



O perfil dos alunos do projeto de extensão “Profissionalização da Hospitalidade” do curso de hotelaria da UFMA

Jonilson Costa Correia
anграjonilson@yahoo.com.br

Universidade Federal do Maranhão| Brasil

Resumo

Ao observar o turismo em São Luís- MA, verifica-se que é preciso desenvolver ações para o “bem receber”. Nesta pesquisa buscou-se conhecer o perfil dos alunos atendidos pelo Projeto de Extensão Profissionalização da Hospitalidade, executado através do Núcleo de Projetos e Pesquisa em Hotelaria da UFMA em parceria com a Prefeitura de São Luís. Esta pesquisa compreende investigação descritiva, quantitativa e qualitativa e questionário com os alunos atendidos pelo projeto. Os resultados revelaram a necessidade de ações desse tipo, pois alguns entrevistados apontaram que as estratégias do Projeto ajudam a melhorar o currículo e a inserção no mercado hoteleiro.

Palavras-chave

Hospitalidade; Extensão; São Luís.



1 Introdução

A educação está no centro da vida social, da reprodução e da geração de conhecimentos, da criação do novo e da conservação do passado (MORIN; DIAZ, 2016). Segundo esses pensadores, a humanidade enfrenta, hoje, um número crescente de desafios e para superá-los necessita de uma educação que prepare para conhecer e encarar os problemas do cotidiano.

Neste contexto está a universidade que nasce de forma isolada, sem vínculos com a sociedade comum, ou seja, surgiu para servir a uma elite que até então estava sob a égide da igreja cristã. Ao longo da história essa instituição passou por várias mudanças, dentre elas a de criar laços com o seu entorno.

Entende-se então que desde a reforma do século XIX, a universidade investigadora não se destina apenas a formar para o exercício profissional: deve formar para a pesquisa e extensão, isto é, que forme para a vida, e que estenda seus valores para a sociedade, os introduz nela e os fomenta (MORIN; DIAZ, 2016).

Nesse sentido, a extensão universitária para Hennington (2005) mostra a importância de sua existência na relação estabelecida entre instituição e sociedade. Isso acontece por meio da aproximação, da troca de conhecimentos e experiências entre professores, alunos e população, também pela possibilidade de desenvolvimento dos processos de ensino-aprendizagem. A partir de práticas cotidianas, aliadas ao ensino e a pesquisa e, especialmente, pelo fato de propiciar o confronto da teoria com o mundo real, de necessidade e desejos. A partir disso, define e possibilita a apreensão dos conteúdos construídos entre professor e aluno, ao mesmo tempo em que beneficia-se a partir do momento em que há o contato com o mundo real.

A proposta deste artigo é apresentar, primeiramente, traços sobre um projeto de extensão desenvolvido no Curso de Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão (UFMA) intitulado “Profissionalização da Hospitalidade” aplicada em comunidades carentes da cidade de São Luís – MA.

Neste cenário, ainda, pretende demonstrar o perfil dos participantes da quinta edição do projeto que aconteceu em convênio entre a Universidade Federal do Maranhão (Curso de Hotelaria), a Secretaria Municipal da Criança e Assistência Social da Prefeitura de São Luís (SEMCAS) e a Secretaria Municipal de Turismo (SETUR).

Pesquisar sobre o perfil dos alunos atendidos pelo projeto significa levantar dados para uma possível avaliação do desempenho dos cursos ofertados durante o projeto, bem como conhecer demandas futuras para ingresso no projeto.

2 Sobre extensão universitária: conceitos

O ensino superior no Brasil começou tardiamente, se comparado a países estrangeiros, mais precisamente na metade do Século XX, pela união das escolas superiores isoladas. As universidades federais foram criadas pela necessidade prática do governo, por indisponibilidades de serviços sentidos pela sociedade ou como resultado de avaliação sobre o potencial existente em uma ou outra área (PLANO NACIONAL DE EXTENSÃO, 2001).

Foi também no início do Século XX que as conferências, reconhecidas como lições públicas, iniciaram na região sudeste do Brasil, exatamente pela Universidade de São Paulo, caracterizando a tomada de consciência da instituição para a necessidade de difundir o conhecimento acumulado (PLANO NACIONAL DE EXTENSÃO, 2001).

Esses fatos colocaram as universidades brasileiras, a partir de sua história, mais próximas das comunidades que lhes deram origem. De acordo com o Plano Nacional de Extensão (2001), no fim dos anos de 1950, início dos anos de 1960, os estudantes universitários brasileiros, organizados na União Nacional dos Estudantes-UNE, empreenderam movimentos culturais e políticos reconhecidos como fundamentais para a formação das lideranças intelectuais de que carecia o país. Estavam assim definidas as áreas de atuação extensionista, antes mesmo que o conceito fosse formalmente definido.

Consoante a isso, a sociedade civil se fortaleceu, principalmente nos setores comprometidos com as classes mais populares, em oposição ao enfraquecimento da sociedade política, ocorrido na década de 1980, em especial nos seus últimos anos. Nesse sentido, é possível pensar que a elaboração de uma nova concepção dos centros universitários teve como base a redefinição das práticas de ensino, pesquisa e extensão até então vigentes (PLANO NACIONAL DE EXTENSÃO, 2001).

A busca de novas práticas e a necessidade, por parte da população brasileira, facilitou o desenvolvimento dos trabalhos extensionistas. Esses se inseriam como uma alternativa de novos atendimentos e serviços prestados à população mais desprovida de capital. Do assistencialismo passou-se ao questionamento das ações desenvolvidas pela extensão, da função inerente à universidade, a extensão começou a ser percebida como um processo que articula o ensino e a pesquisa, que organiza e assessora os movimentos sociais que estavam surgindo.

A institucionalização passava a ser perseguida, só que em sua dimensão processual, envolvendo toda a comunidade acadêmica e não mais através de programas concebidos fora do espaço estudantil. Pelo ensino se encontrariam formas de atender a maioria da população, através de um processo de educação superior crítica, com o uso de meios de educação de massa



O perfil dos alunos dos projetos de extensão “Profissionalização da Hospitalidade” do curso de hotelaria da UFMA

que preparassem para a cidadania, com competência técnica e política (PLANO NACIONAL DE EXTENSÃO, 2001).

A pesquisa, tanto a básica quanto a aplicada, deveria ser sistematicamente direcionada ao estudo dos grandes problemas, podendo fazer uso de metodologias que propiciassem a participação das populações na condição de sujeitos, e não na de meros espectadores. Essa atividade trazia uma série de benefícios para os bairros que se localizavam ao redor dos campi, fazendo com que o papel do ensino superior se tornasse cada vez mais importante para a população (PLANO NACIONAL DE EXTENSÃO, 2001).

Esse tipo de extensão, que vai além de sua compreensão tradicional de disseminação de conhecimentos (cursos, conferências e seminários), prestação de serviços (assistências, assessorias e consultorias) e difusão cultural (realização de eventos ou produtos artísticos e culturais) já apontava para uma concepção de universidade em que a relação com a população passava a ser encarada como a oxigenação necessária à vida acadêmica (PLANO NACIONAL DE EXTENSÃO, 2001).

Com esses balizamentos, a produção do conhecimento via extensão, se faria na troca de saberes sistematizados, acadêmico e popular, tendo como consequência a democratização do conhecimento, a participação efetiva da comunidade na atuação da universidade e uma produção resultante do confronto com a realidade (PLANO NACIONAL DE EXTENSÃO, 2001).

De acordo com o Plano Nacional de Extensão (2001), o reconhecimento legal dessa atividade acadêmica, sua inclusão na Constituição e a organização do Fórum de Pró-Reitores de Extensão, no fim da década de 1980, deram à comunidade acadêmica as condições e o lugar para uma conceituação precisa da extensão universitária. Assim expressa no I Encontro Nacional de Pró-Reitores de Extensão: dessa forma “A extensão universitária é o processo educativo, cultural e científico que articula o ensino e a pesquisa de forma indissociável e viabiliza a relação transformadora entre universidade e sociedade.” (FORPROEX, 1987, p. 11).

A Extensão é uma via de mão dupla, com trânsito assegurado à comunidade acadêmica, que encontrará, na sociedade, a oportunidade de elaboração da práxis de um conhecimento acadêmico. No retorno à Universidade, docentes e discentes trarão um aprendizado que, submetido à reflexão teórica, será acrescido aquele conhecimento. Esse fluxo, que estabelece a troca de saberes sistematizados, acadêmico e popular, terá como consequência: a produção do conhecimento resultante do confronto com a realidade brasileira e regional; a democratização do conhecimento acadêmico e a participação efetiva da comunidade na atuação da Universidade (PLANO NACIONAL DE EXTENSÃO, 2001).

Na instância do Fórum dos Pró-Reitores de Extensão Universitária (FORPROEX), em seus encontros realizados em 2009 e 2010, respectivamente, o conceito de Extensão Universitária foi apresentado às Universidades Públicas e à sociedade:



Extensão Universitária, sob o princípio constitucional da indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão, é um processo interdisciplinar, educativo, cultural, científico e político que promove a interação transformadora entre Universidade e outros setores da sociedade. (FORPROEX, 2012, p. 15).

Os Fóruns de extensão sempre foram muito importantes para o avanço das ações extensionistas, as reuniões simbolizam sempre um recomeço e é a oportunidade impar de um *feedback* mais completo para a sociedade. Como intuito de organizar as ações o FORPROEX elaborou as diretrizes da extensão, onde se reafirma a necessidade das escolas superiores poderem prestar serviços à população.

3 Antecedentes da Extensão Universitária na UFMA

A atividade de extensão na UFMA teve início na zona rural. Antes mesmo da aprovação da extensão universitária no Fórum de Pró Reitores, as práticas já eram usadas para auxiliar a população carente de serviços. De acordo com Melo (1971), professores da universidade juntamente com dois técnicos da SUDEMA (Superintendência de Administração do Meio Ambiente) e da SUDENE (Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste) elaboraram um plano de ação com base em estudos prévios sobre as condições geo-sócio-econômicas das regiões do estado para determinarem as áreas de atuação do Centro. A primeira microrregião selecionada foi a de Pedreiras.

A extensão também está prevista no Regimento Interno na UFMA. De acordo com Lima (2009):

[...] a articulação entre ensino, pesquisa e extensão, que vem sendo assegurada em todo o aparato legal do ensino superior desde 1988, também está presente nesse documento interno da UFMA. Por outro lado, considera que a Universidade deve prestar serviços à comunidade. (LIMA, 2009, p. 44).

Ao observarmos no Plano Estratégico de Desenvolvimento Institucional da Universidade do ano de 2005, a extensão universitária é citada no princípio da Universidade Pública e Qualidade Social e está descrita como uma atividade que deve estar a serviço da sociedade e da formação profissional.

A Universidade-síntese de diversos campos disciplinares-desenvolve, continuamente e com crescente qualidade social, a formação cultural e profissional, além da produção e socialização da ciência, da tecnologia, das artes, da literatura. Essas finalidades institucionais serão acessíveis a todos os segmentos sociais e, em especial, àqueles em condições desiguais de inserção social, por meio de práticas de ensino, pesquisa e extensão. (UFMA, 2005, p. 5).

Com esses princípios, aproxima-se a possibilidade de toda a comunidade acadêmica da UFMA ser consciente da sua função social e da formação dos seus acadêmicos. Pois, legalmente, trata o ensino, a pesquisa e a extensão de forma articulada e dispõe contemplar a relação Universidade-Sociedade como importante para a formação profissional e para possíveis transformações sociais.

4 Sobre o curso de Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão

A Universidade Federal do Maranhão, através da Pró-Reitoria de Graduação, com base em normas regulamentares e a legislação vigente, concedia autonomia didática para criar e implantar novos cursos. Assim, em 11 de setembro de 1987, apresentou, para apreciação do seu Conselho Universitário, o projeto do Curso Superior em Hotelaria, devidamente estimado pela Divisão de Cursos de Graduação (CORREIA, 2011).

Na sua justificativa a UFMA afirmava que a criação do Curso de Hotelaria em São Luís viria suprir as necessidades do mercado hoteleiro e oferecer oportunidades de se empregar mão de obra local e regional, desde que o profissional demonstrasse, por meio do trabalho, um desempenho técnico moral. A existência de mercado de trabalho neste campo ainda não estava saturado. Assim, nada mais oportuno, que fosse criado, em nível superior, na Universidade Federal do Maranhão, o curso de Hotelaria, que viria atender as necessidades da área em São Luís – MA.

O projeto de criação e funcionamento do Curso de Hotelaria – Tecnólogo previa a formação profissional no decorrer de cinco semestres, com uma carga horária de 2.070 horas-aula e 113 créditos (CORREIA, 2011). Nesse cenário, predominava o entendimento de que os cursos superiores de curta duração (tecnólogos) proporcionavam uma formação mais rápida e, além disso, eram mais adequados às exigências do mercado de trabalho. Assim, em contraste com os bacharelados encarregados de formar para o trabalho de concepção, a graduação tecnológica visava formar para o trabalho de operação e gestão.

Para estruturar o Curso de Hotelaria foi realizada pesquisa junto às universidades brasileiras que mantinham e mantém curso de hotelaria. Essa pesquisa institucional levantou informações das disciplinas, experiências, carga horária, regime acadêmico e outras peculiaridades como de comparação e aplicabilidade ao mercado local. Todas as informações sofreram a devida redução sociológica às características socioeconômicas e didático-metodológicas locais.



Necessário destacar que, o contexto em que o curso de hotelaria foi institucionalizado no Maranhão, na década de 80, foi um período em que, conforme Kuenzer (2001) ocorreram mudanças no mundo do trabalho, as quais configuravam um novo regime de acumulação – também chamado de regime de acumulação flexível que trouxe profundas consequências para a educação. Para a autora, talvez no ensino superior essa mudança possa ter sido mais evidenciada, se comparada aos demais níveis do sistema escolar, uma vez que as profissões de nível superior, com foco no mercado, eram rigorosamente delimitadas, para o que concorriam as corporações.

Era desse modo que se caracterizava o Curso de Hotelaria da UFMA, partindo de um currículo de formação geral, seguida de uma formação especializada de acordo com as necessidades do mercado de trabalho. Porém, neste formato, não se situava a educação continuada, a pesquisa e extensão como elementos que possibilitam uma formação crítica, reflexiva e transformadora.

Neste cenário de mudanças, a abordagem conteudista passou a ser questionada, em seu lugar, o capital passou a defender o desenvolvimento de competências, para o que devia propiciar formação flexível e continuada de modo a atender às demandas de um mercado em permanente movimento, em substituição à formação conteudista especializada e pouco dinâmica para o mercado relativamente estável (KUENZER, 2001).

Com base no paradigma da internacionalização do capital, houve a exigência de um trabalhador com outras características, a saber, que tivesse mais conhecimentos, soubesse comunicar-se adequadamente, trabalhasse em equipe, fosse flexível a situações novas, criasse soluções originais e fosse capaz de educar-se permanentemente (KUENZER, 2001).

Ademais, a década de 1990 no Brasil, segundo Silva (2013), foi caracterizada por um processo de construção da hegemonia liberal, e por uma profunda Reforma de Estado rumo à superação do nacional-desenvolvimentismo, por um ambicioso projeto de privatizações, da integração da economia brasileira ao padrão globalizado de competição e flexibilização do trabalho.

Neste contexto, a necessidade de integração à nova ordem internacional, por intermédio da flexibilização do ensino, sua modernização e o foco no papel da educação enquanto instrumento de capacitação para o mercado são argumentos recorrentes nas falas dos elaboradores das novas diretrizes para a educação brasileira, como estratégias para a adaptação do sistema de ensino superior ao novo paradigma recorrente da 3ª Revolução Industrial e do fenômeno da globalização dos mercados, considerado como irreversível (SILVA, 2013). Como consequência disto observa-se que:



A diversificação curricular será outra maneira de ampliar as oportunidades educacionais nesse nível de ensino. Seja pela criação de novos cursos, visando cobrir lacunas da formação tradicional ou atender novas demandas do mercado de trabalho, seja pela revisão e reformulação dos currículos tradicionais, será possível atrair segmentos da clientela potencial que hoje não encontram motivação para estudos de nível superior. (SOUZA, 1999, p. 30).

Em 2006, o Curso de Hotelaria desvinculou-se do Departamento de Ciências Contábeis e Administração, momento em que juntamente com o Curso de Turismo constituiu o Departamento de Turismo e Hotelaria no Centro de Ciências Sociais da UFMA. Concomitante a isso ocorreu à transformação da habilitação de tecnólogo para bacharelado.

O crescimento dos serviços de hospedagem e da demanda hoteleira, tanto em termos de qualidade como em quantidade, motivou a adequação da formação dos profissionais de hotelaria. Considerando esses dados, aliados aos anseios de professores, alunos e egressos do curso, ocorreu a mudança da habilitação de Tecnologia para Bacharelado no Curso de Hotelaria da UFMA. Assim firmou-se, por meio do ensino, pesquisa e extensão, com o objetivo de aperfeiçoar o processo formativo dos profissionais da área, de maneira a atender, com qualidade e competência, as demandas da sociedade local e nacional, o Curso de Hotelaria (CORREIA, 2016).

Constituíram-se, como base orientadora para a transformação do curso de hotelaria tecnólogo para bacharelado, as diretrizes curriculares vigentes para os cursos de graduação (Parecer CNE/CNS 146/2002, Parecer CNE/CNS 67/2003 e Parecer CNE/CNS 108/2003) e a literatura crítica da área de conhecimento em Hotelaria e Turismo, sobretudo para a criação de cursos adequados à necessidade do mercado interno e externo (CORREIA, 2011).

Nesse sentido, o Projeto Político Pedagógico do Curso foi desenvolvido tendo como base o contexto local, considerando a nova perspectiva, apontada pelo Ministério da Educação, quanto à adequação e atendimento das necessidades emergentes que se colocam para este setor de serviços, incentivando uma sólida formação geral necessária para que o futuro graduado possa vir a superar os desafios mutantes de renovadas condições de exercício profissional e produção de conhecimento (CORREIA, 2016).

Dessa forma, buscou-se uma formação intelectual e profissional de um cidadão mais preparado para o mercado de trabalho, crítico da sua realidade, com capacidade de propor novas alternativas e dar respostas às exigências locais, regionais, nacionais e internacionais; além de abrir a possibilidade de uma formação continuada que terá início na graduação e continuará nos cursos avançados, considerando-se o cenário de constantes mudanças e inovações (UFMA, 2006).

Em síntese, o currículo do curso de Bacharelado em Hotelaria da UFMA está voltado à formação de profissionais para atuarem em mercado altamente competitivo e em constante



transformação. Esse dado é relevante uma vez que as atividades desenvolvidas possuem um impacto profundo na vida social, econômica e no meio ambiente das sociedades onde são desenvolvidas, pois a hotelaria possui grande poder de desenvolvimento.

Destarte, esse novo currículo para o ensino superior em hotelaria da UFMA sofreu alterações significativas, no sentido de passar de uma formação especializada para uma formação generalista, de um currículo mínimo para diretrizes curriculares mais amplas, que serão adequadas ao curso e segundo as peculiaridades locais e dos estudantes. Também como diz Kuenzer (2001), passa-se de um profissional disciplinado e cumpridor de tarefas preestabelecidas e estáveis, com habilidades desenvolvidas pela memorização e pela repetição, para um profissional com autonomia intelectual. Ocorre, portanto, a transição de um trabalhador que simplesmente aceita a autoridade socialmente reconhecida, externa a ele, para um trabalhador com autonomia ética, e discernimento, estabelecendo-se uma nova articulação entre constrangimentos externos e espaços individuais de decisão.

5 O Projeto Profissionalização da Hospitalidade

A extensão universitária surgiu no curso de Hotelaria da UFMA no ano de 2009 a partir do Projeto Profissionalização da Hospitalidade, com apoio do NUPPHO (Núcleo de Projetos e Pesquisas em Hotelaria) e da PROEX (Pró-Reitoria de Extensão). Foi coordenado por professores do curso e executado por alunos de oitavo e nono período.

Desde o início, o projeto atendeu aproximadamente 170 pessoas, de vários bairros de São Luís, através de cursos com a temática Hotelaria e com duração de 44 horas. Além dos certificados de conclusão os alunos recebem um currículo, que, posteriormente a equipe do projeto de extensão encaminha para empresas do setor.

O Projeto tem por objetivo proporcionar o desenvolvimento de competências, habilidades e atitudes aplicadas à hospitalidade profissional, por meio da qualificação técnica e formação cidadã junto à comunidade.

No momento três cursos de capacitação na área de Hospitalidade são oferecidos, a saber: Recepcionista de Eventos; Camareira de Hotel e Atendente de Bares e Restaurantes. Cada turma é formada por 30 alunos, 90 no total, e as aulas são ministradas por monitores discentes do Curso de Bacharelado em Hotelaria da UFMA.

Desde a quinta edição do Projeto foi realizada uma parceria entre o Núcleo de Projetos e Pesquisa em Hotelaria (NUPPHO) da Universidade Federal do Maranhão e a Prefeitura de São Luís, com a participação da Secretaria da Criança e Assistência Social (SEMCAS) e da Secretaria de Turismo (SECTUR) para desenvolvimento do Projeto Profissionalização da Hospitalidade.

Através deste trabalho conjunto, a SEMCAS é responsável pela mobilização e acompanhamento das pessoas que participam do projeto. Já a SECTUR responde pela confecção do material didático. O NUPPHO, idealizador do projeto, oferece os multiplicadores de conteúdo, neste caso, os alunos do curso de Hotelaria, ministrante dos encontros na comunidade.

A extensão, para o aluno de hotelaria, aparece, no currículo, como uma atividade complementar na sua formação. As atividades complementares, por seu turno, devem possibilitar o reconhecimento, por avaliação, de habilidades e competências do aluno, inclusive adquiridas fora do ambiente escolar. Hipóteses em que o aluno alargará o seu currículo com experimentos e vivências acadêmicas, internos ou externos ao curso. O formato não deve se confundindo com estágio curricular supervisionado, mas considerado no contexto amplo da rica dinâmica das atividades complementares.

As atividades complementares, assim, se orientam a estimular a prática de estudos independentes, transversais, opcionais, de interdisciplinaridade, de permanente e contextualizada atualização profissional específica, sobretudo nas relações com o mundo do trabalho, estabelecidas ao longo do curso, notadamente integrando-as às diversas peculiaridades regionais e culturais.

Enfim, com essa estrutura oferecida pela UFMA, as atividades de extensão, previstas no art. 44, inciso IV, da LDB 9.394/96 (BRASIL, 1996), cuja finalidade básica, dentre outras, consiste em propiciar à comunidade o estabelecimento de uma relação de reciprocidade com a instituição, podem ser integradas nas atividades complementares, enriquecedoras e implementadoras do próprio perfil do formando.

6 Metodologia

Buscou-se uma estratégia metodológica que auxiliasse apresentar o perfil dos alunos atendidos pelo Projeto de Extensão Profissionalização da Hospitalidade. Portanto, aqui se trata de uma metodologia em termos propostos por Morin (2016), ao considerar a metodologia um conjunto de estratégias auxiliares do método.

O perfil dos alunos foi apresentado a partir da análise dos dados coletados em um questionário semiestruturado. O questionário também possibilitou capturar algumas percepções dos participantes sobre o trabalho desenvolvido no projeto, principalmente sobre o motivo de participarem dos módulos, bem como se após a conclusão do curso este ajudaria no ingresso no mercado de trabalho. O questionário é um instrumento de coleta de dados com questões a serem respondidas por escrito sem intervenção direta do pesquisador (MOROZ; GIANFALDONI, 2006).



Capturar estas falas significa desvelar elementos subjacentes na formação dos sujeitos participantes, e também compreender a sua realidade, seus limites, suas perspectivas. Pois no processo de pesquisa é preciso conhecer estes aspectos, e é através deles que se pode explicar um determinado fenômeno e até mesmo construir hipóteses.

Portanto, os dados apresentados nesta pesquisa são de natureza quantitativa e qualitativa, o que implica em um trabalho com abordagem mista em sua construção. A pesquisa de natureza qualitativa “Verifica uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números.” (MINAYO, 2009, p. 22).

Segundo ensinamentos de Richardson (1989), a abordagem quantitativa caracteriza-se pelo emprego da quantificação, tanto nas modalidades de coleta de informações, quanto no tratamento dessas através de técnicas estatísticas, desde as mais simples até as mais complexas.

Diante do objeto desse estudo, 'o perfil dos alunos participantes do projeto de extensão Profissionalização da Hospitalidade', foi realizada também uma pesquisa descritiva. Segundo Duarte e Furtado (2002, p. 29) a pesquisa descritiva caracteriza-se por ser um método de investigação que “descreve um fenômeno ou situação mediante um estudo realizado em determinado contexto espacial e temporal”. Além disso, porque visa à compreensão ampla do fenômeno que está sendo estudado, considera que todos os dados da realidade são importantes e devem ser examinados. O ambiente e as pessoas nele inseridas devem ser analisados holisticamente: não são reduzidos a variáveis, mas observados como um todo.

Este trabalho em termos metodológicos está compreendido em duas fases. No primeiro, o levantamento teórico-bibliográfico sobre extensão universitária, da qual será delineado o objeto de análise. A pesquisa bibliográfica foi realizada por meio de consulta a livros, revistas, artigos, materiais digitalizados, dito em outros termos, uma técnica de documentação indireta que abrange materiais publicados que versam sobre o assunto.

A leitura da bibliografia deve ser um exercício de crítica, na qual serão destacadas as categorias usadas pelos diferentes autores. Este é, segundo Goldenberg (2007, p. 80), “Um exercício de compreensão fundamental para a definição da posição que o pesquisador irá adotar”.

A segunda etapa compreendeu a pesquisa de campo como forma direta de coleta de dados que, por sua vez, foi subdividida em dois momentos: no primeiro a coleta de dados com a aplicação do questionário. A escolha dessa técnica ocorre por ser considerada apropriada para mapear o perfil dos alunos.

Para incluir as evidências empíricas, elegeu-se como campo de pesquisa o Núcleo de Projetos e Pesquisas em Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão considerando a viabilidade concedida institucionalmente para o acesso aos dados e para os contatos com os



O perfil dos alunos dos projetos de extensão “Profissionalização da Hospitalidade” do curso de hotelaria da UFMA

alunos. Em uma segunda fase realizou-se a pesquisa como os alunos nos dias e horários dos cursos de qualificação que ocorriam sempre aos sábados pela manhã, das 8 horas até às 12 horas no CRAS – SEMCAS no bairro de Fátima na cidade de São Luís – MA. Portanto, os sujeitos envolvidos na pesquisa foram 32 (trinta e dois) alunos que participaram do Projeto de Extensão Profissionalização da Hospitalidade do Curso de Hotelaria da UFMA em sua sétima edição no primeiro semestre do ano de 2017, nos cursos de: Camareira de hotel, Atendente de Bares e Restaurantes e Recepcionista de eventos.

7 Os achados da ação de extensão

Para a realização deste trabalho foram aplicados 32 (trinta e dois) questionários aos participantes do Projeto de Extensão Profissionalização da Hospitalidade. É importante destacar que os respondentes foram escolhidos de forma aleatória, pois o grupo contemplava mais de cem participantes, assim sendo, este número de respondentes significa apenas uma amostra do universo maior.

Como já foi dito anteriormente, o projeto contempla três turmas nos cursos de recepcionista de eventos, atendente de bares e restaurantes formação de camareira de hotel. Nesse sentido, foram aplicados questionários aos alunos dos três cursos. Sendo um total de 29 (vinte e nove) mulheres e três homens.

Observa-se que nos grupos do projeto a maioria do público participante é formado por mulheres, pois é este o alvo da SEMCAS de São Luís, atender principalmente mulheres de baixa renda, da periferia da capital maranhense, mas o programa não deixa de atender aos homens também, no entanto estes não procuram tanto engajamento como as mulheres. Importante pontuar que a mulher, ao longo das últimas décadas, está rompendo paradigmas e ganhando espaço num mundo que era só dos homens, conciliando vida profissional e familiar. Como mostra o Observatório Social: “A bandeira levantada pelas mulheres, cada vez mais presente no mercado de trabalho, reflete a organização crescente destas que, ao longo da história, têm procurado novas formas de estarem inseridas na sociedade.” (OBSERVATÓRIO SOCIAL, 2004, p. 5).

Os dados coletados indicam que a maioria dos alunos dos cursos de Projeto de Extensão Profissionalização da Hospitalidade que foram investigados está na faixa etária entre 30 e 40 anos (40%), e outros estão entre 41 e 50 anos de idade (34%) e os demais se distribuem em uma faixa entre 18 a 29 anos de idade.

No que tange à escolaridade dos participantes aprestamos os seguintes dados de acordo com as respostas dos alunos. Os dados mostram que a maioria possui o Ensino Médio completo,

O perfil dos alunos dos projetos de extensão “Profissionalização da Hospitalidade” do curso de hotelaria da UFMA

os demais cursaram apenas Ensino Fundamental percentual menor com o Ensino Médio incompleto, como se pode verificar na Tabela 1.

Nível de Ensino	Situação (Percentual)
Fundamental	25%
Médio Incompleto	15%
Médio Completo	60%

Tabela 1: Escolaridade dos participantes do Projeto Profissionalização da Hospitalidade
Fonte: Pesquisa de Campo, 2017.

Ao analisar este quadro de escolaridade percebe-se claramente a relação entre educação e trabalho. As mudanças ocorridas no mundo do trabalho nos últimos anos têm forçado as pessoas a se capacitarem mais para concorrer a um emprego. Rabelo nos ajuda nessa reflexão ao destacar que: “Para que certa pessoa, num determinado momento, seja empregável, é preciso que tenha as qualificações ou as competências (vertente subjetiva) que se adaptem aos empregos disponíveis no mercado de trabalho (vertente objetiva).” (REBELO, 2003, p. 25). O que coloca em evidência a importância da relação entre sistema educativo e sistema produtivo.

Nesse cenário, muitas pessoas que estão desempregadas ou até mesmo descontentes com seu trabalho buscam alternativas para se capacitarem e ingressarem no mercado de trabalho. A partir desse pressuposto indagamos aos participantes da pesquisa o que lhes motivou a fazer um curso na área de hospitalidade ao que responderam:

“O que mais me motivou foi a força de vontade para aprender e me qualificar para o mercado de trabalho” (aluna do curso de camareira).

“O interesse de aprender uma nova profissão, um conhecimento a mais, para minha vida e meu currículo, contudo pretendo trabalhar na área” (aluna do curso de camareira).

“Adquirir conhecimentos e aumentar as chances de entrar no mercado de trabalho” (aluna do curso de recepção de eventos).

Essas três alunas enfatizam a sua prioridade em ingressar no mercado de trabalho através de uma qualificação no campo da hospitalidade. Segundo Martinez e Peric (2009) a formação escolar é uma exigência no mercado de trabalho do século XXI, devido às certificações de qualidade que as empresas necessitam para manter-se no mercado globalizado, que está cada vez mais competitivo. Esse aspecto coaduna com a Teoria do Capital humano de Schultz (1973), cujas premissas subjacentes sustentam a valorização que a qualificação profissional tem para ingresso no mercado de trabalho.



O perfil dos alunos dos projetos de extensão “Profissionalização da Hospitalidade” do curso de hotelaria da UFMA

Outra aluna também fez menção a melhorar o currículo, ou seja, mas precisa deste curso para encontrar um emprego. Ela explica:

“Um curso a mais para o currículo, em uma área que vai ser bom para conseguir emprego” (aluna do curso de atendente de bares e restaurantes).

Nesta fala observa-se como o credencialismo está presente em qualquer nível de educação, seja formal (escolar) ou mesmo em cursos livres, como estes ofertados através de um projeto de extensão. Significa que para alguns alunos sem uma certificação não pode haver uma melhora de *curriculum vitae*. Para as empresas, a certificação comprovada através de um currículo ainda é muito válida. A certificação de habilidades e sua relação com o acesso aos postos de trabalho estão relacionadas a crenças culturais, políticas e econômicas que possuem o empregador na busca de trabalhadores que compartilhem com as ideias do empregador (MGOBOZI, 2004).

Ainda foi questionado aos investigados desta pesquisa se o curso no qual estavam participando iria influenciar na vida profissional deles. Ao que responderam:

“Sim, porque muitas pessoas já me falaram que é uma área boa para trabalhar. As aulas são boas e sei que saindo daqui estarei preparada para o mercado de trabalho e são boas as expectativas” (aluna do curso de camareira).

“Sim, porque gosto de trabalhar com público em geral, e fazendo este curso poderei melhorar a minha postura, entre outras coisas” (aluno do curso de recepcionista de eventos).

“Sim, porque gosto de trabalhar com pessoas e depois porque tenho um bom desempenho em trabalho com bar e restaurante” (aluna do curso de atendente de bares e restaurantes).

Ao fazer um recorte destas falas é possível observar dois momentos: primeiramente duas alunas que pensam no curso como uma oportunidade de trabalho no futuro e em segundo dois alunos que estão cursando não somente por conta do certificado e na possibilidade em atuar na área, mas principalmente por gostarem de trabalhar com pessoas. Nessa perspectiva Castelli (2003) afirma que o aumento da participação das pessoas no turismo/hospitalidade fez com que a hotelaria, um dos principais suportes do mercado turístico, expandissem, exigindo uma formação especializada dos recursos humanos para todos os setores que formam a estrutura da área de hospitalidade.

Para concluir esta parte da pesquisa, ainda destaca-se que dentre os respondentes do questionário a maioria foi do curso de recepcionista de eventos (44%), seguido do curso de camareira com (40%) e por último o curso de atendente de bares e restaurantes (16%).

A escolha por uma determinada área da hotelaria ainda está muito arraizada por preconceitos profissionais, muitas pessoas ainda pensam que servir à mesa, ou fazer o serviço de

quarto tem menos prestígio do que ser recepcionista. No entanto, isso não é verdadeiro, pois Pimenta (2006), ao abordar esta questão, aponta que de nada vale ter-se profissionais bem preparados para a hospitalidade em apenas um dos segmentos do sistema. Em sua passagem pela localidade, o turista vai utilizar vários serviços em que necessita ser bem recebido e atendido em suas necessidades e expectativas. Sendo mal atendido, ou recebido, em apenas um deles, é possível que coloque os outros em igual situação, pois o turista acaba avaliando o todo, a localidade, o estado, até o país.

8 Considerações finais

Este trabalho teve como objetivo apresentar o perfil dos alunos participantes do Projeto de Extensão Profissionalização da Hospitalidade no Curso de Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão, executado pelo Núcleo de Projetos e Pesquisas em Hotelaria e em parceria com as Secretarias da Criança e Assistência Social e de Turismo da Prefeitura de São Luís – MA.

O objetivo do projeto, como foi mencionado, é proporcionar o desenvolvimento de competências, habilidades e atitudes aplicadas à hospitalidade profissional, por meio da qualificação técnica e formação cidadã junto à comunidade. Esta proposta coaduna com os objetivos da SEMCAS, ao atender a comunidade de modo a preparar para uma profissão e inserção no mercado de trabalho, também busca formar cidadãos capazes de exercer uma profissão de forma ética e responsável.

Neste sentido, observou-se a importância da extensão para a universidade, tanto na formação dos universitários, os quais colocam em prática suas atividades de sala de aula, como para a comunidade que recebe um saber elaborado no mundo acadêmico a fim de melhorar sua condição de trabalho.

A partir deste trabalho foi possível perceber que há muito a ser feito em prol das comunidades carentes, pois a partir do perfil dos entrevistados notamos que ainda há pessoas que necessitam de apoio para inclusão no mundo do trabalho e na sociedade como um todo, e principalmente as mulheres.

A universidade, portanto, não pode se excluir desse contexto, mas deve cumprir o seu papel social, e de formadora de capital humano em todos os sentidos e esferas da sociedade através do ensino, da extensão e da pesquisa.

Referências

BRASIL. Ministério da Educação. **Lei de Diretrizes e Bases**. Lei nº 9.394/96, de 20 de dezembro de 1996. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/lei9394_ldbn1.pdf>. Acesso em: 18 mar. 2018.

CASTELLI, Geraldo. **Administração Hoteleira**. Caxias do Sul: EDUCS, 2003.

CORREIA, Jonilson Costa. **A formação dos professores do Curso de Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão; desvelando a constituição dos saberes da docência** (Dissertação de Mestrado – PPGE – UFMA). São Luís, 2011.

_____. O Ensino Superior em Hotelaria na Universidade Federal do Maranhão: percepções dos graduandos. **Revista de Geografia e Interdisciplinaridade** – Interespaço. Grajaú/MA, v. 2, n. 6, p. 294-310, 2016.

DUARTE, Simone Viana; FURTADO, Maria Sueli. **Manual para elaboração de monografias e projetos de pesquisa**. 3 ed. Montes Claros: Ed. Unimontes, 2002.

FORPROEX. Fórum dos Pró-Reitores de Extensão das Universidades Públicas Brasileiras. **I Encontro de Pró-Reitores de Extensão das Universidades Públicas Brasileiras**. 1987. Disponível em: <<https://www.ufmg.br/proex/renex/images/documentos/1987-I-Encontro-Nacional-do-FORPROEX.pdf>>. Acesso em: 18 mar. 2018.

_____. **Política Nacional de Extensão Universitária**. 2012. Disponível em <<https://www.ufmg.br/proex/renex/images/documentos/2012-07-13-Politica-Nacional-de-Extensao.pdf>>. Acesso em: 18 mar. 2018.

GOLDENBERG, Mirian. **A arte de pesquisar: como fazer pesquisa qualitativa em Ciências Sociais**. 10 ed. Rio de Janeiro: Record, 2007.

HENNINGTON, Elida Azevedo. Acolhimento com prática de interdisciplinar num programa de extensão universitária. **Caderno de Saúde Pública**, v. 21, n. 1, p. 256-265, 2005.

KUENZER, Acácia. **Ensino médio e profissional: as políticas do Estado neoliberal**. São Paulo: Cortez, 2001.

LIMA, Bárbara Souza. **A extensão universitária no Curso de Educação Física da Universidade Federal do Maranhão: uma análise do projeto Jovens com a Bola Toda**. 2009. Dissertação (Mestrado em Educação) - Universidade Federal do Maranhão, São Luis, 2009. São Luís, 2009. 139 p. Disponível em: <<https://tedebc.ufma.br/jspui/bitstream/tede/160/1/BARBARA%20SOUZA%20LIMA.pdf>>. Acesso em: 18 mar. 2018.

MELO, Luis Gonzaga. **Reforma na Universidade do Maranhão**. São Luís, Maranhão. 1971.

MORIN, Edgar; DIAZ, Carlos J. D. **Reinventar a Educação: abrir caminhos para a metamorfose da humanidade**. São Paulo: Palas Athena, 2016.

MOROZ, Melania; GIANFALDONI, Mônica Helena T. A. **O processo de pesquisa: iniciação**. Brasília-DF: Líber Livro Editora, 2006.

MINAYO, Maria Cecília de Souza (Org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 28 ed. Petrópolis: Vozes, 2009.

MARTINEZ, Suzana Riquelme Moreno. PERIC, Raja Bou Assi. As exigências educacionais para o mercado de trabalho no século XXI. **Revista Interfaces: Ensino, Pesquisa e Extensão**. Ano 1, n. 1, p. 10-12, 2009.

MGOBOZI, Idris. Human Capital and Credentialism: The Sociological Explanation of Racial Inequalities in South Africa. **Current Sociology**, v. 52, n. 5, p. 775-783, 2004.

OBSERVATÓRIO SOCIAL. Conselho Editorial. **EM Revista**. Ano 1, n. 5, 2004. Disponível em: <http://www.observatoriosocial.org.br/sites/default/files/08-01-2004_03-er05-a_mulher_no_mercado_de_trabalho.pdf>. Acesso em: 18 mar. 2018.

PLANO NACIONAL DE EXTENSÃO (2000-2001). **Princípios Básicos**. Disponível em: <http://www.uemg.br/downloads/plano_nacional_de_extensao_universitaria.pdf>. Acesso em: 18 mar. 2018.

PIMENTA, Maria Alzira. **Gestão De Pessoas Em Turismo: Sustentabilidade, Qualidade e Comunicação**. Campinas: Editora Alínea, 2006.

REBELO, Glória. **Emprego e Contratação Laboral em Portugal**. Uma Análise Socioeconómica e Jurídica. Lisboa: Editora RH, 2003.

SILVA, Ivan Henrique Mattos. As políticas de Ensino Superior no Brasil (1995-2010) entre o mercado e a cidadania. I Semana de Pós-Graduação em Política: Interfaces da Ciência Política-UFSCAR, 2011, São Carlos. **Anais**. São Carlos-SP, 2013. Disponível em: <<http://www.semecip.ufscar.br/wp-content/uploads/2014/12/Educa%C3%A7%C3%A3o-superior-e-novo-desenvolvimentismo-uma-an%C3%A1lise-das-pol%C3%ADticas-de-educa%C3%A7%C3%A3o-superior-entre-2007-e-2010.pdf>>. Acesso em: 18 mar. 2018.

SCHULTZ, Theodore William. **O Capital Humano**: investimentos em educação e pesquisa. Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1973.

SOUZA, Paulo Renato. Os desafios para a educação no limiar do novo século. In: VELLOSO, J. P.; ALBUQUERQUE, R. C. de (Eds.). **Um modelo para a Educação no século XXI**. Rio de Janeiro: José Olympio, 1999.

UFMA. Universidade Federal do Maranhão. **Projeto Político pedagógico do Curso de Hotelaria Bacharelado**. São Luis, 2006.

_____. Universidade Federal do Maranhão. **Plano estratégico de desenvolvimento institucional (PEDI-Minuta)**. Doc. Da UFMA. São Luis: Reitoria da UFMA, 2005.

The profile of students from the project of extension "Professionalization of Hospitality" of the course of hospitality at UFMA

Abstract

The tourism in São Luís-MA has a necessity of actions aimed to develop an idea of "welcoming." In this research, we sought to know the profile of the students that are part of the extension project "Professionalism of Hospitality," executed by the Nucleus of Projects and Research in Hospitality of UFMA in partnership with the City Hall of São Luis. This research involves descriptive, quantitative and qualitative methods, as well as a questionnaire for the students of the Project. The results revealed the need for actions of this type since some interviewees pointed out that the strategies of the Project improve their curriculum and insertion in the market.

Keywords

Hospitality. Extension. São Luís.

El perfil de los alumnos del proyecto de extensión "Profesionalización de la Hospitalidad" del curso de hotelaría de la UFMA

Resumen

Observando el turismo en São Luís-MA, se verifica que es necesario desarrollar acciones para el "bien recibir". En esta investigación se buscó conocer el perfil de los alumnos del Proyecto de Extensión Profesional de la Hospitalidad ejecutado a través del Núcleo de Proyectos e Investigación en Hostelería de la UFMA en asociación con el Ayuntamiento de São Luis. Esta investigación comprende; investigación descriptiva, cuantitativa y cualitativa, y cuestionario para los alumnos del proyecto. Los resultados revelaron la necesidad de acciones de ese tipo, pues algunos entrevistados apuntaron que las estrategias del Proyecto ayudan a mejorar el currículo, e inserción en el mercado hotelero.

Palabras clave

Hospitalidad. Extensión. San Luís.

Original submetido em: 18 de abril de 2018

Aceito para publicação em: 24 de setembro de 2018

Sobre o autor:

Jonilson Costa Correia

Atualmente é Professor Adjunto do Departamento de Turismo e Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão. Graduação em Hotelaria. Especialização em Metodologia do Ensino Superior. Mestrado em Educação. Doutorando em Educação na Faculdade de Educação da Universidade Federal de Minas Gerais, Brasil. Linha de Pesquisa: Política, Trabalho e Formação Humana.