aí... .

P4: O funcionamento da atividade turística passa por qual caminho?

R4: Bom... há um tempo atrás a pessoa montava, no caso de um ponto turístico, e como tinha pouca concorrência, ele conseguia, e ele trabalhava com um custo operacional muito baixo e o turista aceitava aquilo, porque o turista não tinha outra escolha. Tá. Mas, na medida que o mercado foi evoluindo, tão foi surgindo mais concorrência, quem tá trabalhando naquela maneira antiga ele tá perdendo mercado. Ele também já não tá mais conseguindo trabalhar naquele custo operacional lá muito baixinho. Então ele não tá bem no mercado, hoje, aquelas pessoas que não vieram mudando. Então, o mercado hoje tá exigindo que o pessoal profissionalize, porque nós temos vários empreendimentos, nos diversos segmentos em processo de profissionalização forte, inclusive em agências. Hoje em Bonito tem a Tamanduá Tour, que é tocada por uma pessoa que tem mestrado em turismo, trabalhando com a parte de informatização violentamente, com Internet, inclusive organizando para que a agência acesse o banco de dados do passeio fazendo a reserva direto e agência é... ela atuando também como operadora, né. Então, ela vendendo o pacote completo com hotel junto, transporte, não sendo uma simples agência emissora de bilhete. Então, o mercado tá num processo de transformação. Aí cria uma demanda maior por profissionais, por pessoal formado em universidade. Inclusive os passeios, também, tá tendo uma inserção maior do pessoal com curso superior. Então, tem uma mudança em curso. Eu acho que essa mudança vai se aprofundando nos próximos dois anos. Agora, existe um conflito permanente no trade, que é o conflito distributivo. Quem consegue pegar mais, uma fatia maior do dinheiro que tá entrando. Assim, a pessoa que entra no mercado turístico começa a pesquisar para entrar no mercado turístico mais fortemente, ele se assusta com o conflito, um falando mal do outro, ele não consegue, ele acha que a cidade tá numa

guerra, mas é natural do processo turístico, né, e... que é o conflito distributivo, do problema do dinheiro. Então, se você for em Bonito, lá você vai ver o pessoal falando muito mal de passeio, tá. Porque eles acham que passeio ganha muito e que não faz... porra nenhuma, né, que é melhor, que é muito fácil porque ele tem o... cartel de ter o recurso natural na mão e..., simplesmente pelo fato do cara ter o recurso natural, aquilo é suficiente para o cara ganhar dinheiro, entendeu? E fica naquela coisa antiga de... Então, a pessoa chega lá, ele se assusta com essa coisa. É hotel falando mal da agência, é agência falando mal do passeio, o... passeio falando mal da agência e... . O passeio falando mal do guia, o guia falando mal do coisa... Então esse é um clima que ele não é legal de se viver nele. Inclusive, quando eu resolvi entrar no turismo, eu resolvi entrar porque seria uma atividade agradável pra se tocar, né. Você viver num clima bom, você tá convivendo com pessoas que tão de férias. E aí, com o tempo, foi agravando esses conflitos internos, né e no começo... isso me maltratava um pouco, que não era o que eu queria. Aí, depois eu aprendi que isso é parte do processo, que não tem que ligar muito. Você faz o teu trabalho melhor que você puder, não liga muito para essas... . Eles são... da natureza humana, também de ser pequeno, então esquece essa fofoca... e... trabalhe e..., muitas vezes, tem também todo um processo de compreensão do trade com um empreendimento novo que abre. O pessoal não consegue compreender aquilo lá e começa a só dar porrada, porrada e falar mal daquele negócio e, às vezes, é até um empreendimento que vem pra somar... no trade né...

P5: Como o Senhor vê a preparação para formação de profissionais na área de turismo oferecida pelas instituições responsáveis?

R5: Bom. A parte de capacitação em turismo, ela aconteceu mais lá pra trás e que teve um esforço, um envolvimento maior do Sebrae e também os recursos do FAT pra capacitar o pessoal. Aí, por motivos de Tribunal de Contas, os recursos do FAT secaram, né. Então, isso tem prejudicado a capacitação, principalmente do pessoal mais básico, né. Aí surgiu um monte de escolas de turismo que formaram as primeiras turmas, né. A gente vê que o pessoal não tem tido uma inserção no mercado. A gente não percebe. A gente tem a impressão de que a maior parte das pessoas que se formam em turismo não estão no mercado. Aí a gente não consegue entender porque que tem tanta demanda por curso de turismo, e tem tanta gente querendo fazer curso de turismo e você vê tão pouca gente formada em turismo

empregada no... mercado turístico. Então, a gente acha que tem alguma coisa errada nas escolas de turismo, porque não sei se as pessoas tão chegando no mercado, são muito poucos profissionais formados em turismo que tão trabalhando em Bonito. A gente recebe uma quantidade... tem uma demanda muito forte por estágio, mas sente que falta um pouco mais de orientação das escolas com relação ao conteúdo dos estágios, ao que o aluno deve estar buscando e o que a gente deve estar oferecendo, também na parte de estágio. Então, acho que as escolas, elas tinham que conversar mais com o trade turístico pra ver o que precisa, pras necessidades. Na parte dos cursos profissionalizantes tem tido muito enfoque de formar a mão de obra básica, curso de garçom, camareira, tal... E a gente precisa muito formar é empresário, capacitar melhor o empresário que já tá, capacitar melhor a pessoa que vai entrar, o empresário que vai entrar no mercado, o pequeno, o micro empresário que vai entrar no mercado e... então, uma coisa que o Sebrae fez mais lá pra trás, ele fez congressos, seminários, e até eu tive muita sorte na época que eu tava entrando no mercado, teve muitos eventos e... onde você tinha uma noção do que era aquilo lá e... não que turismo é uma festa. Então, muita gente entra no negócio do turismo porque acha que no negócio de turismo é fácil ganhar dinheiro, é uma brincadeira, né. Então a pessoa não vê que são 365 dias por ano, tem movimento... quando você tem que tá de folga quer dizer, você vai querer estar no convívio da tua família, é época que tem o maior problema para você administrar, porque o teu quadro de funcionário quer estar de folga no Natal, Ano Novo e Carnaval, o pessoal eles querem estar junto com a família e, normalmente, o pessoal que trabalha com o turismo é um pessoal jovem. Então, é um problema administrar essas épocas. Então, você como dono do empreendimento, você não consegue estar longe do empreendimento nestas datas. O SEBRAE, SENAC, eles já trabalharam um pouco mais nesta área há cinco, seis, sete anos atrás, quando o Sebrae lançou o turismo responsável, tal. Mas, ultimamente, não tem tido muito evento voltado para a capacitação do proprietário ou do gerente em si, o gerenciamento dos empreendimentos. E justamente na época que nós mais estamos precisando disso, porque nós estamos num processo de profissionalização muito acentuado da atividade, tendo empresas de fora entrando no mercado. Agora, por outro lado, a gente sente que o próprio empresariado não tá preocupado em buscar capacitação. O pessoal do SEBRAE reclama. Eu disponibilizo uma coisa e o pessoal não procura. Acho que tá faltando um envolvimento para melhorar a

capacitação empresarial. A Bahia identifica como o problema número 1 deles no turismo, a falta de capacitação empresarial, e..., provavelmente, este é o nosso problema número 1 e... não o problema de falar que nós não temos divulgação. Se você chega pra perguntar para um empresário de turismo... “Ah! Não. O Estado não divulga, não sei o que”... fica jogando culpa no Estado. Então, nós temos que melhorar capacitação. Eu acho este o grande problema no Estado. Aí as instituições que tão envolvidas no processo, não tão conseguindo cumprir seu papel e não conversam entre si e o próprio trade não tem uma articulação. As várias entidades trabalham muito dispersas, né. E a gente não consegue somar forças, né. Então as associações de classe não tão conseguindo cumprir um papel adequado, também. E apesar de tudo isso, como o Estado tem um recurso natural tão forte como o Pantanal e a região da Serra da Bodoquena, a gente tá indo. Tem o SENAC e o SEBRAE, principalmente o SEBRAE, né, fazendo, trabalhando, ajudando o negócio do turismo, né, então a gente tá conseguindo crescer. Tem um povo bom, um povo que gosta de atender bem. O nosso povo é hospitaleiro, então, se você chegar pedindo uma informação pra uma pessoa na rua, ele vai parar, quer te atender bem, coisa que às vezes lá no exterior, “ah! quero saber uma informação”, “tô com pressa”. É a resposta que normalmente a pessoa lá fora dá, né. Aqui não! O cara quer atender bem. Acho que é da índole do brasileiro atender bem, né. Então, se a gente conseguir acertar os fatores, a gente vai ser fortíssimo nesse negócio de turismo.

Diante do exposto acima, é possível alguns comentários. No seu discurso, o entrevistado aponta algumas situações centrais, cuja importância queremos destacar: trata-se das exigências que o turista faz, em se tratando de qualidade no atendimento, conforto e profissionalismo no receptivo e, na opinião do empresário, a pouca percepção que o trade turístico tem deste desafio. Esta incompatibilidade é uma das razões que faz com que o negócio do turismo seja complexo: o visitante exige profissionalismo e as pessoas envolvidas com o setor ainda não perceberam tamanha necessidade. Na opinião do entrevistado este problema está centralizado nas agências de turismo, principalmente por se concentrar nelas todo o processo de viagem do turista.

Com relação a qualificação profissional do trabalhador em turismo, o entrevistado acredita que, no passado, as instituições envolvidas, particularmente o SEBRAE, tiveram um papel mais determinante. Hoje, apesar da grande quantidade

de cursos de graduação em Turismo existentes em Mato Grosso do Sul, para o empresário estes graduados não estão aparecendo e nem se impondo no mercado turístico.

Com respeito aos cursos profissionalizantes a opinião do entrevistado vai na direção de formar gerentes e não garçons. Para ele, os empresários do setor carecem de formação e, em se tratando de qualificação profissional, o problema do Estado não é a profissionalização do trabalhador, mas do proprietário. A proposta do entrevistado é a de que as instituições envolvidas com a educação profissional somem forças com o trade turístico para que esta situação possa ser superada.

Como se vê, essa entrevista registrou a opinião de um legítimo sujeito representativo da classe empresarial do setor turístico. A possibilidade de qualificar e bem o trabalhador é quase nula, uma vez que, e este trabalhou mostrou isto o tempo todo, historicamente, a formação do trabalhador esteve legada a um segundo plano. Ao trabalhador o treinamento. Ao empresário, a condução, o gerenciamento.

Esta arquitetura caracterizada pelo dualismo entre educação para gerência e educação para treinamento é secular e se transforma hoje no grande desafio para o trabalhador. Reverter este quadro é uma tarefa que não se dará somente pela intermediação da EP, mas da inserção política, instrumento pelo qual a classe de trabalhadores poderá delimitar e apontar os caminhos que quer para si, inclusive o da educação.