

**ISABELA MOREIRA TEIXEIRA**

**PLANEJAMENTO PARA OS CURSOS DE CAMAREIRA E  
RECEPCIONISTA PARA HOTELARIA DOS LICEUS DE OFÍCIOS DE  
CURITIBA-PR (1999)**

Monografia apresentada ao Curso de Pós Graduação “Lato Sensu” em Planejamento e Gestão do Turismo, Departamento de Turismo, Setor de Ciências Humanas, Letras e Artes, Universidade Federal do Paraná, como requisito parcial à obtenção do título de Especialista.

Orientador: Prof. Dr. Miguel Bahl

**CURITIBA  
2000**

# SUMÁRIO

<b>LISTA DE TABELAS</b> .....	iii
<b>LISTA DE GRÁFICOS</b> .....	iv
<b>RESUMO</b> .....	vii
<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	01
<b>2 REFERENCIAL TEÓRICO E CONCEITUAL</b> .....	04
1.1 O PLANEJAMENTO ENQUANTO PROCESSO .....	07
1.1.1 O PLANEJAMENTO LOCAL .....	07
1.1.2 O PLANEJAMENTO PEDAGÓGICO .....	08
1.2 O SISTEMA TURÍSTICO .....	12
1.3 AS SUPERESTRUTURAS .....	13
1.3.1 SERVIÇOS TURÍSTICOS .....	17
<b>2 ESTRUTURA DOS LICEUS DE OFÍCIO E SUA RELAÇÃO COM O MERCADO DE TRABALHO</b> .....	18
2.1 CRESCIMENTO DO TURISMO EM CURITIBA .....	20
2.2 PROGRAMA DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL.....	22
2.3 NOVAS EXIGÊNCIAS DO MERCADO DE TRABALHO .....	24
2.1.1 CENÁRIO ESTADUAL E MUNICIPAL .....	25
2.1.2 PROJETOS REALIZADOS ATRAVÉS DAS PARCERIAS EM CURITIBA FAS .....	30
<b>3 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS DA PESQUISA</b> .....	32
3.1 RESULTADOS DAS PESQUISAS REALIZADAS NO LICEU GRALHA AZUL – REGIONAL PORTÃO .....	33
3.2 RESULTADOS DAS PESQUISAS REALIZADAS NO LICEU CAMPO COMPRIDO – REGIONAL SANTA FELICIDADE .....	37
3.3 RESULTADOS DAS PESQUISAS REALIZADAS NO LICEU GIRASSOL – REGIONAL BOA VISTA .....	46
3.4 RESULTADOS DAS PESQUISAS REALIZADAS NO LICEU CAIC – REGIONAL PORTÃO .....	51
3.5 RESULTADOS DAS PESQUISAS REALIZADAS COM OS EMPRESÁRIOS QUE CONTRATAVAM RECEPCIONISTAS E CAMAREIRAS PARA HOTELARIA EM HOTEL AUTO CLASSIFICADO PELA ABIH/*Categoria Simples .....	59
<b>4 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	68
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	76
<b>APÊNDICES</b> .....	77

## LISTA DE TABELAS

TABELA 1 - PROGRAMAS DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL .....	20
TABELA 2 - RELAÇÃO ESCOLARIDADE E ATIVIDADES ECONÔMICAS ...	23
TABELA 3 - DISTRIBUIÇÃO DOS RECURSOS DO FAT – INVESTIMENTOS EM EDUCAÇÃO PROFISSIONAL .....	25
TABELA 4 - PARTICIPAÇÃO DAS ÁREAS METROPOLITANAS E CAPITAIS DE TREINANDOS E INVESTIMENTOS DOS PEQS – 97 E DAS PEA DA UF.....	26

## LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 – FUNCIONAMENTO DO SISTEMA TURÍSTICO .....	13
GRÁFICO 2 – SISTEMA DE TURISMO – SISTUR .....	18
GRÁFICO 3 – LICEU DE GRALHA AZUL – PARECERES – CURSO DE RECEPCIONISTA.....	34
GRÁFICO 4 – LICEU GRALHA AZUL – GRAU DE ESCOLARIEDADE – CURSO DE RECEPCIONISTA.....	34
GRÁFICO 5 – LICEU GRALHA AZUL – ESTADO CÍVIL- CURSO DE RECEPCIONISTA.....	35
GRÁFICO 6 – LICEU GRALHA AZUL – FAIXA ETÁRIA – CURSO DE RECEPCIONISTA.....	35
GRÁFICO 7 – LICEU GRALHA AZUL – RENDA FAMILIAR – CURSO DE RECEPCIONISTA.....	36
GRÁFICO 8 – LICEU GRALHA AZUL – SEXO DOS ENTREVISTADOS – CURSO DE RECEPCIONISTA.....	36
GRÁFICO 9 – LICEU GRALHA AZUL – RAÇA DOS ENTREVISTADOS – CURSO DE RECEPCIONISTA.....	37
GRÁFICO 10 – LICEU CAMPO COMPRIDO – PARECERES – CURSO DE RECEPCIONISTA.....	38
GRÁFICO 11 – LICEU CAMPO COMPRIDO – GRAU DE ESCOLARIEDADE – CURSO DE RECEPCIONISTA.....	40
GRÁFICO 12 – LICEU CAMPO COMPRIDO – ESTADO CÍVIL – CURSO DE RECEPCIONISTA.....	40
GRÁFICO 13 – LICEU CAMPO COMPRIDO – FAIXA ETÁRIA – CURSO DE RECEPCIONISTA.....	40
GRÁFICO 14 – LICEU CAMPO COMPRIDO – RENDA FAMILIAR – CURSO DE RECEPCIONISTA.....	40
GRÁFICO 15 – LICEU CAMPO COMPRIDO – SEXO DOS ENTREVISTADOS – CURSO DE RECEPCIONISTA.....	41
GRÁFICO 16 – LICEU CAMPO COMPRIDO – RAÇA DOS ENTREVISTADOS – CURSO DE RECEPCIONISTA.....	41
GRÁFICO 17 – LICEU CAMPO COMPRIDO – PARECERES- CURSO DE CAMAREIRA .....	43
GRÁFICO 18 – LICEU CAMPO COMPRIDO – GRAU DE ESCOLARIEDADE – CURSO DE CAMAREIRA.....	43
GRÁFICO 19 – LICEU CAMPO COMPRIDO – ESTADO CÍVIL – CURSO DE CAMAREIRA.....	44
GRÁFICO 20 – LICEU CAMPO COMPRIDO – FAIXA ETÁRIA – CURSO DE CAMAREIRA .....	44
GRÁFICO 21 – LICEU CAMPO COMPRIDO – RENDA FAMILIAR – CURSO DE CAMAREIRA.....	45

GRÁFICO 23 – LICEU CAMPO COMPRIDO – RAÇA DOS ENTREVISTADOS – CURSO DE CAMAREIRA.....	46
GRÁFICO 24 – LICEU GIRASSOL – PARECERES- CURSO DE RECEPCIONISTA.....	47
GRÁFICO 25 – LICEU GIRASSOL - GRAU DE ESCOLARIEDADE .....	48
GRÁFICO 26 – LICEU GIRASSOL – ESTADO CÍVIL – CURSO DE RECEPCIONISTA.....	48
GRÁFICO 27 – LICEU GIRASSOL – FAIXA ETÁRIA – CURSO DE RECEPCIONISTA.....	49
GRÁFICO 28 – LICEU GIRASSOL – RENDA FAMILIAR – CURSO DE RECEPCIONISTA.....	49
GRÁFICO 29 – LICEU GIRASSOL – SEXO DOS ENTREVISTADOS – CURSO DE RECEPCIONISTA.....	50
GRÁFICO 30 – LICEU GIRASSOL – RAÇA DOS ENTREVISTADOS – CURSO DE RECEPCIONISTA.....	50
GRÁFICO 31 – LICEU CAIC – PARECERES – CURSO DE RECPCIONISTA.....	51
GRÁFICO 32 – LICEU CAIC – GRAU DE ESCOLARIEDADE – CURSO DE RECEPCIONISTA.....	52
GRÁFICO 33 – LICEU CAIC – ESTADO CÍVIL –CURSO DE RECEPCIONISTA.....	52
GRÁFICO 34 – LICEU CAIC – FAIXA ETÁRIA – CURSO DE RECEPCIONISTA.....	53
GRÁFICO 35 – LICEU CAIC – RENADA FAMILIAR - CURSO DE RECEPCIONISTA.....	53
GRÁFICO 36 – LICEU CAIC – SEXO DOS ENTREVISTADOS- CURSO DE RECEPCIONISTA.....	54
GRÁFICO 37 – LICEU CAIC – RAÇA DOS ENTREVISTADOS- CURSO DE RECEPCIONISTA.....	54
GRÁFICO 38 – LICEU CAIC- PARECERES – CURSO DE CAMAREIRA.....	55
GRÁFICO 39 – LICEU CAIC – GRAU DE ESCOLARIEDADE.....	56
GRÁFICO 40 – LICEU CAIC – ESTADO CÍVIL – CUROS DE CAMAREIRA.....	56
GRÁFICO 41 – LICEU CAIC – FAIXA ETÁRIA – CURSO DE CAMAREIRA....	57
GRÁFICO 42 – LICEU CAIC – RENDA FAMILIAR – CURSO DE CAMAREIRA.....	57
GRÁFICO 43 – LICEU CAIC – SEXO DOS ENTREVISTADOS- CURSO DE CAMAREIRA.....	58
GRÁFICO 44 – LICEU CAIC – RAÇA DOS ENTREVISTADOS – CURSO DE CAMAREIRA.....	58
GRÁFICO 45 – INSTRUTORES DOS LICEUS.....	59
GRÁFICO 46 – REQUISITOS PARA CONTRATAÇÃO DE RECEPCIONISTA- IDIOMA.....	61
GRÁFICO 47 – REQUISITOS PARA CONTRATAÇÃO DE RECEPCIONISTA – ESPERIÊNCIA.....	61

GRÁFICO 48 – REQUISITOS PARA A CONTRATAÇÃO – DISPONIBILIDADE DE TEMPO.....	62
GRÁFICO 49 – REQUISITOS PARA A CONTRATAÇÃO DE RECEPCIONISTA – OUTRAS RESPOSTAS.....	62
GRÁFICO 50 – PROBLEMAS APRESENTADOS POR FUNCIONÁRIOS ANTERIORES.....	63
GRÁFICO 51 – CONTRATAÇÃO DE FUNCIONÁRIOS- SEM EXPERIÊNCIA....	64
GRÁFICO 52 – REQUISITOS PARA A CONTRATAÇÃO DE CAMAREIRAS – GRAU DE ESCOLARIDADE.....	65
GRÁFICO 53 – REQUISITOS PARA A CONTRATAÇÃO DE CAMAREIRA- EXPERIÊNCIA ANTERIOR.....	65
GRÁFICO 54 – REQUISITOS PARA A CONTRATAÇÃO CAMAREIRA – EDUCAÇÃO.....	66
GRÁFICO 55 – REQUISITOS PARA A CONTRATAÇÃO DE CAMAREIRA – APARENCIA.....	66
GRÁFICO 56 – CONTRATAÇÃO DE FUNCIONÁRIOS SEM EXPERIÊNCIA...	67
GRÁFICO 57 – CONHECIMENTO DOS CURSOS DA FAS.....	67
GRÁFICO 58 – ACEITAÇÃO DE ALUNOS DA FAS.....	68

## RESUMO

A estrutura física e a organização dos liceus dos ofícios da cidade de Curitiba-PR mostraram-se insuficientes para assegurar o aproveitamento dos alunos nos cursos ligados à hotelaria, quais sejam, os de camareira e recepcionista para hotelaria. ademais, não se identificou a elaboração de planejamento pedagógico. O presente trabalho, baseado na análise da situação no ano de 1999, pretende caracterizar os liceus - seus alunos, seu corpo docente, sua estrutura, seu funcionamento, bem como sua adaptação às demandas do mercado turísticos, tendo em vista oferecer subsídios para a execução de um planejamento pedagógico e administrativo coerente com o contexto hoteleiro contemporâneo. Devido ao fato do turismo representar uma substancial possibilidade de crescimento econômico, é importante formar pessoal qualificado para atuar nesse ramo, oferecendo saberes teóricos e práticos que possibilitem uma compreensão global da realidade do mercado hoteleiro. A primeira etapa da pesquisa foi realizada por meio de levantamento teórico acerca da realidade do turismo, da importância do planejamento nessa área, bem com da realidade da cidade de Curitiba um termo de turismo. A seguir, foi realizada pesquisa de campo com alunos evadidos dos cursos de recepcionista e camareira dos liceus de ofícios de Curitiba, bem como com instrutores e empresários da rede hoteleira da cidade, com vistas a verificar a coerência entre a formação oferecida pelos liceus, as características do mercado de trabalho. Constatou-se que a ausência de um planejamento pedagógico para os cursos oferecidos pelos liceus comprometia a eficácia do trabalho dos docentes e o rendimento dos alunos, dificultando sua inserção no mercado de trabalho, na medida em que suas demandas não eram atendidas pelos respectivos cursos. alterações como reestruturação do material didático e do espaço físico e formação de uma equipe pedagógica podem contribuir para um melhor desempenho dos liceus, não apenas na perspectivas de evitar a evasão dos alunos, mas também no melhoramento da qualidade dos cursos oferecidos e absorção de seus alunos pela rede hoteleira.

# 1 INTRODUÇÃO

O presente estudo teve como finalidade auxiliar na melhoria do planejamento dos cursos de Hotelaria - especificamente Recepcionista e Camareira - oferecidos pelos Liceus de Ofícios, mantidos pela Prefeitura Municipal de Curitiba através da FAS – Fundação de Ação Social com recursos financeiros do FAT - Fundo de Amparo ao Trabalhador.

Em relação aos aspectos investigados, pode-se mencionar os seguintes:

- Estrutura física - locais em que eram oferecidos os cursos (Liceus); bairro; material didático; apostilas; equipamentos (retroprojeter, vídeo, lousa, aparelho de som, fitas de vídeo); salas de aula; giz; quadro de giz; balcão para simulação de recepção do hotel; modelos de documentos utilizados durante a estada do hóspede; computador; cama; lençol; colcha; fronha, dentre outros materiais necessários para o curso de camareira.
- Grau de conhecimento sobre a importância do turismo por parte dos organizadores dos cursos (coordenadores, técnicos e administradores), principalmente no que se referia ao subsistema meios de hospedagem.
- O fato da duração dos cursos serem longas ou não (102h para recepcionista e 82h para camareira), o que poderia influenciar no número de alunos evadidos.
- Perfil do aluno para atuar na área de hotelaria, com a intenção de identificar a importância de selecionar alunos que estivessem de acordo com a realidade do mercado de trabalho da cidade de Curitiba.

A pesquisa foi socialmente relevante, devido ao fato dos cursos serem gratuitos. O objetivo da FAS, nesse cenário, consistia em atrair uma clientela desempregada e de baixo nível de escolaridade para o curso de camareira e de recepcionista. Em princípio, os alunos pareciam não apresentar perfil adequado para o exercício dessas funções, pois suas condições de vida e baixa escolaridade

dificultavam suas inserções no processo produtivo em uma rede hoteleira ou similar.

O problema levantado referiu-se a constatar se nos Liceus de Ofícios havia ausência de estrutura organizacional para os cursos de hotelaria, o que poderia acarretar um aumento de alunos evadidos, bem como a não absorção dos mesmos pelo mercado de trabalho.

Compreendeu-se como estrutura organizacional, um composto constituído de profissionais como funcionários públicos responsáveis pelos cursos, estrutura física, seleção de instrutores e a análise e recomendação para ambos os cursos.

Outro fator investigado foi a suposta longa duração dos cursos, que poderia aumentar a taxa de evasão, bem como a impossibilidade de selecionar os alunos na inscrição, o que posteriormente poderia dificultar as suas contratações pelo mercado hoteleiro.

As hipóteses levantadas foram:

- A estrutura física dos Liceus para o aprendizado teórico/prático dos alunos é deficitária;
- Não existiam critérios pré-estabelecidos para a seleção dos alunos;
- Não havia planejamento referente a adequação de duração dos cursos/carga horária.

O procedimento metodológico adotado para a coleta do material de análise foi o seguinte: solicitação aos administradores de cada Liceu – com a autorização da superintendência – do fornecimento das listas dos alunos desistentes; realização da pesquisa em forma de questionário, por telefone.

A pesquisa quantitativa aplicada aos alunos desistentes foi dividida nos Liceus de Ofícios que ofereciam cursos na área de hotelaria, distribuídos pela cidade de Curitiba, quais sejam:

- Liceu Campo Comprido (Regional Santa Felicidade);
- Liceu Gralha Azul (Regional Portão);
- Liceu CAIC (Regional Portão);
- Liceu Girassol (Regional Boa Vista).

Na primeira seção do presente trabalho, serão abordadas questões concernentes ao planejamento pedagógico, o sistema turístico existente, os serviços turísticos prestados e outros aspectos gerais.

Na segunda seção, serão verificadas as diversas definições de planejamento em nível local, vinculado à atuação do poder público.

Na terceira seção, serão focalizadas a cidade de Curitiba e suas características sociais, bem como a relação do mercado de trabalho com suas necessidades pertinentes à qualificação do trabalhador relacionado à atividade turística, bem como o processo sistêmico do planejamento em nível local, vinculado à atuação do poder público.

Na quarta seção, serão apresentados os resultados das pesquisas efetuadas durante o período de agosto a outubro de 1999, com os alunos desistentes dos cursos de camareira e recepcionista para hotelaria dos Liceus de Ofícios da cidade de Curitiba, assim como com os empresários da área hoteleira da região.

E, finalmente, na quinta seção, será mencionada a importância da realização do planejamento adequado aos cursos de camareira e recepcionista para hotelaria.

## 1 REFERENCIAL TEÓRICO E CONCEITUAL

Existem diversas definições para o planejamento. Segundo BAPTISTA, *apud* BARRETTO (1991, p. 11), o termo planejamento se refere ao “processo permanente e metódico da abordagem racional e científica de problemas”. Já ACKOFF, citado pela mesma autora (BARRETTO, 1991, p. 12), estabelece que “planejar consiste em um processo que se destina a produzir um ou mais estados futuros desejados e que não deverão se dar a menos que alguma coisa seja executada”.

Ainda na opinião de BARRETTO, existem diferentes definições de planejamento que se complementam, dentre elas:

- Sistema de idéias racionalmente organizadas para determinar mentalmente o que fazer na realidade depois de examinadas as circunstâncias concorrentes;
- Processo de determinação de objetivos e meios para a sua realização;
- Modelos normativos de teorias operacionais;
- Mecanismo orientado para o futuro;
- Projeto de um futuro desejado e dos meios efetivos de torná-lo realidade;
- Processo contínuo de pensamento sobre o futuro, de determinação de estados futuros desejados e dos cursos de ação para que tais estados sejam alcançados.(1991, p.12).

Todas as definições têm em comum duas idéias básicas, quais sejam, a de complexidade (sistema, processo, mecanismo) e a de ação voltada para o futuro. Isto significa que o planejamento é uma atividade não estática e uma concorrência de diversos fatores concomitantes que têm que ser coordenados tendo em vista alcançar um objetivo que se encontra em outro tempo. É um processo dinâmico e lícito. Tal fato exige um repensar constante, mesmo após a concretização dos objetivos.

PETROCCHI (1988, p. 19), define planejamento como “um futuro desejado e todas as providências necessárias à sua materialização”. Assim, são apresentadas algumas definições de planejamento:

- Predeterminar um curso de ação para o futuro.
- Conjunto de decisões interdependentes.
- Processo contínuo que visa a produzir um estado futuro desejado, que somente acontecerá se determinadas ações forem executadas.
- Atitude anterior à tomada de decisão.

O planejamento de turismo subentende um conceito fundamental, qual seja, o de um sistema inter-relacionado de fatores de oferta e de demanda. Os fatores da demanda são os mercados de turismo internacional e doméstico que utilizam atrativos, equipamentos e serviços turísticos. Os fatores de oferta compreendem atrativos e atividades turísticas, alojamento e outros equipamentos e serviços. Os atrativos turísticos se reportam a aspectos característicos do local e seus respectivos diferenciais turísticos, bem como a todas as atividades desenvolvidas em função deles. Por sua vez, os fatores da oferta turística, em seu conjunto, podem ser denominados produtos turísticos.

Em suma, o processo de planejamento turístico abrange as seguintes etapas:

- Determinação dos objetivos.
- Inventário de todos os recursos turísticos naturais e culturais, com destaque para seus respectivos diferenciais.
- Análise e síntese da situação encontrada.
- Formulação da política e do planejamento turísticos, bem como de recomendações de viabilização.
- Implementação e controle de gestão do processo global.

Para BENI (1999, p. 10), “o planejamento de turismo, além de ser um sistema integrado, exige planos a longo prazo e projetos estratégicos”. Os planos em longo prazo referem-se a metas e objetivos específicos e encontram-se vinculados aos padrões de desenvolvimento de um futuro determinado. Seu período de duração deve englobar de dez a quinze anos, dependendo da previsibilidade dos eventos futuros no país ou na região. Esse período de tempo é necessário para a implementação da política e para a estruturação dos planos. Mesmo o desenvolvimento de projetos

específicos, tais como grandes “resorts” ou parques nacionais pode requerer um intervalo de tempo ainda maior.

BENI afirma ainda que “o planejamento do ponto de vista governamental consiste, no seu sentido mais lato, em um processo que estabelece objetivos, define linhas de ação e planos detalhados para atingí-los, e determina os recursos necessários à sua consecução. Essa definição, pela sua amplitude, resume as principais noções sobre planejamento na área da administração pública (1998, p. 108)”.

Adiante, BENI prossegue afirmando que “o planejamento é um processo contínuo, permanente e dinâmico; é ele que mantém o SISTUR - Sistema de Turismo - ativo continuamente porque conta com uma perene realimentação, pois a atividade revela enorme interdependência e interação dos elementos que a compõem” (1998 p. 110).

Desse modo, qualquer curso de formação de pessoal para a área turística – tal como aqueles ofertados nos Liceus de Ofícios de Curitiba – deveria levar em conta tais aspectos gerais do planejamento turístico em seu planejamento pedagógico. Os profissionais dessa área deveriam estar em consonância com as demandas do mercado turístico, bem como compreender sua estruturação e funcionamento, de modo a atuar de forma mais eficaz no exercício de suas funções.

## 1.1 O PLANEJAMENTO ENQUANTO PROCESSO

Esta parte da seção aborda o processo sistêmico do planejamento em nível local, vinculado à atuação do poder público. Desse modo, o planejamento pode ser conceituado de diversas maneiras, de modo que, em síntese, é pertinente afirmar que ele consiste em uma atividade cujo objetivo final se situa na organização sistemática dos meios a serem utilizados para se atingir uma determinada situação concretamente existente.

Inicialmente, no que se refere ao planejamento enquanto atividade se deseja ressaltar seu caráter permanente, uma vez que tal atividade se volta ao acompanhamento da evolução de determinada realidade dinâmica. É possível, pois, inferir que o planejamento é um processo de trabalho contínuo.

Outro aspecto se refere à realização das tarefas de planejamento que, no presente caso, visa analisar os problemas de planejamento relacionados primordialmente ao nível local e que interessam particularmente aos âmbitos de planejamento vinculados à atuação do poder público, uma vez que este é o responsável direto pelo bem-estar e pela melhoria das condições de vida da comunidade, no interior de cada escala espacial.

### 1.1.1 O PLANEJAMENTO LOCAL

O planejamento local situa-se como expressão do processo global de planejamento, estando, enquanto tal, permanentemente vinculado à estrutura conceitual do planejamento global, no que se refere aos seus níveis e à sua intersetorialidade.

É mister, neste ponto, estabelecer uma conceituação mais abrangente sobre o

que pode ser considerado nível local, para efeito de planejamento. Basicamente, é possível reportar-se ao conceito de localidade - povoação - para situar o nível local de planejamento. Trata-se, então, do planejamento voltado para o equacionamento e para a melhoria das condições de vida da comunidade, referenciada a uma determinada povoação.

Indubitavelmente, a atividade turística demanda a satisfação das necessidades básicas da população mais vulnerável, tais como: saneamento básico, tratamento de água, enfim, da infra-estrutura, para que, a partir desta, esse público se transforme em agente multiplicador para o desenvolvimento do turismo.

Quanto ao processo de operacionalização do planejamento local - em consonância com a conceituação adotada - as interferências nesse processo podem ser equacionadas. Tomando por base a multiplicidade de interesses que envolvem a comunidade local, verifica-se que, ao lado de instituições de natureza e atuação estritamente locais, outras entidades passam a exercer influência na vida da comunidade e, em consequência, no seu planejamento.

A par das instituições locais - governamentais, comunitárias ou empresariais - têm participação na vida local outros organismos governamentais, tais como entidades associativas de caráter comunitário mais amplo e estruturas empresariais não locais, que aí vislumbrem interesses específicos de atuação.

### 1.1.2 O PLANEJAMENTO PEDAGÓGICO

Quando se pensam os cursos ofertados pelos Liceus de Ofícios, um planejamento pedagógico adequado se faz imprescindível. Assim, a proposta pedagógica deve levar em conta não somente os desafios do turismo contemporâneo, mas também as características do público a que se destina, que precisa inserir-se no mercado de trabalho o mais breve possível.

O planejamento pedagógico de um curso deve envolver uma equipe pedagógica, professores, funcionários, alunos e representantes da sociedade.

Ademais, é importante salientar que toda prática pedagógica revela uma intenção, a qual deve estar em consonância com as necessidades do público ao qual se destina e, em se tratando de um curso de capacitação, com as demandas do mercado de trabalho vigente.

O planejamento pedagógico não deve se resumir a um momento do trabalho da instituição escolar, mas deve ser um fazer constante, pois, na medida em que novas dificuldades e desafios se colocam, é necessário repensar a prática. Assim, o trabalho da equipe pedagógica, em parceria com os demais segmentos escolares e não escolares deve ser contínuo.

Com efeito, o planejamento pedagógico diz respeito à organização do trabalho pedagógico em duas instâncias: enquanto organização da instituição escolar como um todo e como organização da sala de aula. A par disso, vale enfatizar que o projeto pedagógico relaciona-se com a organização do próprio contexto social, tendo em vista que a instituição escolar se encontra inserida na sociedade capitalista e globalizada, refletindo em seu interior as determinações e contradições de tal sociedade.

Um planejamento pedagógico deve conter alguns elementos básicos, quais sejam: princípios norteadores, finalidades, estrutura organizacional, currículo, tempo, processo de decisão, relações de trabalho e processo avaliativo (VEIGA, 1995, p. 11).

Os princípios norteadores do planejamento pedagógico reportam-se ao conjunto de crenças e premissas que o conjunto da escola deve ter em mente e seguir, com vistas a operacionalizar o trabalho institucional. Assim, se a instituição acredita que a capacitação de seus professores é importante para que ela prepare melhor seus alunos e atinja suas metas, irá realizar investimentos nesse aspecto. Acredita-se que o emprego de um material didático atualizado, ilustrado e de qualidade auxilia no aproveitamento do curso, então irá se investir nesse aspecto.

No que tange às finalidades, a instituição escolar deve desenvolver suas atividades com base em seus objetivos, os quais devem estar presentes em todos os momentos do fazer pedagógico. Deve haver reflexão e diálogo sobre como atingir determinada finalidade. Para quê serve esse curso? Como deve funcionar? Para quê ensinar determinada disciplina?

Quanto à estrutura organizacional, a instituição escolar possui dois tipos básicos de estruturas interdependentes: administrativas e pedagógicas. Segundo VEIGA,

As primeiras asseguram, praticamente, a locação e a gestão de recursos humanos, físicos e financeiros. Fazem parte, ainda, das estruturas administrativas todos os elementos que têm uma forma material como, por exemplo, a arquitetura do edifício escolar e a maneira como ele se apresenta do ponto de vista de sua imagem: equipamentos e materiais didáticos, mobiliário, distribuição das dependências escolares e espaços livres, cores, limpeza e saneamento básico. (1995 p. 24-25).

Por sua vez, as finalidades pedagógicas determinam a ação administrativa e, segundo ALVES, *apud* VEIGA “organizam as funções educativas para que a escola atinja de forma eficiente e eficaz suas finalidades” (1995 p. 25).

O currículo representa um elemento de suma importância no planejamento pedagógico. Ele comporta os conteúdos, métodos, recursos, relação pedagógica e forma de avaliação adotada pela instituição escolar. Segundo VEIGA, “currículo é uma construção social do conhecimento, pressupondo a sistematização dos meios para que esta construção se efetive; a transmissão e assimilação dos conhecimentos historicamente produzidos e as formas de assimilá-los” (1995 p. 26).

Além disso, o currículo sofre influência do contexto em que se encontra inserido, ou seja, ele não é neutro, mas sócio-historicamente determinado. O plano de curso, por sua vez, é o planejamento anual ou semestral realizado para cada disciplina, que pode ser revisto bimestralmente, por exemplo. Há também o plano de aula ou de unidade, para cada assunto específico a ser abordado. Dessa forma, os saberes contidos na proposta curricular são planejados e colocados em prática. O planejamento sistemático confere unidade ao trabalho pedagógico, bem como auxilia na consecução

de suas metas (VASCONCELOS, 1995, p. 119-121).

O tempo escolar, por sua vez, se refere à forma como as disciplinas, os feriados, os dias letivos são distribuídos no calendário escolar. Esse tempo deve estar a serviço da eficácia do trabalho pedagógico de professores e alunos. Quando isso não ocorre, desperdiça-se tempo, pois as disciplinas são arranjadas arbitrariamente ou em função do tempo e não do rendimento do aluno. Assim, o tempo escolar deve ser organizado de modo a seguir a lógica do aprendizado dos conteúdos. Deve haver tempo para que equipe pedagógica, professores e alunos possam reunir-se para refletir sobre sua prática cotidiana, acompanhando e avaliando simultaneamente o projeto pedagógico em curso.

O processo de decisão e as relações de trabalho se referem à forma pela qual a instituição escolar é gerida, como são as relações de poder em seu interior, quais os canais para a participação e diálogo entre equipe pedagógica, administradores, docentes, alunos e sociedade.

Finalmente, a avaliação diz respeito à verificação da eficácia das ações adotadas. É um momento não apenas terminal, mas também de recomeço, tendo em vista que novas propostas de superação devem emergir da reflexão acerca dos resultados obtidos.

Esse conjunto de elementos deve estar estruturado de modo a atender as demandas do momento educativo em questão e dos desafios colocados pelo contexto. Enfim, um planejamento pedagógico é imprescindível em qualquer esfera em que exista um sujeito que ensina e um sujeito que aprende.

Em um curso de capacitação profissional é mister avaliar o índice de absorção dos alunos egressos pelo mercado de trabalho, a razão das dificuldades dos alunos, a suficiência da infra-estrutura da instituição escolar, a relação professor-aluno, ou seja, uma série de elementos que são capazes de interferir na boa formação do profissional e que só podem ser verificados, refletidos e melhorados por meio de um trabalho pedagógico integrado, coerente e comprometido com o sucesso da instituição.

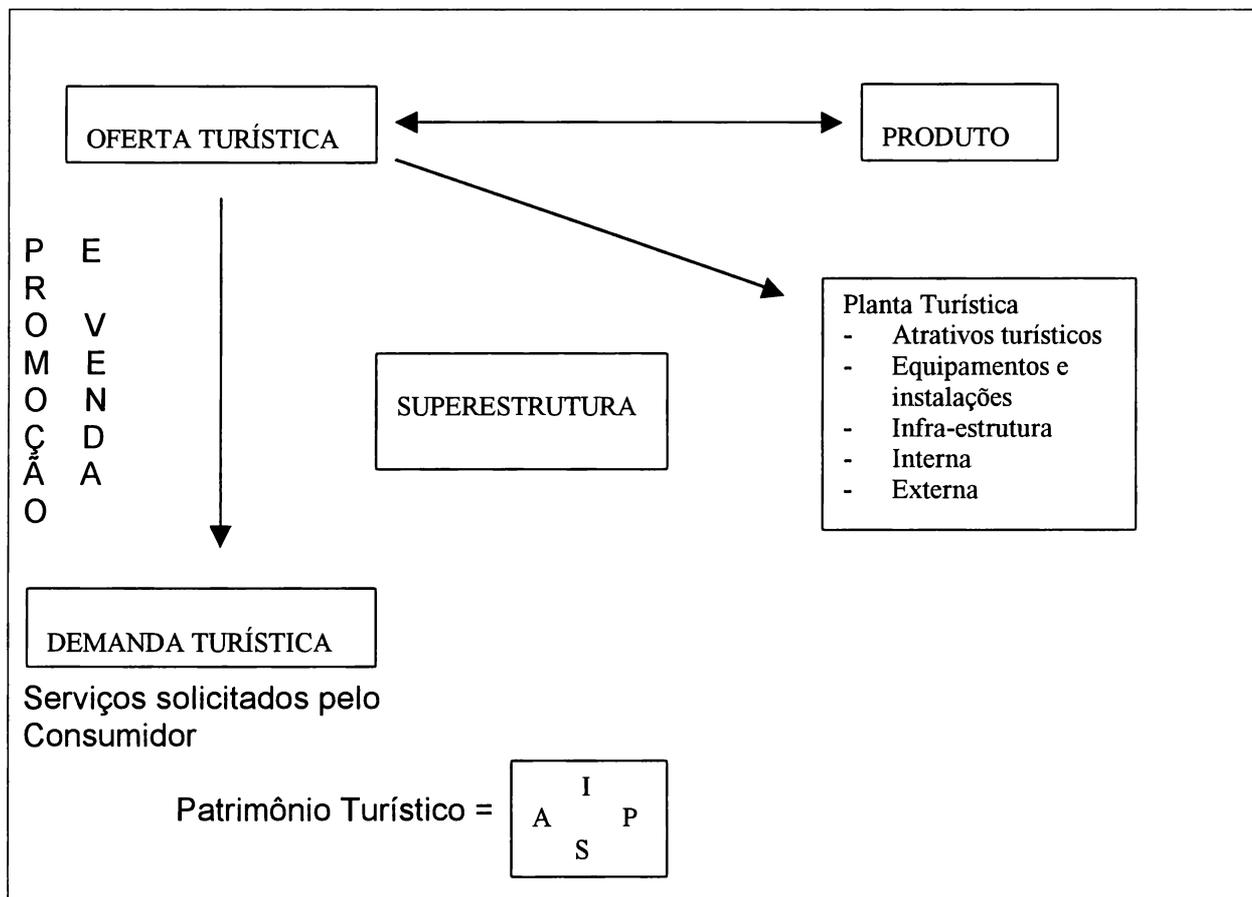
## 2.2 O SISTEMA TURÍSTICO

Alguns estudiosos entendem que o turismo não é uma ciência nem uma indústria pertencente ao setor terciário. Outros autores afirmam que o turismo é resultado de um fenômeno social cujo ponto de partida reside na existência do tempo livre.

As viagens realizadas em função do tempo livre implicam no desenvolvimento de atividades que envolvem a iniciativa privada e o poder público e abrangem serviços destinados ao incremento do conforto e do bem-estar do turista. Assim, ao redor da atividade turística se formam relações que caracterizam o funcionamento da atividade denominada *Sistema*.

No gráfico a seguir, de acordo com BOULLÓN (1994, p. 32), estão representadas as partes integrantes do sistema turístico e suas relações. O ponto de partida do funcionamento do sistema consiste na oferta e na demanda turísticas, através do processo de venda do produto turístico, que juntamente com a infraestrutura formam a estrutura de produção do setor. No centro, encontra-se a superestrutura, cuja função é controlar a eficiência do sistema, vigiando o funcionamento e as inter-relações das partes.

GRÁFICO 1 – FUNCIONAMENTO DO SISTEMA TURÍSTICO



FONTE: BOULLÓN, R. C. Planificación del Espacio Turístico. México: Trillas, 1991.

### 2.3 AS SUPERESTRUTURAS

Para que o sistema turístico funcione de maneira adequada, é necessário, além de infra-estrutura, o auxílio de um subsistema superior que regule a totalidade do sistema. Assim, segundo BENI,

A superestrutura turística compreende todos os organismos especializados - tanto os públicos quanto os da iniciativa privada - encarregados de otimizar e modificar, quando necessário, o funcionamento de cada uma das partes que integram o sistema. Eles devem harmonizar relações tendo em vista facilitar a promoção e a venda dos múltiplos e díspares serviços que compõem o produto turístico. (1998 p.25).

Na medida em que a base do turismo é a prestação de serviços, faz-se necessário estar atento ao nível de satisfação dos turistas e à qualidade dos serviços prestados. Esta é a função das superestruturas que necessitam trabalhar de forma organizada e coerente.

Enquanto área de responsabilidade organizacional, a superestrutura é composta por dois grupos:

#### a) Administração Pública do Turismo

Corresponde ao poder público a realização das atividades de promoção, expansão e captação de correntes turísticas, de adequação e regulamentação normativa do funcionamento das empresas turísticas, de estímulo e facilitação do desenvolvimento da oferta turística mediante determinadas planificações, criação de canais de crédito apropriados, bem como o estabelecimento de estímulos fiscais.

Também cabe ao setor público ditar normas e regulamentos para a exploração dos valores e atrativos existentes. Atenção especial merece, neste sentido, o tratamento adequado da ordenação urbanística, a defesa da paisagem e a criação de infra-estrutura tanto de acesso e comunicação quanto de serviços urbanos.

Os órgãos que o compõem são listados a seguir:

- Ministério do Turismo;
- Órgão Superior de Turismo em nível Federal – EMBRATUR (Instituto Brasileiro de Turismo);
- Secretarias Estaduais de Turismo;
- Secretarias Municipais de Turismo, com seus comitês e conselhos de turismo.

Corresponde ao poder público, enquanto organização governamental nacional ou internacional, intervir no desenvolvimento da atividade turística, tendo em vista:

1. Sua incidência no aumento do volume de negócios;

2. Seu incremento no gasto em transportes, diversões, etc.;
3. Sua participação na geração de empregos diretos e indiretos.

#### b) Organizações de Turismo Privado

Estes são alguns exemplos:

- Associação Brasileira da Indústria de Hotéis - ABIH;
- Federação Nacional de Hotéis, Restaurantes, Bares e Similares;
- Associação Brasileira dos Agentes de Viagens - ABAV;
- Associação de Guias de Turismo do Brasil - AGTURB;
- Associação Brasileira de Empresas Organizadoras de Congressos e Convenções - ABEOC;
- Associação Brasileira de Jornalistas e Escritores de Turismo - ABRAJET;
- Associação dos Municípios de Potencial Turístico - AMPTUR;
- Outras Associações Regionais e Municipais.

As organizações não governamentais se pulverizam em âmbito nacional e até internacional. São elas que servem de fomento ao agrupamento para, conjuntamente, buscar a solução dos problemas afetos a determinadas atividades, compatibilizando e defendendo interesses particulares.

O turismo constitui a atividade econômica que mais produz receita em todo o mundo. No entanto, a parcela do mercado do Brasil se encontra na faixa de aproximadamente 0,3 por cento, ou seja, praticamente nula nesse mercado. (PETROCCHI, 1998, p. 11). Na condição de país possuidor de imensas desigualdades regionais e de um perfil concentrador de renda, o turismo deveria ser prioridade absoluta.

Segundo PETROCCHI, “um emprego em montadoras de automóveis exige investimentos de ordem de 250 mil dólares. Na hotelaria, o investimento por posto de

trabalho cai para 60 mil dólares, em valores aproximados, porém, a hotelaria está no topo, entre os investimentos do turismo” (1988, p. 11).

As deficiências do turismo passam inicialmente pela falta de conscientização da população para com a sua importância. A população em geral não confere a devida importância ao turismo, e esse aspecto é fatal. (PETROCCHI, 1998, p. 12).

Ao aspecto cultural, qual seja, a falta de conscientização da população em relação à importância econômica e social do turismo, agregam-se outros fatores. O país passou por um processo de urbanização ao longo das últimas décadas, originando graves problemas para as cidades, tais como crescimento desordenado, decréscimo no nível de qualidade de vida, poluição ambiental, falta de infra-estrutura, serviços públicos inadequados, ausência de um sistema de segurança eficiente.

Por conta desses problemas, o poder público distanciou-se de suas funções básicas, de modo que educação, saúde, segurança, saneamento, transporte público e habitação ficaram em situação deplorável e o turismo, por sua vez, praticamente ignorado.

Regiões de grande beleza cênica e substancial potencial turístico foram agredidas por especulações imobiliárias e ausência de planejamento urbano. Municípios desprovidos de quadros técnicos e recursos financeiros sofreram deformações urbanas de tal ordem que tiveram sua potencialidade turística prejudicada, em muitos casos de forma irreversível.

Para as lideranças políticas, o turismo pode apresentar alguns inconvenientes. Muitos resultados não são de natureza imediata ou limitam-se à área comportamental. A atividade turística é ainda penalizada pela descontinuidade administrativa. Não obstante, o Brasil, com cerca de 150 milhões de habitantes e descobrindo trajetórias sócio-econômicas ascendentes, possui um mercado interno potencial bastante importante.

Nessa perspectiva, o governo federal estabeleceu objetivos estratégicos, em um esforço de divulgar e vender o Brasil no exterior, de modo a fortalecer o turismo

interno. A EMBRATUR decidiu passar a investir na imagem do país, de acordo com parâmetros estabelecidos pela Organização Mundial do Turismo.

Em 1995, foi lançado o Programa Nacional de Municipalização do Turismo (PNMT). Esse programa era de natureza didática e disseminava conceitos de desenvolvimento turístico sustentável. Ele pregava, corretamente, a gestão participativa do turismo e a preservação dos ambientes natural e urbano.

As variáveis que influenciam o turismo são inúmeras e complexas, e esforços isolados não são suficientes para gerar verdadeiras mudanças. Para ser bem-sucedido, o turismo exige uma abordagem de planejamento sistematizada e com visão de longo prazo, ou seja, uma abordagem estratégica. Encontra-se reservado ao poder público o papel de regulador e/ou provedor de serviços indispensáveis ao turismo.

Outra função se refere à educação e à conscientização da população, além da necessária ação coordenadora regional, já que o turismo é altamente sinérgico.

Cabe igualmente ao poder público o papel de fiscalizador das ofertas turísticas, de regulador do mercado. Ele funciona como um instrumento de respeito ao cliente e de preservação da imagem do núcleo turístico no mercado, impedindo as agressões ao meio, de todas as formas, inclusive monitorando a demanda pelo turismo, para que ela não alcance proporções inconvenientes e passe a prejudicar o entorno.

Para a evolução do turismo, torna-se necessário o desenvolvimento do poder público, dos empresários, dos produtores rurais, dos estudantes e de toda a população. Investir em turismo é estar respaldado em uma tendência histórica mundial de crescimento firme e regular.

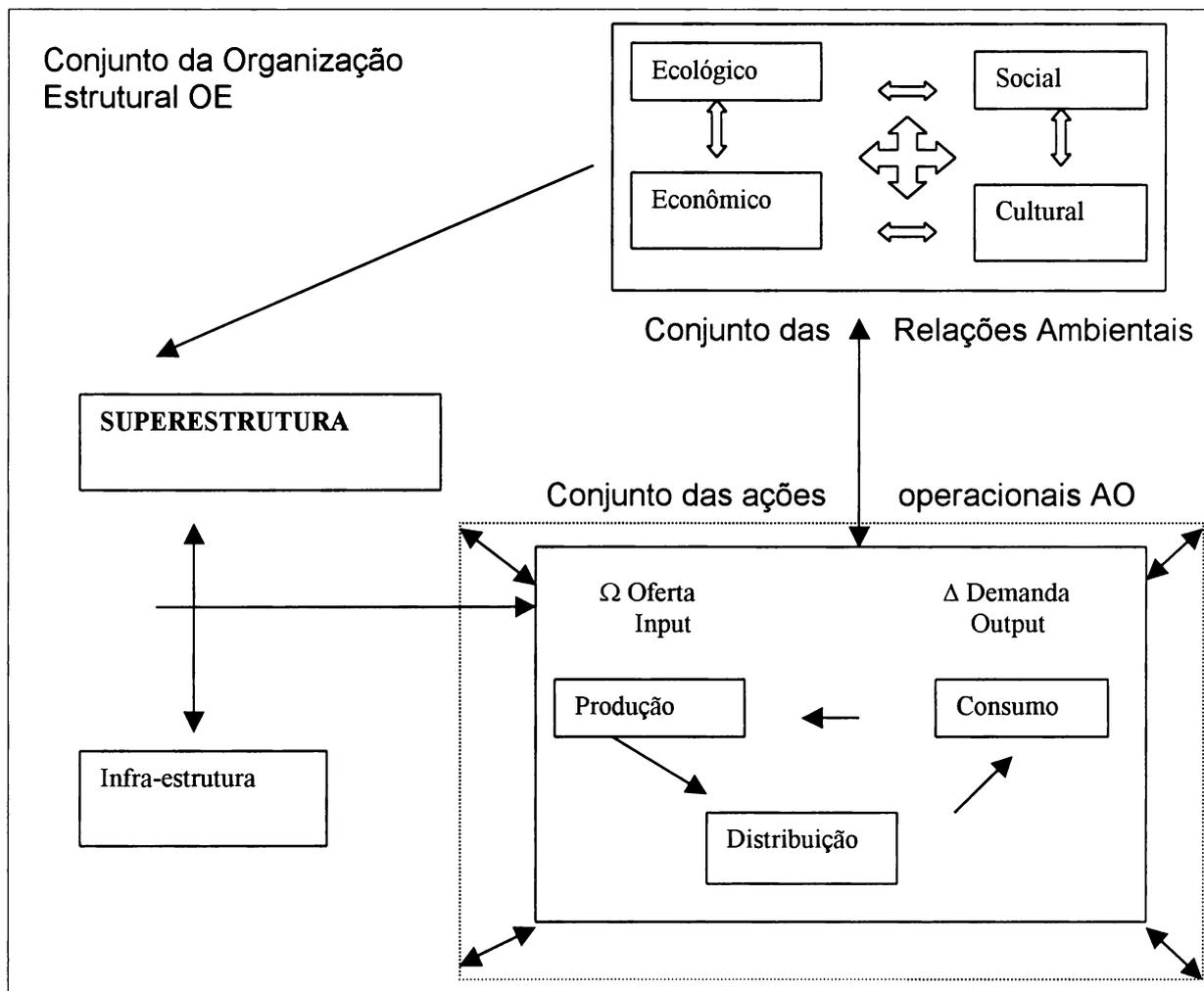
### 1.3.1 SERVIÇOS TURÍSTICOS

O universo das unidades produtivas de bens e serviços turísticos integra o SISTUR – Sistema de Turismo (Gráfico 2). Nele se distinguem e caracterizam os organizadores da produção em função de sua especialização técnica e da atividade

específica que desempenham.

Os serviços turísticos representam o conjunto de edificações e serviços indispensáveis ao desenvolvimento da atividade turística. Compreendem os meios de hospedagem, serviços de alimentação, de entretenimento, de agenciamento, de informação e outros.

GRÁFICO 2 - SISTEMA DE TURISMO – SISTUR



FONTE: ADAPTADO DO LIVRO MARIO BENI – ANÁLISE ESTRUTURAL DO TURISMO , P.42, 1998

Desse modo, é possível constatar que o sucesso dos serviços turísticos deriva de uma satisfatória integração entre seus elementos componentes. Igualmente, várias esferas, tais como a econômica, a social e a cultural devem ser levadas em conta no processo de planejamento da oferta desses serviços.

## **2 ESTRUTURA DOS LICEUS E SUA RELAÇÃO COM O MERCADO DE TRABALHO**

Nesta seção, aborda-se a cidade de Curitiba, suas características sociais e a relação do mercado de trabalho com suas necessidades pertinentes à qualificação do trabalhador.

Na condição de capital do estado, Curitiba ocupa a posição de cidade-pólo de uma região que engloba 25 municípios e uma população de aproximadamente dois milhões de habitantes. Somente nos limites da cidade encontram-se abrigados quase 1,5 milhões de pessoas. Seu perfil de renda indica a existência de uma maioria de baixa renda: cerca de 47 por cento dos chefes de família do município ganham até três salários mínimos mensais

(Acesso em setembro de 1999/<http://www.curitiba.pr.gov.br>).

Curitiba encontra-se estrategicamente localizada entre os principais produtores e consumidores do Brasil e países parceiros do Mercado Comum do Sul - MERCOSUL. O porto marítimo de Paranaguá, principal porta comercial do sul do Brasil com o mercado mundial, situa-se a apenas 90 km do centro da capital do estado.

O estado do Paraná ocupa uma posição privilegiada no contexto do MERCOSUL, quarto maior bloco econômico mundial, com PIB superior a US\$ 800 milhões e com um mercado potencial de 190 milhões de consumidores

(Acesso em Setembro de 1999/<http://www.curitiba.pr.gov.br>).

Em 1994, o governo estadual iniciou um processo de industrialização do Paraná, transformando a Região Metropolitana de Curitiba no segundo maior pólo automotivo do país. A estratégia teve como finalidade a geração de emprego e renda, uma vez que este é um dos mais sérios problemas da atualidade. Curitiba e região metropolitana experimentaram uma expressiva mudança em seu perfil econômico, em função de uma política bem sucedida de atração de novos investimentos, que trouxeram à região metropolitana novas indústrias e empresas do setor de serviços.

As grandes empresas que se instalaram, além de criar uma demanda direta por mão-de-obra especializada, estão gerando um mercado para uma rede de estabelecimentos que lhes ofereça suporte, seja na condição de fornecedores ou de distribuidores. Toda esta estrutura, entretanto, requer trabalhadores com um novo perfil de formação e qualificação, capazes de lidar com novas tecnologias e formas de gestão.

A despeito desse conjunto de iniciativas, o quadro de distorções prevaleceu, pois se estima que a região convive com aproximadamente 150 mil pessoas desempregadas. Curitiba possui em sua periferia 56 mil domicílios situados em áreas de risco - sub-habitação - abrigando cerca de 224 mil habitantes. Agrega-se a esta conjuntura o fato da região continuar recebendo expressivos fluxos migratórios, tendo em vista que a taxa de crescimento anual da Região Metropolitana de Curitiba, na última década, foi de 3,22 por cento superior aos demais municípios, excetuando-se Curitiba, que apresentou crescimento de 4,94 por cento

(Acesso em Setembro de 1999/<http://www.Curitiba.pr.gov.br>).

É com vistas a assegurar atendimento a esta população que a Prefeitura de Curitiba coloca a serviço do cidadão a oferta de cursos de capacitação, encaminhamento ao mercado de trabalho por meio do estabelecimento de parcerias e apoio a categorias profissionais que se organizam em cooperativas e/ou oficinas.

Compreende-se por capacitação profissional os recursos que possibilitam o desenvolvimento de habilidades suficientes ao desempenho de uma tarefa mínima, de caráter manual ou braçal, por meio de oficinas de produção. Segundo o autor SANDRONE, *apud* REJOWSKI, (1996, p. 15), “capacitação é um processo educativo que busca provocar mudanças comportamentais nas pessoas como agentes produtivos e atores sociais”.

## 2.1 CRESCIMENTO DO TURISMO EM CURITIBA

Curitiba vem experimentando um crescimento vertiginoso do turismo, desde 1994. Os indicadores mostram que o fluxo crescente de visitantes fez quadruplicar a arrecadação e a participação do setor na economia da cidade. O turismo já responde por 5,16 por cento do PIB e é um dos setores que mais estimula o crescimento da área de serviços, responsável por quase 40 por cento do PIB – Produto Interno Bruto (OMT, 1994, p.50).

O número de turistas que visita a cidade passou de 785 mil em 1992 para 1,1 milhões em 1997. Mudaram, também, os hábitos de consumo dos visitantes neste período. O gasto médio por dia de um turista quase triplicou, saltando de US\$ 43,72 para US\$ 129,25 em cinco anos.

Esse número maior de turistas, bem como a elevação dos seus gastos médios, elevou a receita com o turismo de US\$ 153,3 milhões em 1992 para US\$ 626,5 milhões em 1997. Conseqüentemente, a participação do setor no PIB saltou de tímidos 2,81 por cento para 5,16 por cento no mesmo período. (OMT, 1994, p.55).

O setor de serviços já é o maior empregador em Curitiba, com mais de 200 mil empregados formais, dos 554 mil estimados em 1999. Como se acredita que a cada dez pessoas empregadas em Curitiba, uma trabalha em área ligada ao turismo, o setor emprega algo em torno de 55 mil pessoas na capital paranaense.

(Acesso em Setembro de 1999/<http://www.curitiba.pr.gov.br>)

Os dados da Secretaria Municipal de Indústria, Comércio e Turismo mostravam que desde 1992, continuam ascendentes todas as curvas de acompanhamento do turista que passava por Curitiba: a receita com turismo, a participação no PIB, o fluxo anual de turistas e o gasto médio em Curitiba. Só permaneceu estável a média de permanência, entre 4,6 a 5,1 dias – comum na maioria das cidades mais visitadas.

Uma pesquisa realizada pela Paraná Turismo em 1997 revelou que 3,5 por cento dos 1,1 milhões de turistas que visitaram Curitiba naquele ano buscavam negócios e eventos. O índice de pessoas que vieram exclusivamente para fazer turismo respondeu por 16 por cento do total – o terceiro grupo. Noventa e sete por cento dos entrevistados consideraram a cidade como bom atrativo turístico, 94 por cento gostaram do transporte coletivo, 90 por cento avaliaram como boa a limpeza pública e 85 por cento consideraram a cidade segura.

## 2.2 PROGRAMA DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL

Uma localidade que pretende desenvolver o turismo necessita se preparar para lidar com seu público, os visitantes. Eles são hóspedes da comunidade local, têm contato com pessoas da região, que, por sua vez, se propõem a lhes prestar serviços: hospedagem, alimentação, informação, transporte, atendimento comercial, lazer, esportes, entre outros.

Quando o turista retorna à sua casa, leva uma impressão acerca do local visitado. Se o objetivo é consolidar um destino turístico, tudo passa pela qualidade dos serviços prestados a cada turista. Por consequência, o sistema turístico precisa combater o despreparo de quem presta serviço aos visitantes.

É importante o alinhamento entre os órgãos públicos, empresas e trabalhadores para a organização dos recursos e para configurar um pensamento comum sobre a importância do profissionalismo e da formação profissional. O futuro do turismo passa pela formação profissional. O programa sugerido poderá adotar três subdivisões para um melhor resultado, sendo (PETROCCHI, 1998, p.183):

PROGRAMA A - Será voltado aos profissionais do setor de turismo, especificamente.

PROGRAMA B - Buscará a formação de profissionais de outros setores, mas que se relacionem com o turismo.

PROGRAMA C - Terá como alvo os futuros profissionais do setor de turismo.

QUADRO 1 – PROGRAMAS DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL

<b>FORMAÇÃO PROFISSIONAL</b>		
<b>PROGRAMA A</b>	<b>PROGRAMA B</b>	<b>PROGRAMA C</b>
Formação de profissionais do Setor de turismo	Formação em setores Relacionados com o turismo	Formação dos futuros Profissionais do turismo
Levantamento das diversas profissões na região (qualificações)	Levantamento das diversas Profissões (qualificações)	Estimar quantidade de Profissionais que se farão necessários na rede hoteleir
Levantamento de postos de Trabalho existentes (quantificação)	Levantamento quantitativos dos profissionais	Estimar quantidade de Profissionais que se farão necessários na função tempo

FONTE: PETROCCHI, M. Turismo: Planejamento e Gestão. São Paulo: Futura, 1998, P.184.

Desde 1998, a FAS promove qualificação profissional na área de hotelaria nos Liceus de Ofícios, ofertando seis cursos de capacitação de curta duração, quais sejam: Espanhol para Hotelaria, Inglês para Hotelaria, Recepção para Eventos, Recepção para Hotelaria, Camareira e Capitão Porteiro para a área de hospedagem.

As aulas são ministradas em locais fixos, chamados Liceus, que ocupam espaços da própria FAS ou de entidades que promovem a parceria com a Fundação. Atualmente, existem 33 Liceus espalhados por Curitiba, oferecendo os mais variados cursos.

Gerenciados pela Fundação de Ação Social (FAS), os 33 Liceus de Ofícios ofereciam na época da pesquisa 580 cursos profissionalizantes, definidos em função das características de cada região da cidade e da demanda dos alunos.

Os cursos preparavam pessoas com baixa escolaridade e pouca qualificação profissional, desempregados, pessoas com necessidades especiais, jovens candidatos ao primeiro emprego, a partir de 16 anos para o mercado de trabalho, com qualificação técnica em diversas áreas.

### 2.3 NOVAS EXIGÊNCIAS DO MERCADO DE TRABALHO

A partir do início da década de 80, o Brasil iniciou um processo de alteração de modelo de crescimento econômico, com a abertura da economia para o mercado internacional. Entre as medidas adotadas, pontuam-se:

- Queda do processo inflacionário.
- Estabilização da moeda.
- Entrada de alta tecnologia do processo produtivo.
- Formação do MERCOSUL.

Estas medidas de conjunto estão conduzindo o país a novos paradigmas, principalmente em relação ao mercado de trabalho. De acordo com as perspectivas do cenário internacional, vislumbram-se para o país mudanças estruturais nas relações trabalhistas, como o surgimento cada vez maior de trabalhadores autônomos organizados em cooperativas de trabalho, a adoção de contratos temporários de trabalho - principalmente nas grandes empresas - e a terceirização dos serviços, entre outros.

Atualmente, o desemprego nos grandes centros urbanos constitui um fato incontestavelmente determinado, em última análise, pela economia globalizada.

Conforme quadro a seguir, verificou-se que no Brasil, o grau de escolaridade dos trabalhadores continuava funcionando como indicador da atividade econômica desempenhada.

QUADRO 2 – RELAÇÃO ESCOLARIDADE E ATIVIDADES ECONÔMICAS

ATIVIDADE	1ª A 4ª SÉRIE (%)	5ª A 7ª SÉRIE (%)	ENSINO FUNDAMENTAL COMPLETO (%)	ENSINO MÉDIO COMPLETO (%)
<b>Comércio</b>	21	18,6	16,0	19,0
<b>Serviços</b>	20	13,9	11,3	7,3
<b>Construção Civil</b>	49,1	22,7	7,4	Indisponível
<b>Serviços domésticos</b>	52,3	25,35	8,1	Indisponível

FONTE: IPARDES, Análise Social e Econômica dos Setores, 1999, p. 13.

Assim, é mister que a formação do trabalhador da área de turismo tenha em vista tais demandas. Em um cenário de competitividade global, a busca pelos melhores serviços é cada vez maior e cada vez exige mais do profissional, não apenas no que tange ao domínio de habilidades específicas de seu ofício, mas também no que concerne à sua capacidade de aprendizado constante e de solução de problemas inesperados no cotidiano de seu trabalho. Isso exige o fortalecimento da formação básica dos profissionais, bem como a expansão da oferta de disciplinas relacionadas a demandas específicas de determinado mercado de trabalho.

### 2.3.1 CENÁRIO ESTADUAL E MUNICIPAL

Segundo literatura especializada, os campos do pequeno e médio empreendedor encontram-se em crescimento nos setores secundário e terciário, merecendo também a atenção do poder público (IPARDES, 1998, p.32).

A necessidade de se criar cursos na área de turismo e hotelaria foi baseada no resultado das pesquisas do DIEESE – Departamento Internacional de Estatística e Estudos Sócio Econômicos, IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística e IPARDES – Instituto Paranaense de Desenvolvimento Econômico e Social, os quais se mostraram favoráveis ao desenvolvimento e crescimento deste setor da economia.

(BENI, 1998, p.31)

desenvolvessem projetos de qualificação de trabalhadores e também para o pagamento do seguro desemprego. O Fundo de Amparo ao Trabalhador (FAT) dependia dos estudos realizados pelo Programa Nacional de Qualificação do Trabalhador (PLANFOR), que foi implementado a partir de 1996, designado não como simples programa de treinamento em massa, mas antes de tudo, como estratégia de inclusão da Educação Profissional (EP) na pauta da política de trabalho e geração de renda.

O objetivo do PLANFOR estava baseado em construir, gradativamente, oferta de EP permanente, focalizando a demanda do mercado de trabalho, de modo a qualificar ou requalificar, a cada ano, articulado à capacidade e competência existentes nessa área, pelo menos 20 por cento da PEA – População Economicamente Ativa – que totalizava atualmente no Brasil, 71 milhões de trabalhadores nos setores formal e informal.

O PLANFOR dependia também de articulações institucionais integradas por entidades públicas e privadas com infra-estrutura e experiência na área dos cursos criados.

Os Planos Estaduais de Qualificação (PEQs) estavam sendo estruturados em programas nacionais e estaduais de qualificação profissional, articulando demandas negociadas com as Comissões Municipais de Emprego ou instâncias equivalentes, executados pela rede local de EP pública e privada.

Nos estados, os resultados da avaliação orientavam a reprogramação das ações, correção de foco, seleção de melhores e mais competentes executores dos PEQs.

É importante salientar que os recursos provenientes da FAT necessitavam de prévia pesquisa de mercado para que este investimento fosse direcionado para a capacitação profissional de pessoas que realmente pudessem ingressar no mercado de trabalho.

Algumas das instituições às quais eram destinados recursos do Fundo de Amparo ao Trabalhador são apresentadas no quadro a seguir.

Algumas das instituições às quais eram destinados recursos do Fundo de Amparo ao Trabalhador são apresentadas no quadro a seguir.

QUADRO 3 – DISTRIBUIÇÃO DOS RECURSOS DO FAT – INVESTIMENTOS EM EDUCAÇÃO PROFISSIONAL

INSTITUIÇÃO	PORCENTAGEM
Universidades/ Fundações/ Institutos públicos	21
Sindicatos trabalhadores	20
Universidades/Fundações/Institutos	18
Sistemas S	17
ONGs	12
Escolas Técnicas Públicas	06
Escolas Técnicas Privadas	05
Outras entidades (empresariais, internacionais)	01

FONTE: PLANFOR – Plano Nacional de Qualificação do Trabalhador – Setores e Populações Vulneráveis, 1998,P.54.

As regiões metropolitanas do Brasil são prioridade do governo federal em matéria de políticas sociais, tendo em vista apresentarem elevados índices de desemprego e exclusão social. Em 1997, as onze regiões metropolitanas do país absorveram, em média, 50 por cento dos recursos do PLANFOR, alcançando 43 por cento dos treinados dos respectivos PEQs – proporções também superiores à sua participação média na população e na PEA do Estado, o que só não aconteceu nas áreas de Vitória e Curitiba ( PLANFOR,1998,p.42). (ver quadro a seguir).

QUADRO 4 - PARTICIPAÇÃO DAS ÁREAS METROPOLITANAS E CAPITAIS DE TREINANDOS E INVESTIMENTOS DOS PEQS – 97 E DAS PEA DA UF

<b>ÁREAS METROPOLITANA</b>	<b>Participação no total dos treinandos do PEQs (%)</b>	<b>Participação no total de investimentos do PEQs (R\$ milhões)</b>	<b>Participação na PEA da UF (%)</b>
Belém – Pa	20	23	27
Salvador – BA	39	46	21
Fortaleza – CE	53	60	37
Recife – PE	41	41	41
Vitória – ES	03	04	42
Belo Horizonte - MG	26	26	22
Rio de Janeiro - RJ	68	66	76
São Paulo – SP	44	40	46
Curitiba – PR	10	19	24
Porto Alegre – RS	35	35	34
Brasília - DF	100	100	100
<b>Subtotal</b>	43	50	42
<b>Demais Capitais</b>	32	28	22
<b>Áreas metropolitanas e capitais</b>	40	44	35

FONTE: PLANFOR – Programa Nacional de Qualificação do Trabalhador Setores e populações vulneráveis, 1998,p.42.

A partir de 1996, de acordo com a Resolução 126/96 do CODEFAT – Conselho Deliberativo do FAT, o PLANFOR angariou recursos para assegurar prioridades setoriais e de clientelas, por meio de programas nacionais e estaduais de EP, estruturados a partir de um duplo enfoque.

O orçamento do PLANFOR para 1999, aprovado pelo CODEFAT, foi de R\$ 650 milhões, o que representou um aumento de 57 por cento sobre o de 1998 (R\$ 414 milhões, incluindo aditivos). A meta global de treinandos deveria crescer na mesma proporção, superando a marca de três milhões de pessoas somando PEQs e

parcerias(PLANFOR,1998,p.45).

Setores com maior potencial de geração de trabalho e renda (como turismo, construção civil, artesanato, pesca, agropecuária, serviços pessoais e culturais), de acordo com o resultado das pesquisas coletadas através do DIEESE,possibilitou se chegar a esta conclusão.

A seguir, são apresentados os grupos vulneráveis da PEA, em processo de construção e/ou reconstrução de suas condições de empregabilidade, sujeitos a maior seletividade e desigualdade no mercado de trabalho, em função de atributos de sexo, idade, escolaridade, raça, necessidades especiais:

### **Grupos Vulneráveis da PEA**

- Desempregados = 2,5 milhões de treinandos (30 por cento com seguro desemprego);
- Trabalhadores sob risco de desemprego = 650 mil (servidores públicos, bancários, portuários, pessoal da área de saúde);
- Pequenos e micro empreendedores/ produtores = 1 milhão (70 por cento assentados e pequenos produtores rurais; 20 por cento beneficiários de crédito popular);
- Mulheres = 2,6 milhões (20 por cento de chefes de família);
- Jovens de 14 a 21 anos = 1,6 milhões (incluindo 250 mil em risco total);
- Negros/mulatos = 2 milhões (sendo 10 por cento de etnia afro-brasileira);
- Portadores de necessidades especiais (motoras, visuais, auditivas, mentais) = 1 milhão.

Em 1999, as parcerias contaram, em princípio, com um orçamento total de R\$ 145 milhões, que devia contar, no conjunto, com a seguinte estrutura de aplicação, podendo haver estruturas de aplicação diferenciadas para cada parceria.

(Acesso em Setembro de 1999/<http://www.dieese.org.br>)

Foi assegurado um mínimo de R\$ 14,5 milhões (dez por cento) para estudos, pesquisas, assessorias e outras formas de criação e experimentação de conhecimento no foco global acima indicado. Foram garantidos igualmente um mínimo de R\$ 14,5 (dez por cento) em ações de qualificação e requalificação profissional nas mesmas áreas acima indicadas, ou em benefício da população-alvo do PLANFOR.

### 2.3.2 – PROJETOS REALIZADOS ATRAVÉS DAS PARCERIAS EM CURITIBA (FAS)

Os seguintes projetos foram realizados por meio de parcerias envolvendo a FAS(Acesso em Setembro de 1999/<http://www.curitiba.pr.gov.br>).

#### **1. Trabalhadores para a indústria automotiva**

O projeto resumiu-se à qualificação de 3,3 mil desempregados, com vistas a novas oportunidades nas indústrias automotivas instaladas na Região Metropolitana de Curitiba. O executor foi o CEFET-PR (Centro Federal de Educação Tecnológica do Paraná).

#### **2. Trabalhadores para hotelaria**

Tal projeto visava à qualificação de dois mil desempregados, com objetivo de trabalhar nas diversas empresas hoteleiras de Curitiba e região metropolitana.

Com vistas a atender às novas exigências do mercado turístico e hoteleiro, o nível de instrução do trabalhador precisava ser melhorado, na medida em que ele devia ser capaz de um raciocínio integral, em contrapartida à fragmentação exigida pela linha de produção, características do taylorismo/fordismo. Isso somente poderia ser atendido se o novo profissional demonstrasse a capacidade de abstração mais

aprimorada que podia ser desenvolvida por intermédio da escolaridade.

O desafio consistia em formar profissionais capazes de entender a totalidade do processo e intervir nele de forma criativa e que, simultaneamente, tivessem conhecimento aprofundado de alguns dos aspectos da atividade turística.

Na América Latina, verificou-se que o modelo mais utilizado tem sido o modelo espanhol, que forma um profissional eclético, que pode atuar tanto na área operacional quanto na área técnica ou de pesquisa.

### **3 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS DA PESQUISA EFETUADA PARA O TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

Nesta seção, são apresentados os resultados das pesquisas realizadas durante o período de agosto a outubro de 1999, com os alunos desistentes dos cursos de Camareira e Recepcionista para Hotelaria dos Liceus de Ofícios, assim como os resultados fornecidos pelos empresários da área Hoteleira.

Na fase de planejamento do presente estudo, foi necessário, inicialmente, definir o universo de 100 por cento dos liceus que ofereciam os cursos de Camareira e Recepcionista para Hotelaria.

Em seguida, optou-se por realizar um levantamento tipo amostragem, englobando 100 por cento dos alunos desistentes no período de agosto a outubro de 1999.

A amostra da pesquisa realizada com os empresários responsáveis pela contratação de camareiras e recepcionistas totalizou 100 por cento dos hotéis auto classificados – ABIH (Associação Brasileira da Indústria de Hotel com categoria simples).

A administradora de cada Liceu - com a autorização da Superintendência - forneceu as listas dos alunos desistentes e a pesquisa foi realizada com estes por telefone. A lista fornecida pelos Liceus continha o número de alunos iniciantes, o número de alunos concluintes e número de alunos desistentes.

Liceus pesquisados:

- Gralha Azul;
- Campo Comprido;
- Girassol;
- CAIC.

### 3.1 RESULTADOS DAS PESQUISAS NO LICEU GRALHA AZUL – REGIONAL PORTÃO

#### **Curso: Recepcionista para hotelaria:**

- Período do curso: 26/08 a 18/10 de 1999.
- Número de iniciantes: 15.
- Número de desistentes: 05.
- Concluintes: 10.

A pesquisa foi realizada com todos os alunos desistentes (100 por cento) que remeteu a 33,3 por cento de desistências do total de iniciantes.

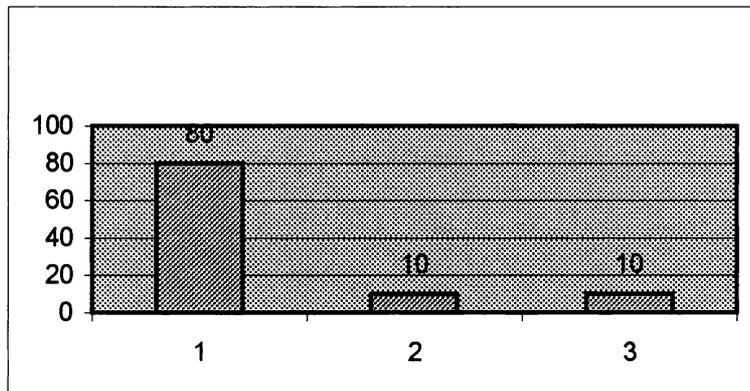
Do total de desistentes, tem-se que<sup>1</sup>:

1. Responderam que conseguiram emprego em outras áreas, o que impossibilitou a continuidade do curso (80%);
2. Responderam que não tinham sequer dinheiro para a passagem, pois estavam desempregados (10%);
3. Responderam que o curso não trazia nenhuma novidade, nestes casos os estudantes já trabalhavam como recepcionistas de hotéis (10%).

---

<sup>1</sup> Resultados dos gráficos apresentados em porcentagem (%).

GRÁFICO 3 – LICEU GRALHA AZUL - PARECERES - CURSO DE RECEPCIONISTA

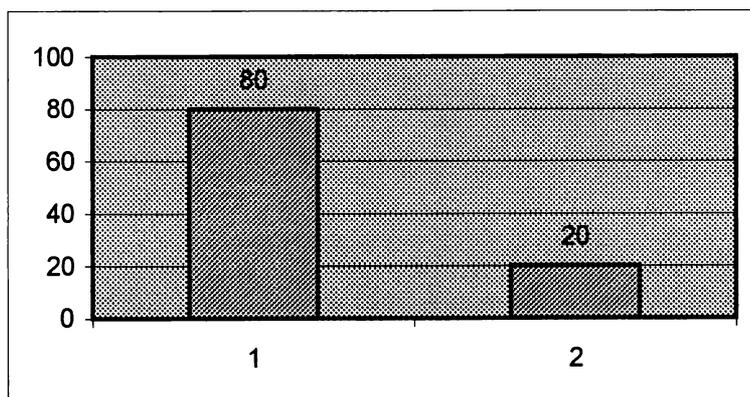


FONTE: Teixeira, Isabela Moreira. Pesquisa de Campo, 1999.

Quanto ao grau de Escolaridade:

1. Possuíam Ensino Médio Incompleto/ Completo (80%);
2. Possuíam Ensino Fundamental Incompleto/ Completo (20%).

GRÁFICO 4 – LICEU GRALHA AZUL – GRAU DE ESCOLARIDADE – CURSO DE RECEPCIONISTA

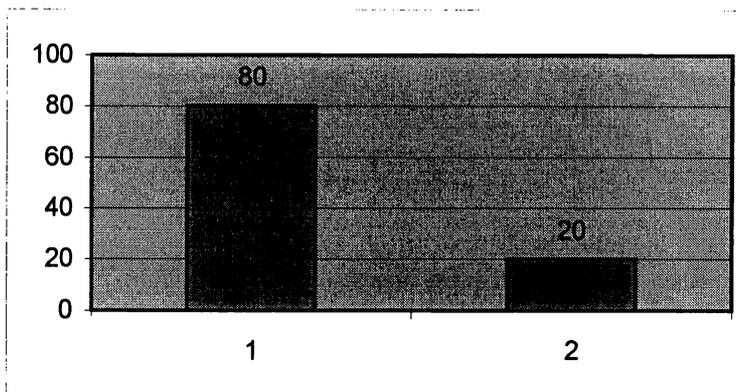


FONTE: Teixeira, Isabela Moreira. Pesquisa de Campo, 1999

Quanto ao estado civil:

1. Solteiros (80%);
2. Casados (20%).

GRÁFICO 5 – LICEU GRALHA AZUL - ESTADO CIVIL –  
CURSO DE RECEPCIONISTA

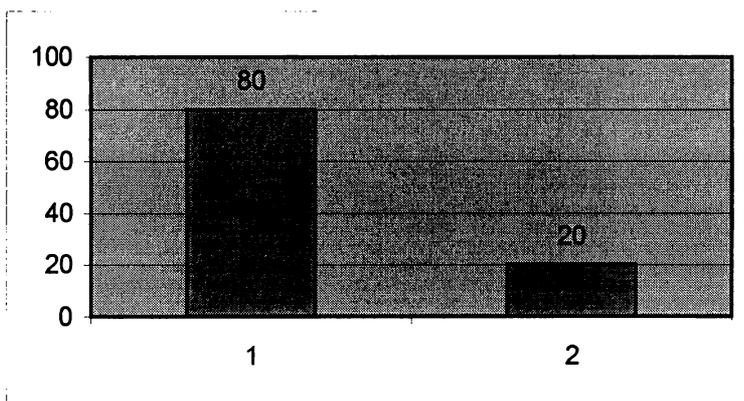


FONTE: Teixeira, Isabela Moreira. Pesquisa de Campo, 1999

Quanto à faixa etária:

1. De 17 a 25 anos(80%);
2. De 26 a 34 anos(20%).

GRÁFICO 6 – LICEU GRALHA AZUL - FAIXA ETÁRIA – CURSO DE  
RECEPCIONISTA

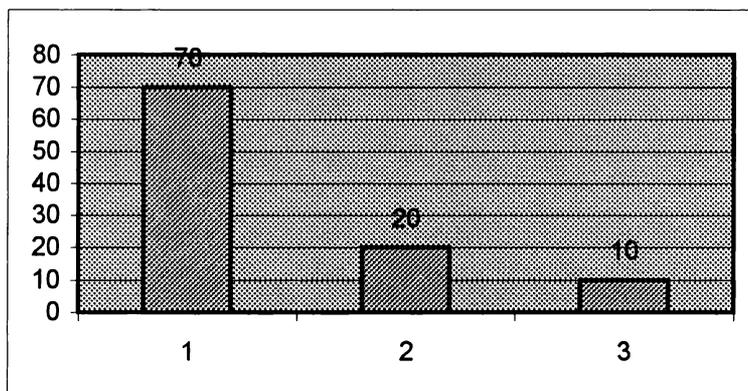


FONTE: Teixeira, Isabela Moreira. Pesquisa de Campo, 1999.

Quanto à renda familiar:

1. Ganham de 2 a 3 salários mínimos S.M o que correspondem a (70%);
2. Ganham até 1 salários mínimo S.M. o que correspondem a (20%);
3. Ganham de 5 a 10 salários mínimos S.M o que correspondem a (10%).

GRÁFICO 7 – LICEU GRALHA AZUL – RENDA FAMILIAR – CURSO DE RECEPCIONISTA

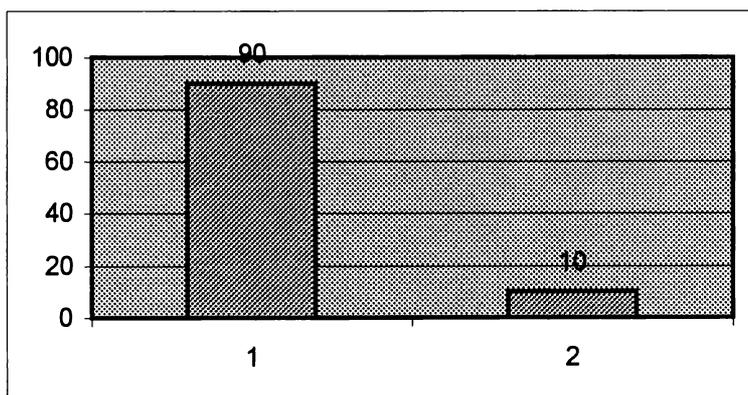


FONTE: Teixeira, Isabela Moreira, Pesquisa de Campo, 1999.

Quanto ao sexo dos entrevistados:

1. Mulheres (90%);
2. Homens (10%).

GRÁFICO 8 – LICEU GRALHA AZUL – SEXO DOS ENTREVISTADOS – CURSO DE RECEPCIONISTA

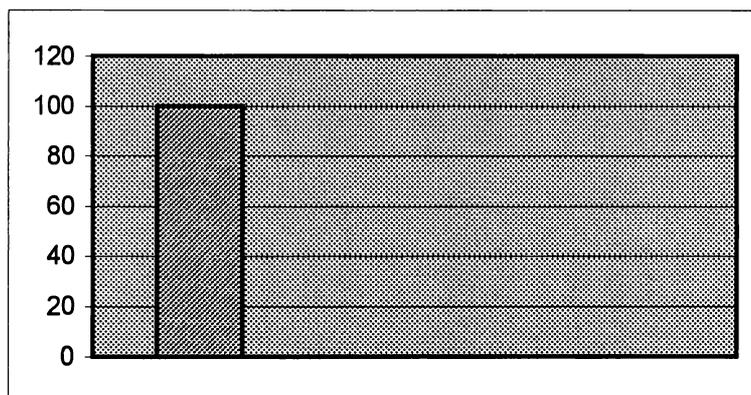


FONTE: Teixeira, Isabela Moreira, Pesquisa de Campo, 1999.

Quanto à raça:

- Raça branca (100%).

GRÁFICO 9 – LICEU GRALHA AZUL – RAÇA DOS ENTREVISTADOS – CURSO DE RECEPCIONISTA



FONTE: Teixeira, Isabela Moreira. Pesquisa de Campo, 1999.

### Observações

- a) O investimento do FAT-FAS estava de acordo com os seus objetivos preliminares como a renda (de 01 a 03 S.M.; população de baixo nível econômico).
- b) De acordo com os resultados acima expostos, percebeu-se que a maioria dos alunos pertencia ao sexo feminino, que constitui a população mais vulnerável ao desemprego decorrente de inúmeros fatores como: a prioridade à educação dos filhos e dependência financeira dos maridos.

## 4.2 RESULTADOS DAS PESQUISAS REALIZADAS NO LICEU CAMPO COMPRIDO – REGIONAL SANTA FELICIDADE

**Curso:** Recepcionista para hotelaria.

- Número de iniciantes: 14
- Número de desistentes: 06

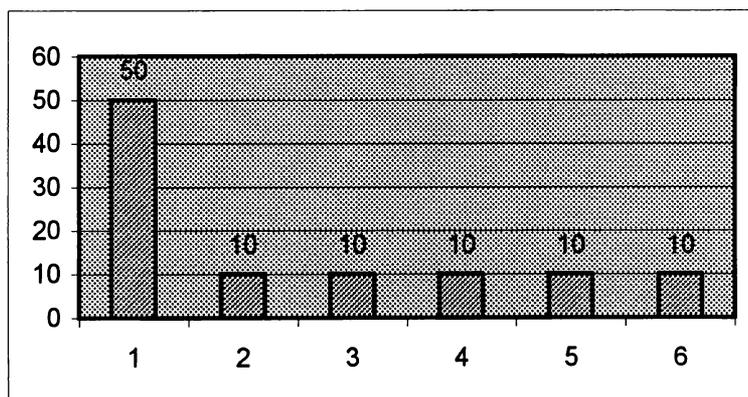
- Número de concluintes: 08

A pesquisa foi realizada com todos os alunos desistentes (100%) que remeteu a 42,85% de desistência do total de iniciantes.

Do total de desistentes, tem-se que:

1. Responderam que conseguiram emprego em outras áreas, impossibilitando a continuidade do curso (50%).
2. Responderam que a desistência foi devido à falta de encaminhamento para emprego (10%).
3. Responderam que desistiram por sérios problemas de saúde (10%).
4. Responderam que não conseguiram acompanhar o curso – estudo insuficiente (10%).
5. Responderam que desistiram por motivo de viagem a outros estados (10%).
6. Responderam que desistiram por não poder conciliar o estudo do ensino médio com o curso (10%).

GRÁFICO 10 – LICEU CAMPO COMPRIDO – PARECERES - CURSO DE RECEPCIONISTA



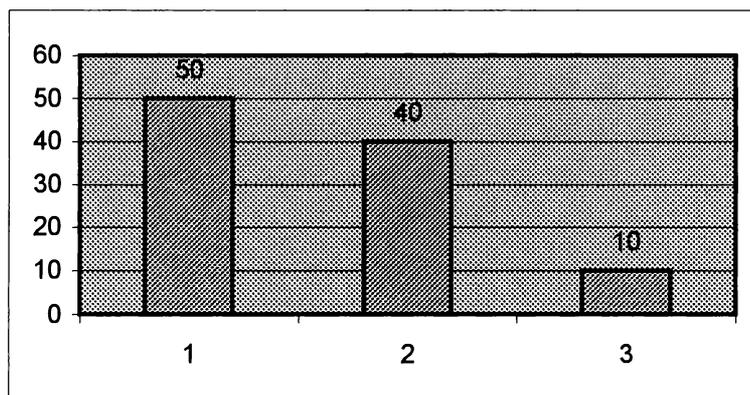
FONTE: Teixeira, Isabela Moreira. Pesquisa de Campo, 1999

Quanto ao grau de escolaridade:

1. Possuíam Ensino Fundamental Incompleto/Completo (50%);
2. Possuíam Ensino Médio Incompleto/Completo (40%);

### 3. Possuíam Curso Superior Incompleto ( 10%).

GRÁFICO 11 – LICEU CAMPO COMPRIDO – GRAU DE ESCOLARIDADE – CURSO DE RECEPCIONISTA

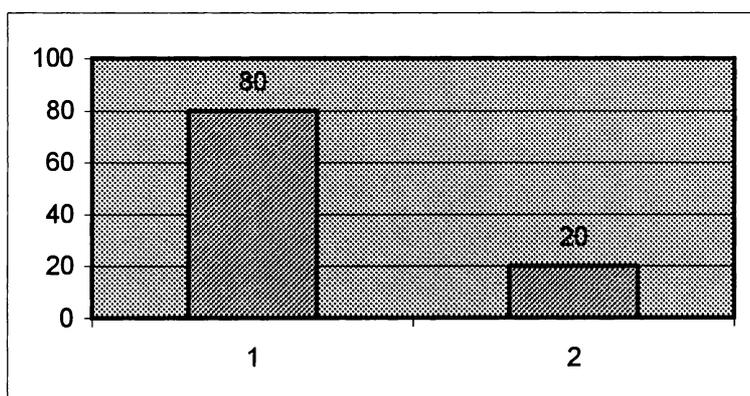


FONTE: Teixeira, Isabela Moreira. Pesquisa de campo, 1999

#### Quanto ao estado civil:

1. Solteiros (80%);
2. Casados (20%).

GRÁFICO 12 – LICEU CAMPO COMPRIDO – ESTADO CIVIL – CURSO DE RECEPCIONISTA



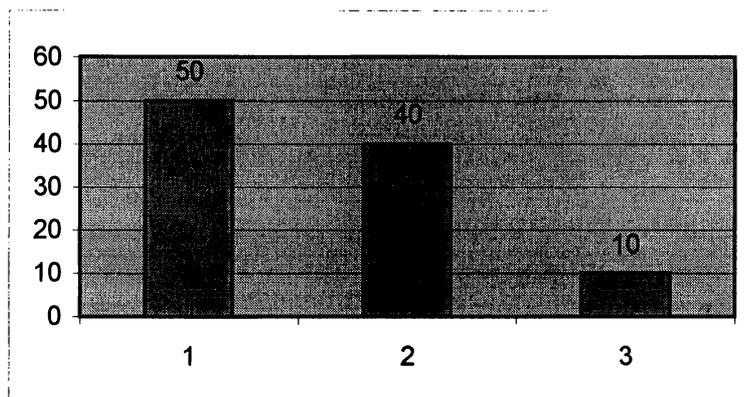
FONTE: Teixeira, Isabela Moreira. Pesquisa de campo

#### Quanto à faixa etária:

1. De 17 a 25 anos (50%);
2. De 26 a 35 anos (40%);

### 3. De 35 a 44 anos (10%).

GRÁFICO 13 – LICEU CAMPO COMPRIDO – FAIXA ETÁRIA – CURSO DE RECEPCIONISTA

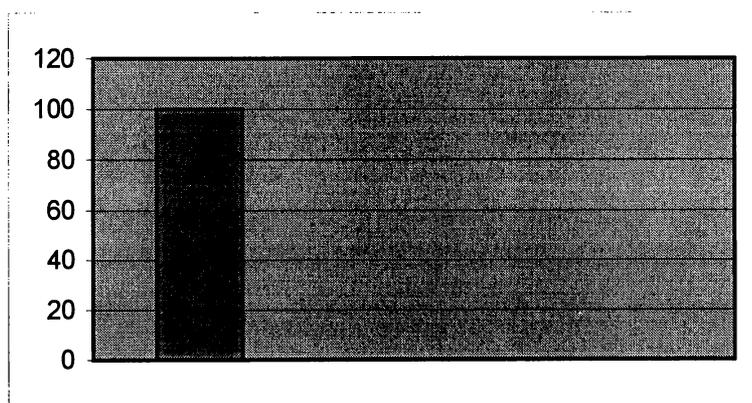


FONTE: Teixeira, Isabela Moreira. Pesquisa de Campo, 1999.

Quanto à renda familiar:

- Ganham de 2 a 3 S.M. (100%)

GRÁFICO 14 – LICEU CAMPO COMPRIDO – RENDA FAMILIAR – CURSO DE RECEPCIONISTA

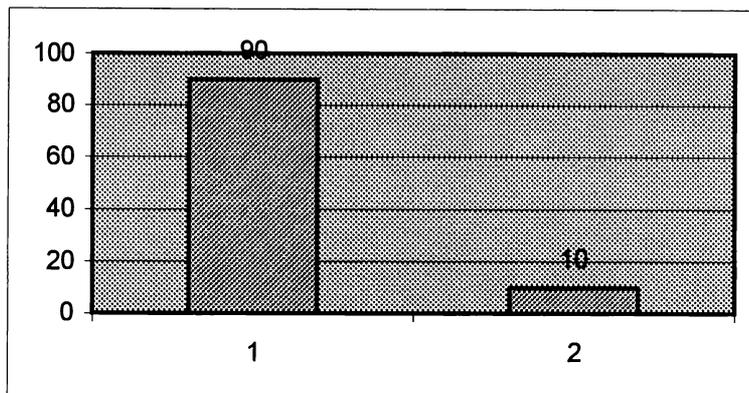


FONTE: Teixeira, Isabela Moreira. Pesquisa de campo, 1999.

Quanto ao sexo dos entrevistados:

1. Mulheres (90%);
2. Homens (10%).

GRÁFICO 15 – LICEU CAMPO COMPRIDO – SEXO DOS ENTREVISTADOS – CURSO DE RECEPCIONISTA

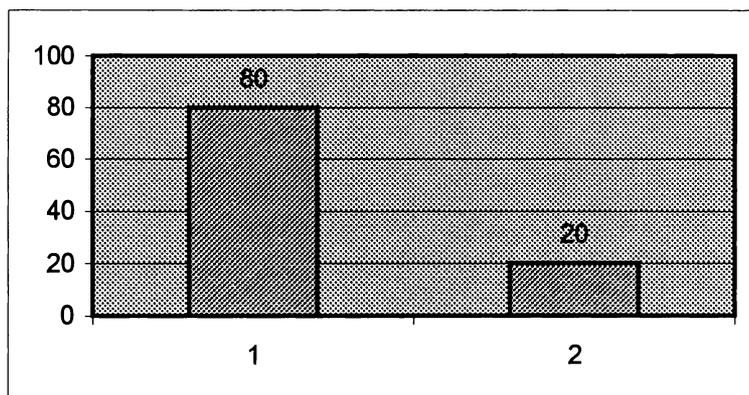


FONTE: Teixeira, Isabela Moreira. Pesquisa de campo, 1999.

Quanto à raça:

1. Raça branca (80%);
2. Raça negra (20%).

GRÁFICO 16 – LICEU CAMPO COMPRIDO – RAÇA DOS ENTREVISTADOS – CURSO DE RECEPCIONISTA



FONTE: Teixeira, Isabela Moreira. Pesquisa de campo, 1999.

Nota-se através dos resultados descritos acima que a turma era heterogênea e, portanto, o instrutor deveria criar condições favoráveis à aprendizagem ou seja adotar uma metodologia dinâmica de trabalho pedagógico, utilizar material didático acessível e ter como ponto de partida os conhecimentos iniciais dos alunos, para só a



partir daí avançar para abordagens mais sofisticadas de técnicas e conteúdos.

### **Observações**

- a) O investimento do FAT-FAS estava de acordo com os seus objetivos preliminares como a renda (de 1 a 3 S.M.; população de baixo nível econômico);
- b) Em geral os Liceus têm dificuldades em atrair alunos do sexo masculino, devido ao fato do nome do curso estar no gênero feminino “recepcionista”;
- c) Em relação à faixa etária, percebeu-se que a maioria dos desistentes encontrava-se entre 17 a 25 anos, possivelmente em função de maiores oportunidades de trabalho, o que não ocorreu com tamanha facilidade entre a faixa etária de 35 a 44 anos.

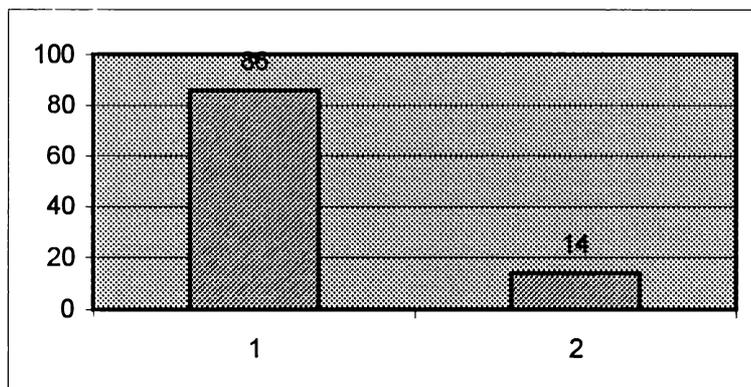
#### **Curso: Camareira para hotelaria**

- Número de iniciantes: 13
- Número de desistentes: 04
- Número de concluintes: 09

A pesquisa foi realizada com todos os alunos desistentes, o que remeteu a 30,7% de desistência do total de iniciantes.

Do total de desistentes, tem-se que:

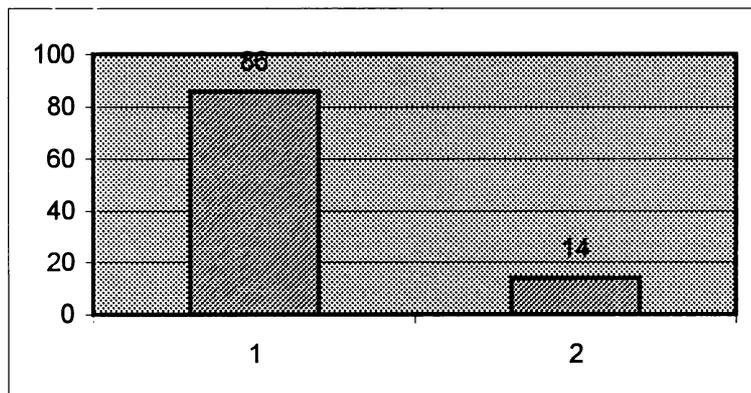
1. Responderam que conseguiram emprego em outras áreas, fator que impossibilitou a continuidade do curso (86%);
2. Responderam que se consideravam tímidas para acompanhar o curso (14%).

GRÁFICO 17 – LICEU CAMPO COMPRIDO - PARECERES –  
CURSO DE CAMAREIRA

FONTE: Teixeira, Isabela Moreira. Pesquisa de campo, 1999.

Quanto ao grau de escolaridade:

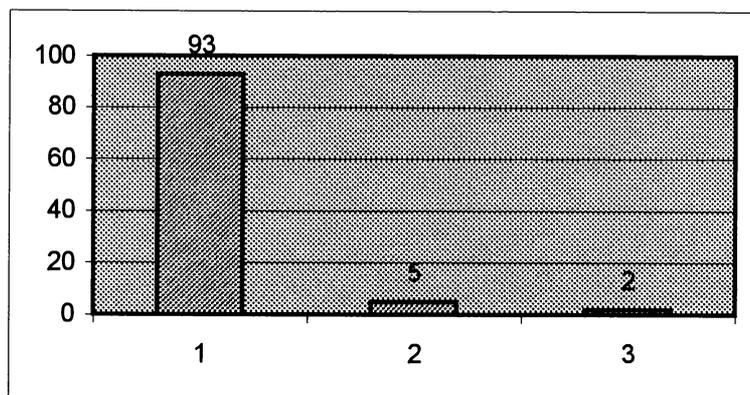
1. Possuíam Ensino Fundamental Incompleto (86%);
2. Possuíam Curso Superior Incompleto (14%).

GRÁFICO 18 – LICEU CAMPO COMPRIDO - GRAU DE ESCOLARIDADE –  
CURSO DE CAMAREIRA

FONTE: Teixeira, Isabela Moreira. Pesquisa de campo, 1999.

Quanto ao estado civil:

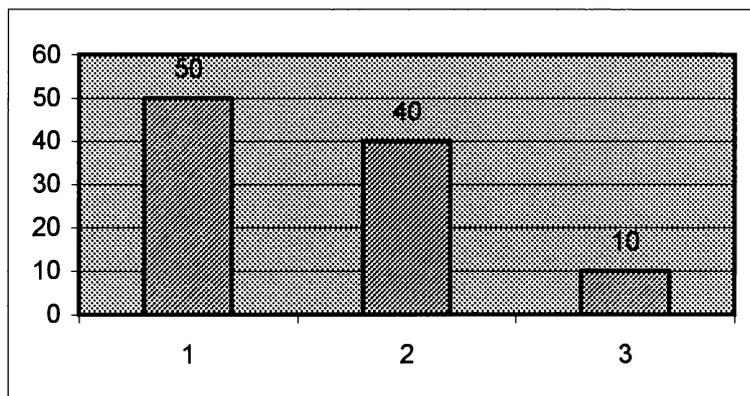
1. Casadas (93%);
2. Divorciadas (5%);
3. Solteiras (2%).

GRÁFICO 19 – LICEU CAMPO COMPRIDO - ESTADO CIVIL –  
CURSO DE CAMAREIRA

FONTE: Teixeira, Isabela Moreira. Pesquisa de campo, 1999

Quanto à faixa etária:

1. De 17 a 25 anos (50%);
2. De 26 a 34 anos (40%);
3. De 35 a 44 anos (10%).

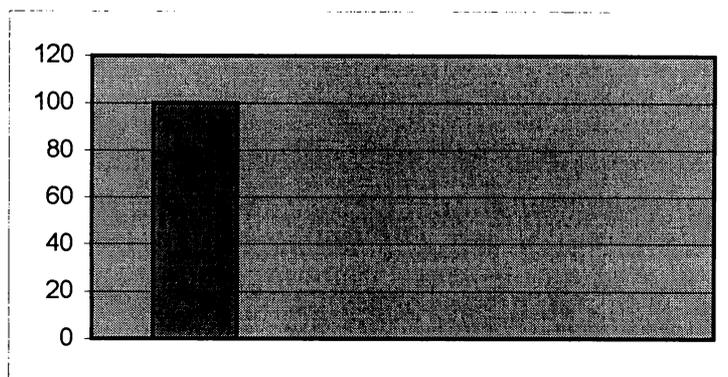
GRÁFICO 20 – LICEU CAMPO COMPRIDO – FAIXA ETÁRIA –  
CURSO DE CAMAREIRA

FONTE: Teixeira, Isabela Moreira. Pesquisa de campo, 1999.

Quanto à renda familiar:

- Ganham de 2 a 3 S.M (100%).

GRÁFICO 21 – LICEU CAMPO COMPRIDO - RENDA FAMILIAR –  
CURSO DE CAMAREIRA

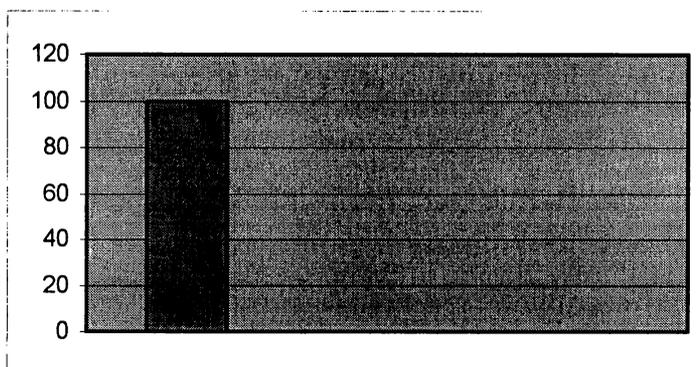


FONTE: Teixeira, Isabela Moreira. Pesquisa de campo, 1999

Quanto ao sexo dos entrevistados:

- Mulheres (100%).

GRÁFICO 22 – LICEU CAMPO COMPRIDO - SEXO DOS ENTREVISTADOS –  
CURSO DE CAMAREIRA

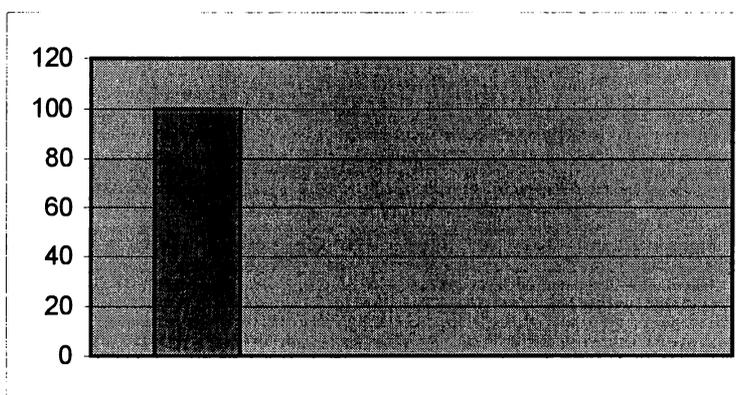


FONTE: Teixeira, Isabela Moreira. Pesquisa de campo, 1999

Quanto à raça:

- Raça branca (100%).

GRÁFICO 23 – LICEU CAMPO COMPRIDO – RAÇA DOS ENTREVISTADOS -  
CURSO DE CAMAREIRA



FONTE: Teixeira, Isabela Moreira. Pesquisa de campo, 1999.

## Observações

- a) O investimento do FAT–FAS estava de acordo com os seus objetivos preliminares como a renda (de 1 a 3 S.M.; população de baixo nível econômico).
- b) Percebeu-se que a desistência deste curso foi menor devido ao fato de apresentar-se o menor índice de escolaridade.
- c) Em relação à faixa etária, percebeu-se que a maioria dos alunos desistentes estava entre 17 a 25 anos, possivelmente em função de maiores oportunidades de trabalho, o que não ocorre com tamanha facilidade entre a faixa etária de 35 a 44 anos.
- d) Nota-se que a maioria das mulheres são casadas, e a desistência resulta da influência de seus cônjuges.

## 4.3 RESULTADOS DAS PESQUISAS REALIZADAS NO LICEU GIRASSOL REGIONAL BOA VISTA

### **Curso:** Recepcionista para hotelaria

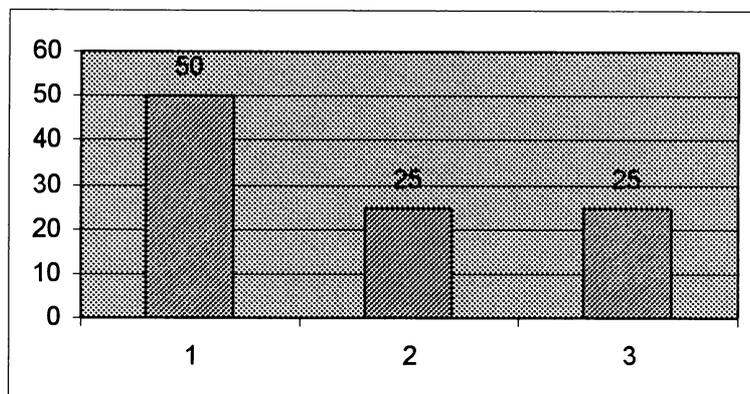
- Número de iniciantes: 19
- Número de desistentes: 07
- Número de concluintes: 12

A pesquisa foi realizada com todos os alunos desistentes (100%), que remeteu a 36,84% de desistência do total de iniciantes.

Do total de desistentes, tem-se que:

1. Responderam que não tinham condições financeiras para o transporte até o Liceu (50%);
2. Responderam que o curso era muito fraco (25%);
3. Responderam que mudaram de bairro (25%).

GRÁFICO 24 – LICEU GIRASSOL – PARECERES – CURSO DE RECEPCIONISTA

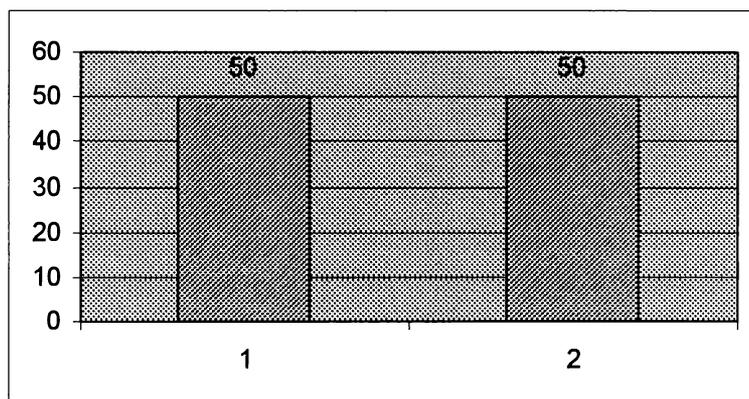


FONTE: Teixeira, Isabela Moreira. Pesquisa de campo, 1999.

Quanto ao grau de escolaridade:

1. Possuíam Ensino Fundamental Incompleto/ Completo (50%)
2. Possuíam Ensino Médio Completo (50%).

GRÁFICO 25 – LICEU GIRASSOL – GRAU DE ESCOLARIDADE – CURSO DE RECEPCIONISTA

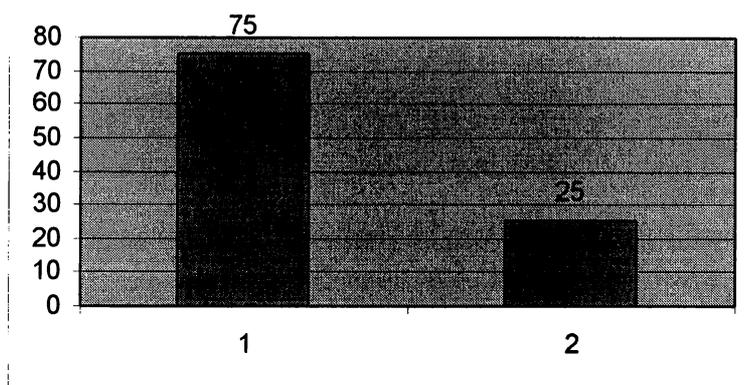


FONTE: Teixeira, Isabela Moreira. Pesquisa de campo, 1999.

Quanto ao estado civil:

1. Casadas (75%);
2. Solteiras (25%).

GRÁFICO 26 – LICEU GIRASSOL – ESTADO CIVIL - CURSO DE RECEPCIONISTA

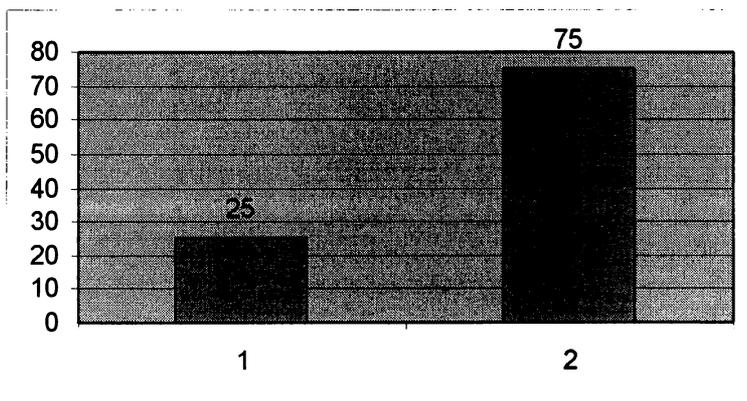


FONTE: Teixeira, Isabela Moreira. Pesquisa de campo, 1999.

Quanto à faixa etária:

1. De 17 a 25 anos (25%);
2. De 26 a 34 anos (75%).

GRÁFICO 27 – LICEU GIRASSOL – FAIXA ETÁRIA - CURSO DE RECEPCIONISTA

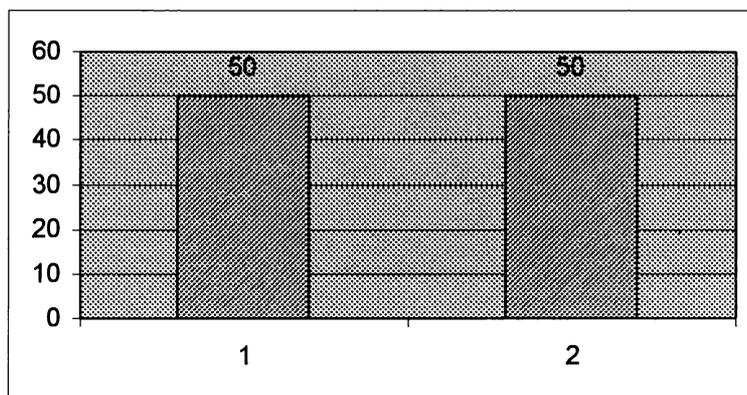


FONTE: Teixeira, Isabela Moreira. Pesquisa de campo, 1999.

Quanto à renda familiar:

1. Ganham de 2 a 3 S.M.; (50%)
2. Ganham de 3 a 5 S.M. (50%)

GRÁFICO 28– LICEU GIRASSOL – RENDA FAMILIAR - CURSO DE RECEPCIONISTA

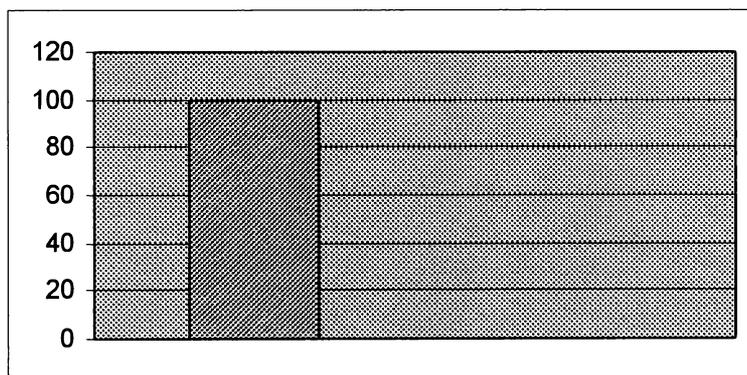


FONTE: Teixeira, Isabela Moreira. Pesquisa de campo, 1999.

Quanto ao sexo dos entrevistados:

- Mulheres (100%).

GRÁFICO 29 – LICEU GIRASSOL – SEXO DOS ENTREVISTADOS – CURSO DE RECEPCIONISTA

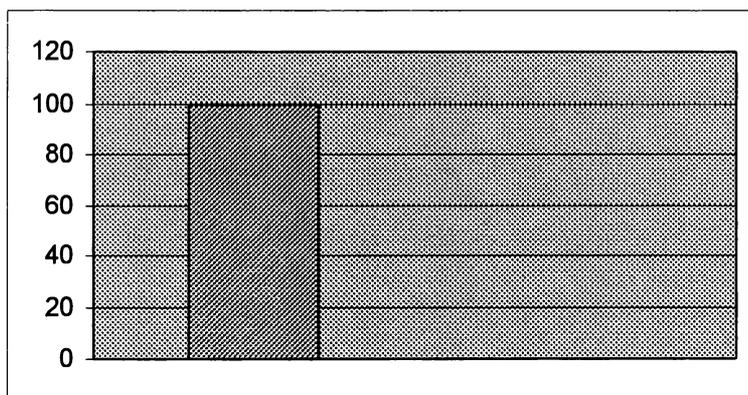


FONTE: Teixeira, Isabela Moreira. Pesquisa de campo, 1999.

Quanto à raça:

- Raça branca (100%).

GRÁFICO 30 – LICEU GIRASSOL – RAÇA DOS ENTREVISTADOS – CURSO DE RECEPCIONISTA



FONTE: Teixeira, Isabela Moreira. Pesquisa de campo, 1999.

### Observações

- O investimento do FAT – FAS não estava de acordo com os seus objetivos preliminares, como a renda (de 1 a 3 S.M.; população de baixo nível econômico);
- Em geral, os Liceus têm dificuldades em atrair alunos do sexo masculino, devido ao fato do nome do curso estar no gênero feminino “recepcionista”.
- Um dos motivos da desistência neste curso teve como justificativa o fato do profissional trabalhar nos feriados e finais de semana.

### 3.4 RESULTADOS DAS PESQUISAS REALIZADAS NO LICEU CAIC – REGIONAL PORTÃO

#### **Curso:** Recepcionista para Hotelaria:

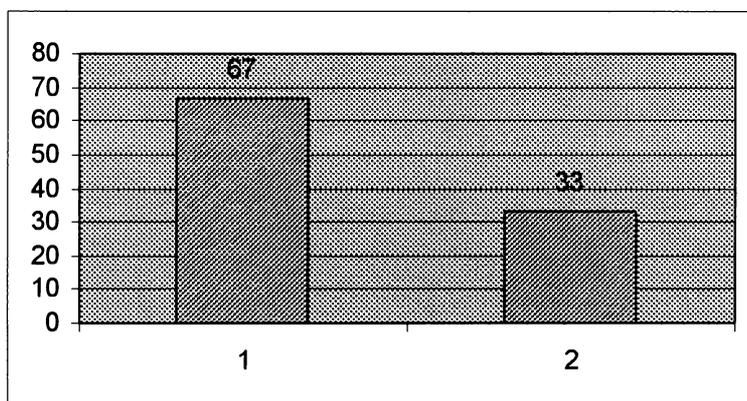
- Número de iniciantes: 17
- Número de desistentes: 05
- Número de concluintes: 12

A pesquisa foi realizada com todos os alunos desistentes (100%) que remeteu a 29,41 de desistência do total de concluintes.

Do total de desistentes, tem-se que:

1. Responderam que conseguiram emprego em outras áreas, fator que impossibilitou a continuidade do curso (67%);
2. Responderam que não conseguiram acompanhar o curso – estudo insuficiente (33%).

GRÁFICO 31 – LICEU CAIC – PARECERES – CURSO DE RECEPCIONISTA

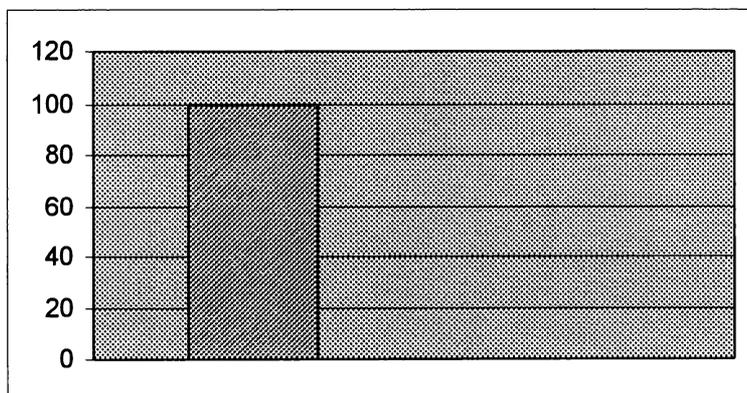


FONTE: Teixeira, Isabela Moreira. Pesquisa de campo, 1999.

Quanto ao grau de escolaridade:

- Possuíam Ensino Fundamental Completo (100%).

GRÁFICO 32 – LICEU CAIC – GRAU DE ESCOLARIDADE – CURSO DE RECEPCIONISTA

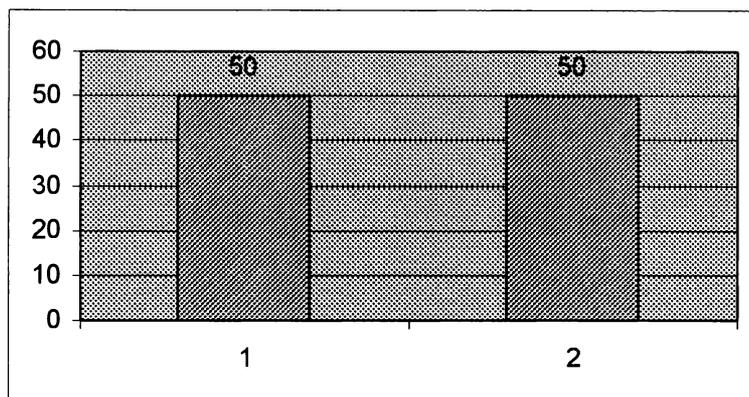


FONTE: Teixeira, Isabela Moreira. Pesquisa de campo, 1999.

Quanto ao estado civil:

1. Solteiros (50%);
2. Casados (50%).

GRÁFICO 33 – LICEU CAIC – ESTADO CIVIL – CURSO DE RECEPCIONISTA

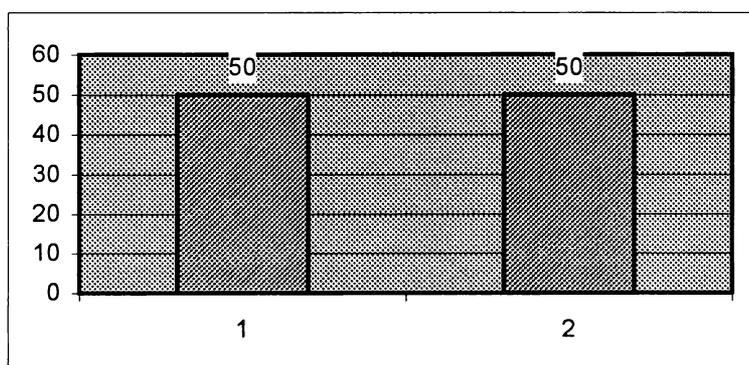


FONTE: Teixeira, Isabela Moreira. Pesquisa de campo, 1999.

Quanto à faixa etária:

1. De 17 a 25 anos (50%);
2. Com mais de 55 anos (50%).

GRÁFICO 34 – LICEU CAIC – FAIXA ETÁRIA – CURSO DE RECEPCIONISTA

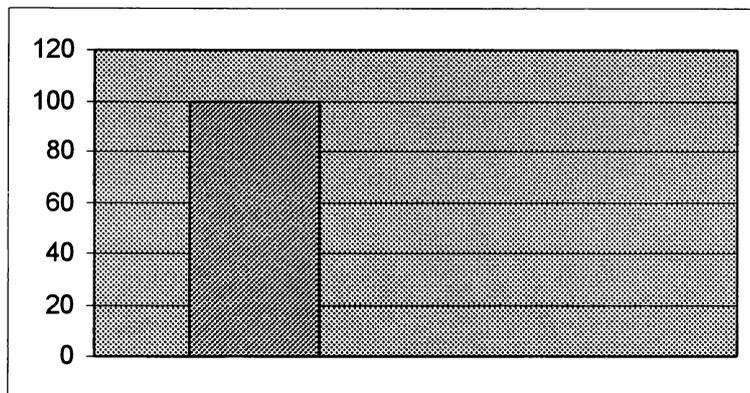


FONTE: Teixeira, Isabela Moreira. Pesquisa de campo, 1999.

Quanto à renda familiar:

- Ganham de 3 a 5 S.M.(100%)

GRÁFICO 35 – LICEU CAIC – RENDA FAMILIAR – CURSO DE RECEPCIONISTA

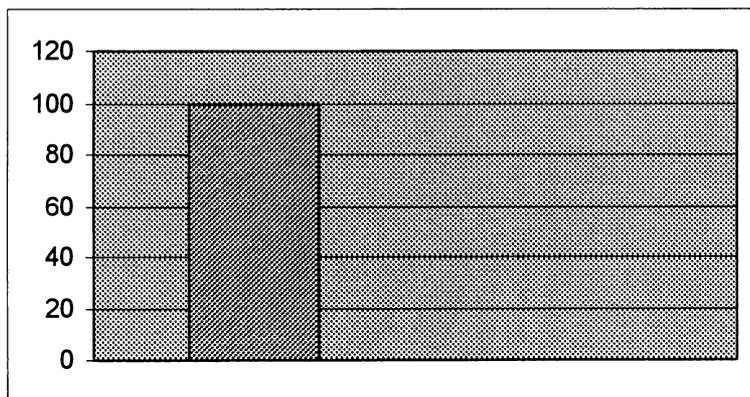


FONTE: Teixeira, Isabela Moreira. Pesquisa de campo, 1999.

Quanto ao sexo dos entrevistados:

- Mulheres (100%).

GRÁFICO 36 – LICEU CAIC – SEXO DOS ENTREVISTADOS – CURSO DE RECEPCIONISTA

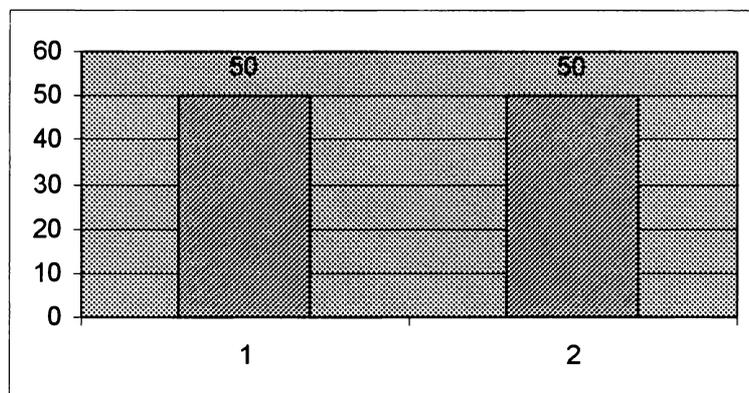


FONTE: Teixeira, Isabela Moreira. Pesquisa de campo, 1999.

Quanto à raça:

1. Raça branca (50%);
2. Raça negra (50%).

GRÁFICO 37 – LICEU CAIC – RAÇA DOS ENTREVISTADOS – CURSO DE RECEPCIONISTA



FONTE: Teixeira, Isabela Moreira. Pesquisa de campo, 1999.

### Observações

- a) O investimento do FAT-FAS não esteve em consonância com os seus objetivos preliminares como renda (de 1 a 3 S.M.; população de baixo nível econômico);
- b) Em geral os Liceus têm dificuldades de atrair alunos do sexo masculino, dentre outros fatores, devido ao fato de o nome do curso se encontrar no gênero feminino “recepcionista”;
- c) Constatou-se a necessidade em selecionar alunos para estes cursos (baixo nível de escolaridade para esta função).

#### Curso: Camareira para Hotelaria

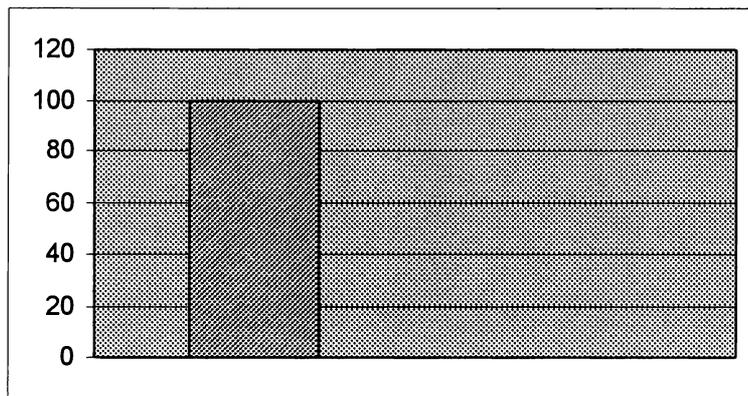
- Número de iniciantes: 17
- Número de desistentes: 02
- Número de concluintes: 15

A pesquisa foi realizada com todos os alunos desistentes (100%) que remeteu a 11,76% de desistência do total de iniciantes.

Do total de desistentes, tem-se que:

- Responderam que conseguiram emprego em outras áreas, o que impossibilitou a continuidade do curso (100%).

GRÁFICO 38 – LICEU CAIC – PARECERES – CURSO DE CAMAREIRA

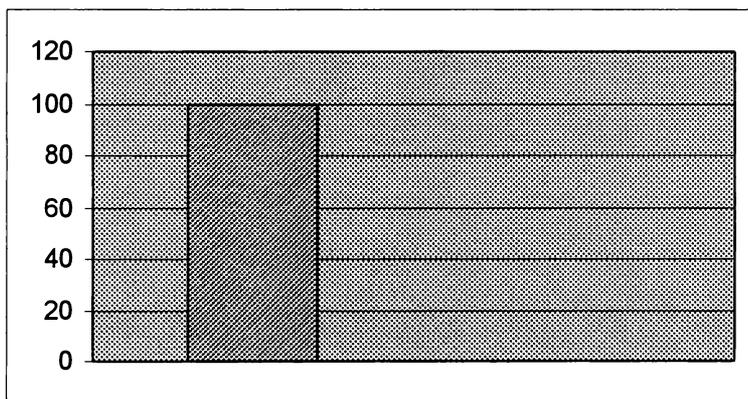


FONTE: Teixeira, Isabela Moreira. Pesquisa de campo, 1999.

Quanto ao grau de escolaridade:

- Possuíam Ensino Médio Completo (100%).

GRÁFICO 39 - LICEU CAIC – GRAU DE ESCOLARIDADE – CURSO DE CAMAREIRA

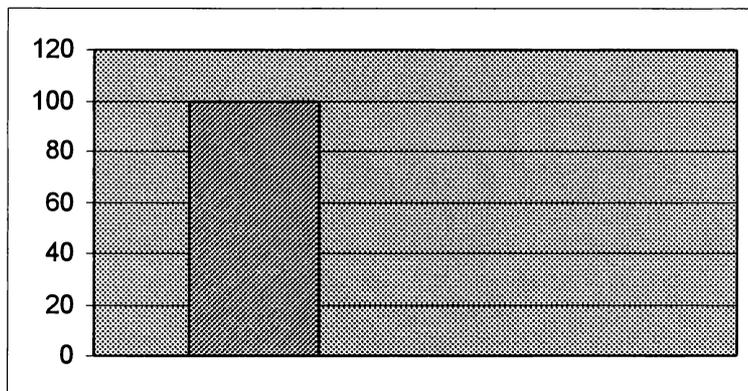


FONTE: Teixeira, Isabela Moreira. Pesquisa de campo, 1999.

Quanto ao estado civil:

- Casadas (100%).

GRÁFICO 40 – LICEU CAIC – ESTADO CIVIL – CURSO DE CAMAREIRA

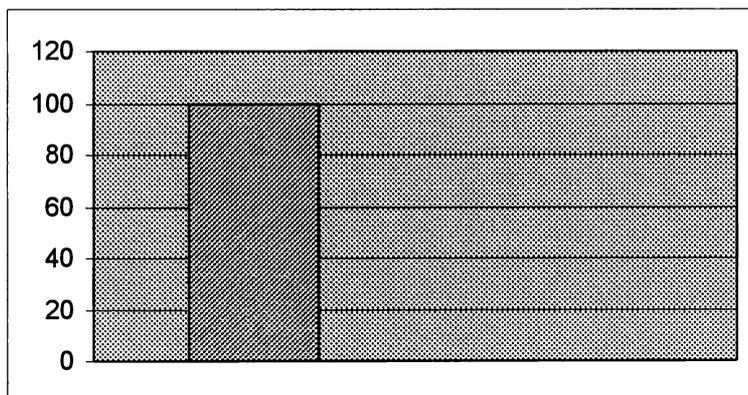


FONTE: Teixeira, Isabela Moreira. Pesquisa de campo, 1999

Quanto à faixa etária:

- De 35 a 44 anos (100%).

GRÁFICO 41 – LICEU CAIC – FAIXA ETÁRIA – CURSO DE CAMAREIRA

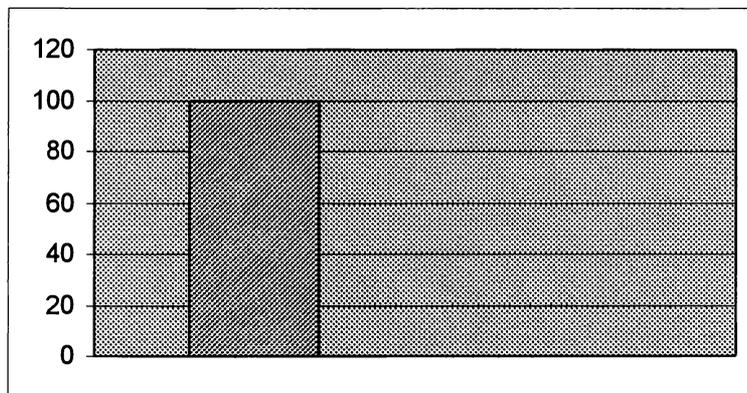


FONTE: Teixeira, Isabela Moreira. Pesquisa de campo, 1999.

Quanto à renda familiar:

- Ganham de 3 a 5 S.M (100%).

GRÁFICO 42 – LICEU CAIC – RENDA FAMILIAR – CURSO DE CAMAREIRA

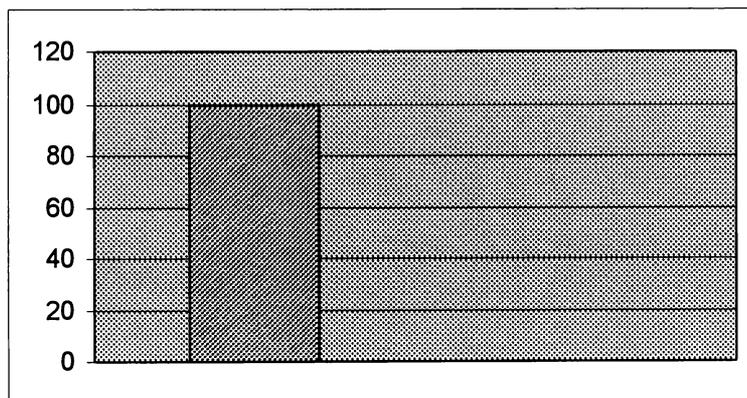


FONTE: Teixeira, Isabela Moreira. Pesquisa de campo, 1999.

Quanto ao sexo dos entrevistados:

- Mulheres (100%).

GRÁFICO 43 – LICEU CAIC – SEXO DOS ENTREVISTADOS – CURSO DE CAMAREIRA

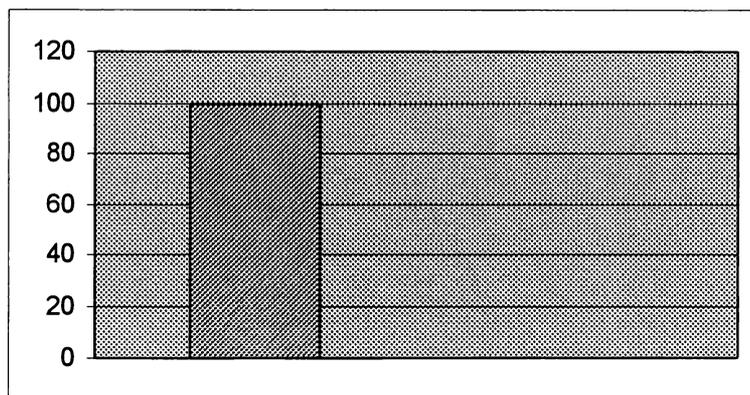


FONTE: Teixeira, Isabela Moreira. Pesquisa de campo, 1999

Quanto à raça:

- Raça branca (100%).

GRÁFICO 44 – LICEU CAIC – RAÇA DOS ENTREVISTADOS –  
CURSO DE CAMAREIRA



FONTE: Teixeira, Isabela Moreira. Pesquisa de campo, 1999.

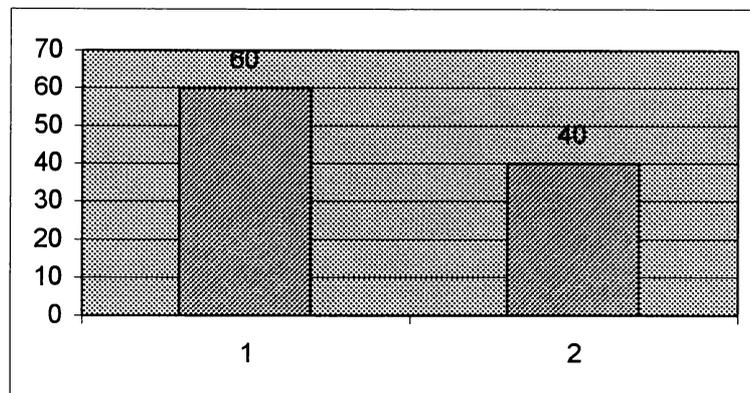
### Observações

- a) O investimento do FAT – FAS não esteve de acordo com os seus objetivos preliminares como a renda (de 1 a 3 S.M.; população de baixo nível econômico);
- b) Em geral os Liceus têm dificuldade em atrair alunos do sexo masculino, devido ao fato de o nome do curso estar no gênero feminino “recepcionista”.
- c) Verifica-se que a desistência ocorre em função da urgência em se conseguir uma colocação profissional independente de ser na área hoteleira.
- d) Nota-se que a maioria das mulheres são casadas e a desistência foi causada pela influência de seus cônjuges.
- e) Constatou-se que devido ao grau de escolaridade (Ensino Médio Completo) tem-se maior facilidade em arranjar emprego em outras áreas.

Quanto aos instrutores dos Liceus, a pesquisa constatou que em um universo de 30 profissionais:

1. 18 Instrutores que são Bacharéis em Turismo (60%);
2. 12 Instrutores que não são Bacharéis em Turismo (40%).

GRÁFICO 45 – INSTRUTORES DOS LICEUS



FONTE: Teixeira, Isabela Moreira. Pesquisa de campo, 1999.

### 3.5 RESULTADOS DAS PESQUISAS REALIZADAS COM OS EMPRESARIOS QUE CONTRATARAM RECEPCIONISTAS E CAMAREIRAS PARA HOTELARIA EM HOTEL AUTO CLASSIFICADO PELA ABIH/ \* CATEGORIA SIMPLES:

Segundo a Secretaria de Turismo, havia 98 estabelecimentos hoteleiros na cidade de Curitiba no ano de 1996.

As informações foram coletadas através da SICT/ICT/ABAV-PR., e atualizadas até 15 de abril de 1999.

Foram entrevistados os proprietários dos hotéis auto classificados pela ABIH com \* - de categoria simples: unidade hoteleira com acomodação simples e serviço básico, que ofereciam apenas hospedagem.

Foram aplicados três questionários em cada hotel, sendo um para a camareira e outro para a recepcionista; e também com o gerente, diretor ou responsável pela contratação de funcionários.

A principal razão da pesquisa com os hotéis mais simples \* , foi que a maioria dos alunos - 99,9 por cento - não fala idiomas estrangeiros, o que impossibilita sua inserção no mercado de trabalho dos hotéis melhores auto classificados.

A amostra foi de 100 por cento dos hotéis autotclassificados – ABIH com \* - categoria simples, correspondendo a um total de 15 hotéis.

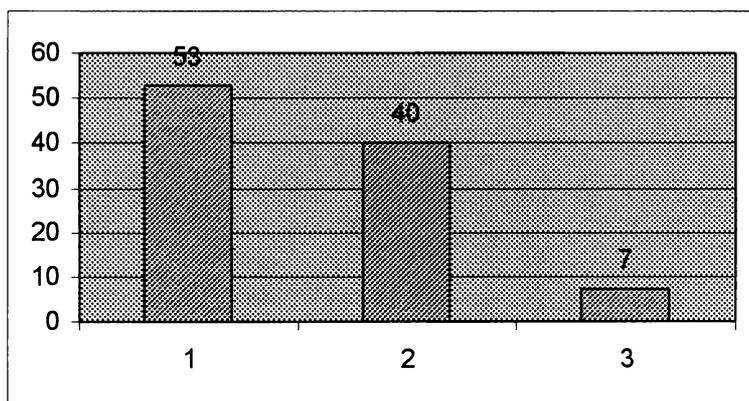
O período da pesquisa foi de agosto – outubro de 1999.

### Questionário 1 / Recepcionista / Requisitos para Contratação

Pergunta 1: Quanto à importância do idioma estrangeiro – Inglês

1. Funcionários que possuíam noções de língua Inglesa (53%);
2. Funcionários que não possuíam noções de língua Inglesa (40%);
3. Funcionários que possuíam Inglês fluente (7%).

GRÁFICO 46 – REQUISITOS PARA CONTRATAÇÃO DE RECEPCIONISTA – IDIOMA

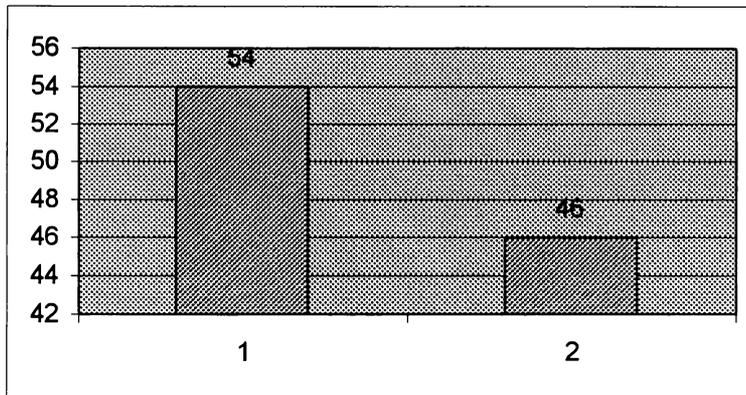


FONTE: Teixeira, Isabela Moreira. Pesquisa de campo, 1999.

Quanto à importância da experiência anterior:

1. Funcionários que possuíam estabilidade em empregos anteriores, de no mínimo um ano (54%);
2. Funcionários que não possuíam experiência em empregos anteriores (46%).

GRÁFICO 47 – REQUISITOS PARA CONTRATAÇÃO DE RECEPCIONISTA – EXPERIÊNCIA

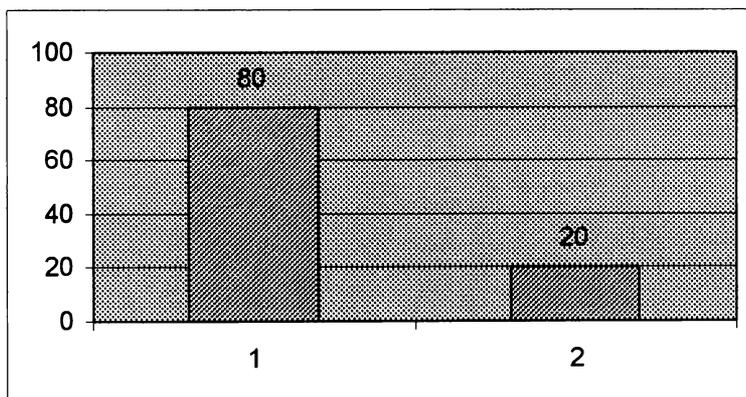


FONTE: Teixeira, Isabela Moreira. Pesquisa de campo, 1999.

Quanto à disponibilidade de tempo (trabalho nos finais de semana e feriados):

1. Que tenha disponibilidade de tempo (80%);
2. Não responderam este item (20%).

GRÁFICO 48 – REQUISITOS PARA CONTRATAÇÃO DE RECEPCIONISTA – DISPONIBILIDADE DE TEMPO



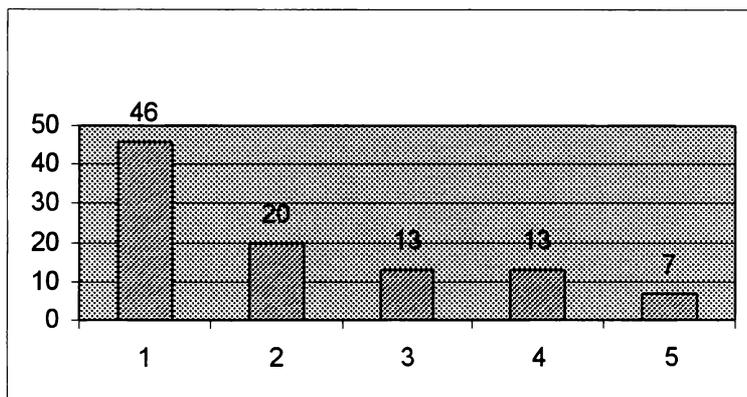
FONTE: Teixeira, Isabela Moreira. Pesquisa de campo, 1999.

Outras respostas:

1. Não responderam este item (46%);
2. Conhecimento de informática (20%);
3. Possuir Carteira Nacional de Habilitação (13%);

4. Possuir conhecimento básico de Espanhol (13%);
5. Ser simpático e cativante (7%).

GRÁFICO 49 – REQUISITOS PARA CONTRATAÇÃO DE RECEPCIONISTA – OUTRAS RESPOSTAS

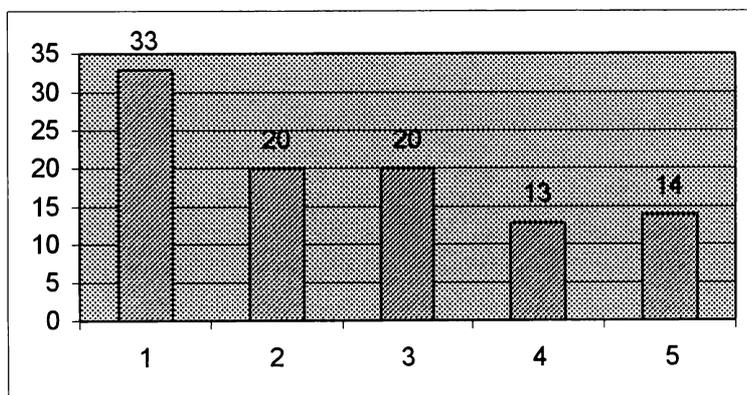


FONTE: Teixeira, Isabela Moreira. Pesquisa de campo, 1999.

Quanto aos problemas apresentados por funcionários anteriores:

1. 1ª resposta – funcionários irresponsáveis/faltavam o serviço (33%);
2. 2ª resposta – funcionários desequilibrados/problemáticos (20%);
3. 3ª resposta – funcionários que não têm interesse em aprender, que não se reciclam (20%);
4. 4ª resposta – funcionários desonestos (13%);
5. 5ª resposta – não responderam esse item (14%).

GRÁFICO 50 – PROBLEMAS APRESENTADOS POR FUNCIONÁRIOS ANTERIORES

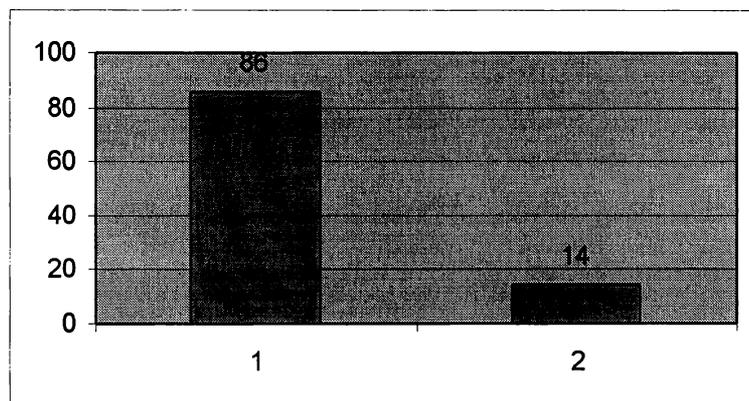


FONTE: Teixeira, Isabela Moreira. Pesquisa de campo, 1999

Quanto à contratação de funcionários que não têm experiência, mas vontade de trabalhar:

1. Contratariam (86%);
2. Não contrariam (14%).

GRÁFICO 51 – CONTRATAÇÃO DE FUNCIONÁRIOS SEM EXPERIÊNCIA



FONTE: Teixeira, Isabela Moreira. Pesquisa de campo, 1999.

### Observações

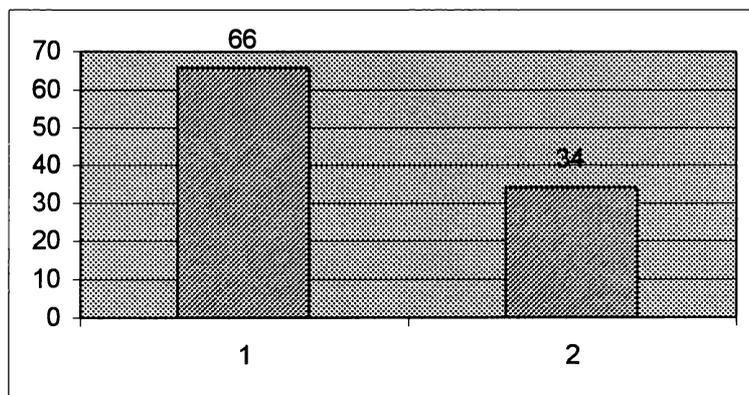
Existe contradição entre a pergunta de contratação de funcionários sem experiência (ver resposta acima) com a pergunta de experiência anterior (46 por cento sem experiência anterior x 86 por cento sem experiência).

### Questionário 2 /camareira / requisitos para contratação

Quanto ao grau de escolaridade

1. Não responderam este item (66%);
2. Possuir Ensino Fundamental Incompleto/ Completo (34%).

GRÁFICO 52 – REQUISITOS PARA CONTRATAÇÃO DE CAMAREIRA – GRAU DE ESCOLARIDADE

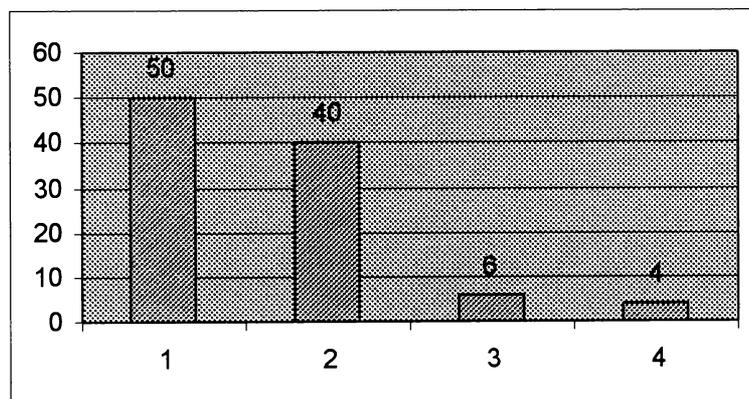


FONTE: Teixeira, Isabela Moreira. Pesquisa de campo, 1999.

Quanto à experiência anterior:

1. Estabilidade em empregos anteriores/ mínimo um ano (50%);
2. Não responderam este item (40%);
3. Estabilidade de seis meses em empregos anteriores (6%);
4. Estabilidade de dois anos em empregos anteriores (4%).

GRÁFICO 53 – REQUISITOS PARA CONTRATAÇÃO DE CAMAREIRA – EXPERIÊNCIA ANTERIOR

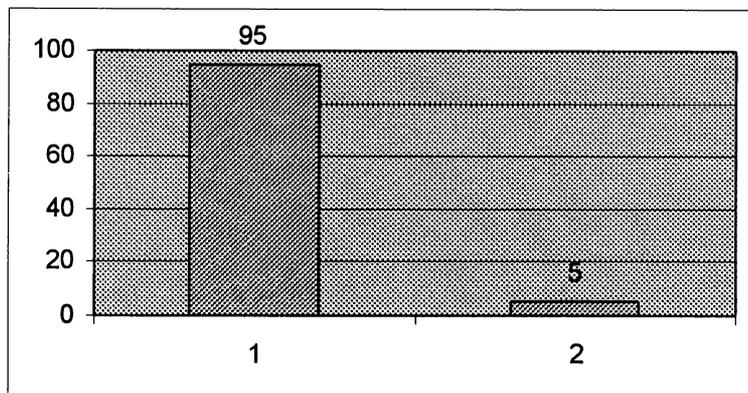


FONTE: Teixeira, Isabela Moreira. Pesquisa de campo, 1999.

Quanto à educação (respeitar a hierarquia e ter conhecimento de etiqueta profissional):

1. Julgaram ser importante este item (95%);
2. Não responderam este item (5%).

GRÁFICO 54 – REQUISITOS PARA CONTRATAÇÃO DE CAMAREIRA – EDUCAÇÃO

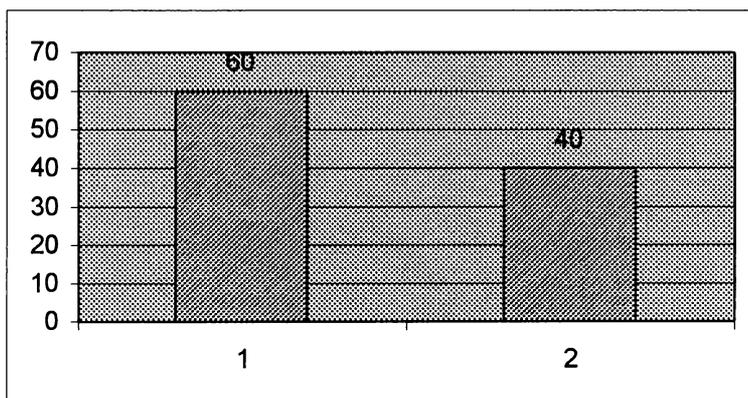


FONTE: Teixeira, Isabela Moreira. Pesquisa de campo, 1999.

Quanto à aparência física (asseio pessoal/higiene):

1. Não responderam este item (60%);
2. Julgam ser importante este item (40%).

GRÁFICO 55 – REQUISITOS PARA CONTRATAÇÃO DE CAMAREIRA – APARÊNCIA FÍSICA

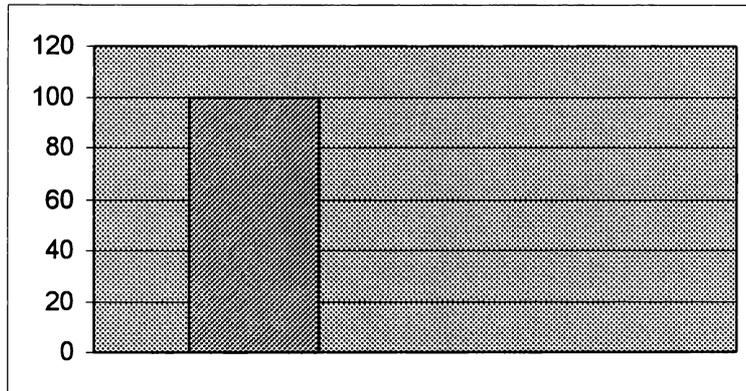


FONTE: Teixeira, Isabela Moreira. Pesquisa de campo, 1999.

Quanto à contratação de funcionários que não tivessem experiência, mas vontade de trabalhar:

- Afirmaram que contratariam (100%).

GRÁFICO 56 – CONTRATAÇÃO DE FUNCIONÁRIOS SEM EXPERIÊNCIA

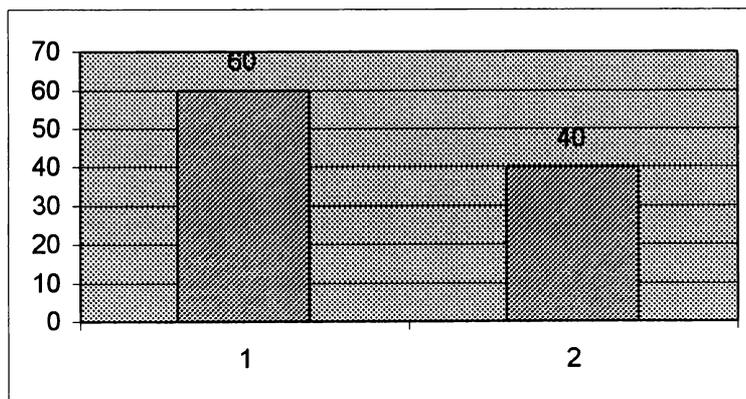


FONTE: Teixeira, Isabela Moreira. Pesquisa de campo, 1999.

Se já ouviu falar sobre os cursos da FAS:

1. Não ouviram falar (60%);
2. Já ouviram falar (40%).

GRÁFICO 57 – CONHECIMENTO DOS CURSOS DA FAS

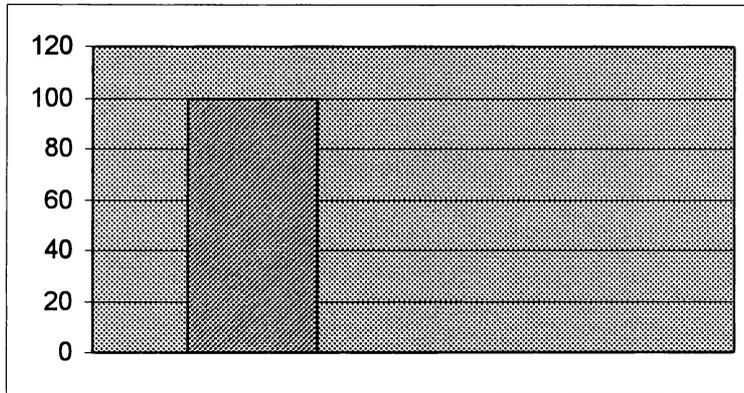


FONTE: Teixeira, Isabela Moreira. Pesquisa de campo, 1999.

Contratariam alunos da FAS como camareiras e/ou recepcionistas:

- Afirmaram que contratariam (100%).

GRÁFICO 58 – ACEITAÇÃO DE ALUNOS DA FAS



FONTE: Teixeira, Isabela Moreira. Pesquisa de campo, 1999.

Como é possível observar, o índice de aceitação dos alunos da FAS revelou-se alto. No entanto, tais cursos necessitavam de uma maior divulgação e planejamento pedagógico para adequar-se não somente às demandas do mercado, mas também ao capital cultural do alunado. Os seus professores deveriam receber cursos de capacitação e /ou aperfeiçoamento em suas áreas e deveria haver uma maior preocupação com o acompanhamento da inserção e permanência de seus egressos no mercado turístico, para qual foram preparados.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O presente trabalho representa uma contribuição para a execução de um planejamento pedagógico e administrativo para os cursos oferecidos pela FAS, na medida em que fornece dados para que se conheça o perfil de alunos, professores e rede hoteleira. Partindo da realidade do aluno – seus objetivos, sua realidade, suas demandas – o professor e a equipe pedagógica podem estruturar uma estratégia de intervenção que considere as necessidades da rede hoteleira na atualidade.

Com efeito, durante a investigação, ficou comprovado que, com relação à estrutura física - com todos seus requisitos básicos se relaciona – não há estrutura organizacional, no que diz respeito ao corpo de administradores responsáveis pelo planejamento e organização dos cursos. Tal fato dificulta o rendimento dos alunos.

A infra-estrutura dos Liceus é bastante precária e não existe a preocupação com a elaboração de um planejamento pedagógico. Ocorrem visitas esporádicas de algumas pedagogas/ assistentes sociais, mas a ausência de uma equipe pedagógica que trabalhe constantemente nos Liceus compromete a eficácia do trabalho desenvolvido, que ocorre de forma fragmentada. Cada professor possui uma formação e atua de maneira diferente, o que dificulta a unidade do trabalho desenvolvido e gera desorganização no processo ensino-aprendizagem.

Além disso, o material didático possui uma forma de apresentação dos conteúdos que se distancia da realidade dos alunos – a linguagem apresentada não leva em conta seu nível de escolaridade, que usualmente não é muito alto. Os conteúdos trabalhados, por sua vez, nem sempre são interessantes ao aluno no exercício de sua profissão.

Inequivocamente, a ausência de um planejamento pedagógico consiste em um entrave para o sucesso dos cursos que, embora conte com a boa vontade dos docentes/instrutores, careciam de uma sólida organização pedagógica, para que o conhecimento teórico e prático não seja apresentado de forma fragmentada e sem

noção de conjunto.

Assim, este trabalho aponta para a necessidade do estabelecimento de uma equipe pedagógica responsável por um diálogo entre mercado de trabalho, professores e alunos. Deve-se levar em conta, no planejamento pedagógico, as demandas do turismo no mundo globalizado, o nível de conhecimento e os interesses dos alunos, a qualificação dos docentes e os recursos disponíveis.

Atualmente, o mercado turístico necessita de pessoas com conhecimentos gerais, que sejam capazes de interpretar os problemas da sociedade e que aprendam a relacionar-se continuamente.

Com relação ao curso de camareira para hotelaria, os módulos apresentados abaixo se mostraram insuficientes, tendo em vista a reduzida aplicabilidade prática para o desenvolvimento das habilidades necessárias para o exercício de tal profissão:

- Introdução ao Turismo e Hotelaria;
- Negociação para o trabalho em equipe;
- Etiqueta doméstica social;
- Ética profissional;
- Habilidades específicas;
- Meio ambiente x cidadania.

Tais disciplinas poderiam ser substituídas ou modificadas, em sua estrutura e linguagem, de modo a permitir que os alunos desenvolvessem competências que facilitassem sua inserção no mercado de trabalho.

Um fator importante que contribuiu para a desistência dos alunos foi sua longa duração. Como sugestão, o curso poderia ter sua carga horária reduzida de 82h para 45h, divididas em três horas diárias, de modo que o curso totalizaria duas semanas e meia. Assim, se evitaria a evasão e a qualidade do curso poderia ser melhorada.

A realidade da necessidade do mercado hoteleiro valoriza o profissional que é capaz de colocar em prática o conhecimento adquirido e, para isso, a infra-estrutura

dos Liceus deve ser modificada e adequada para a inserção no mercado de trabalho.

Recomendações de disciplinas e horas/aula totais (45 horas ) para a melhoria do curso:

- Introdução ao turismo e hotelaria (3 horas);
- Etiqueta e Ética Profissional (3 horas);
- Negociação para o Trabalho em Equipe (3 horas);
- Noções de Inglês (3 horas);
- Métodos de arrumação de camas (3 horas);
- Estudos de caso em Hotel (3 horas);
- Questão do meio ambiente x cidadania (3 horas);
- Visitas Técnicas a Hotéis (5 horas);
- Curitiba: conheça a cidade (5 horas);
- Lazer e Recepção (3 horas);
- 11 horas de estágio supervisionado pelo instrutor responsável.

Com relação ao material didático, constatou-se que as apostilas fornecidas pelos Liceus não apresentavam boa qualidade e não eram aplicáveis aos subsetores da Hotelaria, como Recepção e Governança, uma vez que não foi elaborada uma apostila específica para cada curso. O material fornecido mostrou uma visão geral da hotelaria, em detrimento dos aspectos particulares que compõem o cotidiano do profissional de cada área específica de atuação.

Um possível encaminhamento para essa questão seria o desenvolvimento do material didático pelos próprios bacharéis e instrutores da FAS, com o auxílio das pedagogas envolvidas no projeto, levando em consideração o ponto de partida do aluno e as demandas do campo de atuação, em aspectos tanto generalistas quanto específicos.

Com relação ao curso de Recepcionista para Hotelaria, o fator mais decisivo que contribuiu para a desistência foi também a longa duração do curso, que poderia ser reduzida - de 102h passaria para 51h, divididas em 3h diárias e totalizando três

semanas e meia - evitando assim a evasão e melhorando a qualidade do curso.

Recomendações para a melhoria do curso, em termos de disciplinas e carga horária – 51 horas totais:

- Introdução ao Turismo e Hotelaria (3 horas);
- Etiqueta e Ética Profissional (3 horas);
- Negociação para o Trabalho em Equipe (3 horas);
- Noções de Inglês (4 horas);
- Estudos de caso em Hotel (3 horas);
- Questão do Meio ambiente x Cidadania (3 horas);
- Visitas Técnicas a Hotéis (5 horas);
- Curitiba: Conheça a Cidade (5 horas);
- Lazer e recreação (3 horas);
- Técnicas de atendimento ao público – simulação (5 horas);
- Conhecimento do sistema operacional de informática para hotéis (3 horas);
- 11 h de estágio supervisionado pelo instrutor responsável.

O material didático apresentava o mesmo problema do curso anterior. Outra sugestão para este curso seria a mudança do nome Recepcionista para Hotelaria para Recepção para Hotelaria, o que poderia atrair a clientela masculina para esta área de atuação. A par disso, poderiam ser realizadas palestras, proferidas por profissionais da área hoteleira, bem como encontros entre equipe pedagógica, representantes das redes hoteleiras e instrutores, em eventos específicos ou outras ocasiões, para renovar as práticas docentes, incorporar novas demandas, entre outros.

Tendo em vista a obtenção de resultados mais satisfatórios, faz-se necessário um estudo mais aprofundado com os empresários do setor hoteleiro, de hotéis classificados com \*\* e \*\*\*.

Hotéis autoclassificados – categoria \*\* - Econômico:

- Unidade hoteleira com acomodação modesta;

- Serviços com disponibilidades limitadas quanto ao tipo e/ou horário;
- Serviços de alimentos e bebidas e disponibilidade para reuniões e eventos são opcionais.

Hotéis autoclassificados – categoria \*\*\* Turístico:

- Unidade hoteleira com acomodação modesta;
- Instalações e equipamentos de boa qualidade;
- Serviços de alimentos e bebidas, embora completos, podem estar sujeitos a horários pré-determinados;
- Instalações e equipamentos para reuniões;
- Pessoal com treinamento.

Um repensar sobre a qualidade do material didático, uma possível reelaboração deste, um repensar sobre a infra-estrutura dos Liceus e sobre recursos disponíveis poderiam conduzir a uma tomada de decisão na perspectiva do aprimoramento dos cursos ofertados pelos Liceus de Ofício de Curitiba. O planejamento pedagógico, pois, abrange todos os aspectos da realidade dos cursos, dos alunos e do mercado de trabalho, e é imprescindível para o sucesso da formação profissional dos alunos e para a eficácia da prática docente dos instrutores.

Os cursos dos Liceus de Ofícios, assim, demonstraram necessitar de urgente divulgação nos meios de comunicação populares, tais como jornais, televisão e rádio para que se possa atingir cada vez mais a população carente. Igualmente importante é a criação de parcerias com empresas hoteleiras com o propósito de contratação dos alunos oriundos dos respectivos cursos descritos acima.

O planejamento dos cursos realizados pela Prefeitura na área de hotelaria é essencial, e para tanto se faz necessário em primeiro lugar uma pesquisa de mercado com vistas a constatar se a mão-de-obra foi absorvida pelo mercado hoteleiro de Curitiba.

Outra informação importante é a respeito da carga horária do curso de recepcionista, que totaliza 102h, e que poderia ser reduzida para 80h, com algumas

mudanças no conteúdo programático proposto pelo SENAC, a fim de diminuir o índice de evasão dos alunos.

As administradoras e as assistentes sociais, funcionárias contratadas pela Prefeitura demonstram desconhecer a importância do Turismo. Igualmente, elas não souberam explicar a importância e o conteúdo dos cursos para alunos interessados.

O instrutor é responsável até mesmo pelas apostilas, pelo conteúdo, e também pelas fitas de vídeos trabalhadas durante o curso, o que dificulta a qualidade de seu trabalho de pesquisa.

Outros cursos na área de hotelaria também são ofertados, como Inglês e Espanhol para hotelaria, porém não se verifica a integração necessária com os cursos de camareira e recepcionista para hotelaria.

Presume-se que, apesar dos inúmeros problemas encontrados, a necessidade de se criar cursos nesta área hoteleira para a população mais carente acaba por consolidar-se como uma forma criativa e inteligente - para não dizer humana - de melhorar a estrutura básica da mão-de-obra para o mercado turístico.

Outra sugestão para a melhoria dos cursos seria o acompanhamento semanal de pedagogas envolvidas neste projeto a fim de buscar novos métodos didáticos e repensar a prática dos instrutores e a aprendizagem dos alunos. O que ocorreu realmente foi uma breve visita de assistentes sociais a alguns Liceus, com a finalidade de mensurar o grau de interesse das alunas pelo curso e melhorar a auto-estima destas através da prática de exercícios físicos. Ou seja, não houve uma interferência especificamente pedagógica no trabalho realizado nos Liceus de Ofício.

Parecia existir, neste projeto de empregabilidade para o turismo, uma total ausência de objetivos, como, por exemplo, o questionamento sobre a utilidade desses cursos, na medida em que a maioria dos concluintes não foi empregada na área, segundo dados das pesquisas realizadas. Como empregar, se a maioria dos hotéis (60 por cento) desconhecia a existência desses cursos.

Foi perceptível a frágil infra-estrutura dos cursos para hotelaria, a começar

pelo espaço físico inadequado para a realização das aulas de camareira, sem condições para ensinar as técnicas de arrumação de camas, pois não havia sequer um colchão para tanto.

O interessante foi observar que a maior preocupação do FAS foi com relação a redução da taxa de evasão, não necessariamente com a melhoria da qualidade mediante um planejamento pedagógico comprometido e adequado às demandas dos alunos e do mercado de trabalho, bem como com a formação continuada de seus docentes. Para que a evasão seja reduzida, portanto, os cursos precisam mudar, a carga horária deve ser diminuída pela metade, a divulgação nos meios de comunicação deve ser feita com mais regularidade, assim como visitas aos empreendimentos hoteleiros com os alunos, administradores, técnicos, assistentes sociais e coordenadores de cada liceu voltado para a hotelaria, para que os alunos possam entender a importância da formação de mão de obra qualificada *in loco*, no contexto de um mercado de trabalho cada vez mais exigente e globalizado, bem como as dificuldades encontradas tanto para os alunos, quanto para os instrutores.

A principal dúvida dessa investigação esteve relacionada à continuidade dos cursos de hotelaria, que dependia dos interesses do poder público, campanhas eleitorais, como por exemplo, se a reeleição do prefeito vigente possibilitaria a continuidade administrativa da manutenção dos cursos através dos recursos provenientes do FAT.

Pretende-se com essa elaboração oferecer aos professores dos Liceus de Ofícios e demais profissionais da área de formação de pessoal para o setor turístico oferecer subsídios para a elaboração de um planejamento pedagógico para seus cursos, de modo a levar em conta as demandas atuais do mercado turístico, as necessidades e interesses dos alunos, as características de cada região e as novas habilidades exigidas do profissional de turismo. Certamente a complexidade desse assunto não se esgota nas linhas desse trabalho, mais deixa um convite desafiador a futuras investigações.

## REFERÊNCIAS

- BARRETTO, M. **Planejamento e Organização em Turismo**. Campinas: Papyrus, 1991.
- BENI, M. C.. **Análise Estrutural do Turismo**. 2. ed. São Paulo: SENAC, 1998,p.18.
- BOULLÓN, R. C. **Planificación del Espacio Turístico**. México: Trillas, 1991
- CADASTRO NACIONAL DE HOTÉIS – CNH e ABIH. **Manual de Cadastramento e Qualificação de Hotéis**. Curitiba, 1998.
- DENKER, A. F. M. **Métodos e Técnicas de Pesquisa em Turismo**. São Paulo: Futura, 1998.
- DEPARTAMENTO INTERNACIONAL DE ESTATISTICA E ESTUDOS SOCIO ECONOMICOS. **Trabalho e Renda**.Disponível em : <http://www.dieese.org.br>. Acesso em 15 set. 1999.
- OMT – ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO. **Desenvolvimento de Turismo Sustentável - Programa de Municipalização do Turismo**. Brasília: EMBRATUR, 1994.
- PETROCCHI, M. **Turismo – Planejamento e Gestão**. 1. ed. São Paulo: Futura, 1998.
- REJOWSKI, Miriam. **Turismo e Pesquisa Científica**. 1. ed. Campinas: Papyrus, 1996.
- PREFEITURA MUNICIPAL DE CURITIBA. **Liceus de Ofício**. Disponível em: <<http://www.curitiba.pr.gov.br>> Acesso em: Setembro, 1999.
- RODRIGUES, A. B. **Métodos e Desenvolvimento Local**. São Paulo: Hucitec, 1997.
- VASCONCELOS, C. S. **Planejamento: plano de aprendizagem e projeto educativo**. São Paulo: Libertad, 1995.
- VEIGA, I. P. **Projeto Político Pedagógico da Escola: uma construção possível**. Campinas: Papyrus, 1995.

## **APÊNDICE**

<b>APÊNDICE 1 - MODELO DE QUESTIONÁRIO DE PESQUISA .....</b>	<b>78</b>
--	-----------

## APÊNDICE 1 – MODELO DE QUESTIONÁRIO DE PESQUISA

### Questionário para Empresários

Hotel:

Gerente ou responsável pela contratação de funcionário:

1. Em relação ao cargo de Camareira, o que o Sr. (Sra.) julga importante na hora de selecionar e contratar funcionaria? (Múltipla escolha)
  - a) ( ) Experiência anterior e estabilidade em empregos anteriores. Tempo:
  - b) ( ) Aparência Física. Como?
  - c) ( ) Grau de escolaridade. Qual?
  - d) ( ) Educação
  - e) ( ) Disponibilidade de tempo
  - f) ( ) Outro
  
2. Sr. (Sra.) contrataria uma funcionária que não tivesse experiência, mas disponibilidade de tempo e vontade de trabalhar?
  - a) ( ) Sim
  - b) ( ) Não

Se não – Justificar o motivo:
  
3. Sr. (Sra.) já ouviu falar dos cursos capacitantes da FAS na área de Hotelaria?
  - a) ( ) Sim
  - b) ( ) Não

Se não – Explicar (Curso de Recepcionista e Camareira)

4. O Sr. (Sra.) teria interesse em conhecer a estrutura, carga horária e conteúdo programático dos nossos cursos?

a)  Sim

b)  Não

5. Haveria possibilidade de contratação dos nossos alunos como camareira?

a)  Sim

b)  Não

### **Recepcionista – Empresários**

Hotel:

1. Em relação ao cargo de Recepcionista, o que o Sr. (Sra.) julga importante na hora de selecionar um funcionário (a)? (resposta Múltipla – listar a 1<sup>a</sup> mais importante até a última – ler opções)

a)  Experiência anterior- estabilidade em empregos anteriores.

b)  Aparência física

c)  2º grau incompleto

d)  2º grau completo

e)  Ter noções de inglês

f)  Falar inglês com fluência

g)  Ser solteira

h)  Não possuir filhos

i)  Ter disponibilidade de tempo

j)  outro

2.Em relação aos funcionários anteriores, quais foram os principais problemas apresentados? (R. M. – Ler opções – em ordem crescente)

- a)  Funcionário irresponsável – falta o serviço
- b)  Funcionário problemático- desequilibrado emocionalmente
- c)  Funcionário desonesto
- d)  Funcionário que não se adapta ao trabalho em equipe
- e)  Funcionário que não possui o interesse em aprender

3.O Sr. (Sra.) contrataria funcionário que não tivesse experiência, mas disponibilidade de tempo e vontade de trabalhar?

- a)  Sim
- b)  Não

4.O Sr. (Sra.) teria interesse em selecionar/contratar aluno que tivesse feito o curso de recepcionista da FAS?

- a)  Sim
- b)  Não

## ANEXOS

<b>ANEXO 1 – LISTA DE ENDEREÇOS .....</b>	<b>82</b>
<b>ANEXO 2 – RELAÇÃO DE HOTÉIS DE CURITIBA-PR .....</b>	<b>84</b>

## **ANEXO 1 – LISTA DE ENDEREÇOS**

### **FAS**

Av. Paraná, 2272 Boa Vista CEP 82510-000 Curitiba – Paraná

Fone: (041) 356-7272 Fax: 356 –7272 ramal: 3561

e-mail [fas@fas.curitiba.pr.gov.br](mailto:fas@fas.curitiba.pr.gov.br)

### **NÚCLEOS REGIONAIS/ Divididos em Bairros**

#### **Bairro Novo**

Rua das Tecnologias, Casa 24 – Vila Tecnológica

Fone: (041) 349-8495 ramal: 1007

#### **Boa Vista**

Rua da Cidadania – Av. Paraná, esquina com Fernando de Noronha

Fone: (041) 356-2566 ramal: 202

#### **Boqueirão**

Rua da Cidadania (Terminal do Carmo) Rua Marechal Floriano Peixoto, s/nº.

Fone: (041) 276-6016 ramal: 250

#### **Cajuru**

Rua Antônio Meirelles Sobrinho, 595

Fone: (041) 266-8031 ramal: 407

#### **Matriz**

Praça Rui Barbosa

Fone: (041) 323-4474

### **Pinheirinho**

Rua da Cidadania Pinheirinho – Av. Winston Churchill, 2051

Fone: (041) 346-1419 ramal: 2028

### **Portão**

Rua da Cidadania Fazendinha – Rua Carlos Klemtz, s/n

Fone: (041) 347-3137

### **Santa Felicidade**

Rua da Cidadania Santa Felicidade – Rua Santa Bertila Boscardin, 113

Fone: (041) 372- 4141 ramal: 2016

**ANEXO 2 - RELAÇÃO DE HOTÉIS DE CURITIBA-PR**

5 estrelas (\*\*\*\*\*)

**ALTAREGIA PLAZA** – R. Dr. Faivre, 846 – Centro – CEP: 80060-140. Tel.362-3223/ Fax: 362-3223

**BOURBON & TOWERS** – R. Cândido Lopes, 102 – Centro – CEP: 80020-060. Tel. 322-4001/Fax: 3222282

**RAYON** – R. Visconde de Nacar, 1424 – Centro- CEP: 80410-201/Fax: 3224004

4 estrelas (\*\*\*\*)

**ARAUCARIA PALACE** – R. Amintas de Barros, 73 – Centro- CEP: 80060-200. Tel. 3228558/ Fax: 3228558

**ASPEN RESIDENCE-** R. Dr. Pedrosa, 208 – Centro – CEP: 80420-120. Tel. 3233968/Fax: 3233968

**BATEL RESIDENCE** – Av. Batel, 1162 – Batel – CEP: 80420-090. Tel. 3425832/Fax: 243-4900

**BRISTOL METROPOLITAN FLAT** – R. Emiliano permeta, 261 –Centro- CEP: 80010050- Tel. 322-4849/Fax: 322-4849

**BRISTOL UPPER RESIDENCE** – R. XV de Novembro, 2050 – Alto da Xv – CEP: 80050-000. Tel. 264-8521/Fax: 2648521

**CARAVELLE PALACE** – R. Cruz Machado, 282 – Centro – CEP: 80410-170. Tel. 3225757/ Fax: 2234443

**DEL REY-** R. Des. Ermelino de Leão. 18 – Centro- CEP: 80410-230- Tel. 3223442/Fax: 3223242

**DEVILLE COLONIAL** – R. Com. Araújo, 99- Centro – CEP: 80420-000. Tel. 322-4777/Fax: 322-4777

**DOM RICARDO-** Av. Rocha Pombo, 2400 – São José dos Pinhais- CEP: 83010-620. Tel. 282-4373

**DUOMO PARK** – R. Visc. Do Rio Branco, 1710 – Centro- CEP: 80420-210. Tel. 3226655/ Fax: 224-1816

**HOLIDAY INN EXPRESS-** R. Barão do Serro Azul, 261- São José dos Pinhais- CEP: 83005-430. Tel. 382-7064

**LANCASTER** – R. Voluntários da Pátria, 91- Centro- CEP: 80020-000. Tel. 322-8953/Fax: 322-8953

**MABU** - Pça. Santos Andrade, 830- Centro – CEP: 80020-000. Tel. 322-1122/ Fax: 233-7963

**MABU PARQUE** – R. Manoel Valdomiro de Macedo, 2609- Cid. Industrial- CEP: 81170-150. Tel. 347-1001/Fax: 3471191

**MARCASA** – Av. Sete de Setembro, 2516 – Centro- CEP: 80230-010. Tel. 322-0505/Fax: 223-2241

**NIKKO-** R. Br. Do Rio Branco, 546 – Centro- CEP: 80010-180. Tel. 322-1808/Fax: 225-3772

**PARANA GOLF** – BR. 376 – Km 645 – São Jose dos Pinhais –CEP: 83095-970. Tel. 382-4142/ Fax: 382-4142

**PARANA SUITE** – R. Lourenço Pinto, 456- Centro- CEP: 80010-160. Tel. 322-4242/Fax: 2257778

**PARTHENON CURITIBA GOLDEN-** R. Des. Motta, 2044 - Centro- CEP: 80420-190. Tel. 322-7666/Fax: 322-7666

**PARTHENON PLAZA RESIDENCE-** R. Angelo Sampaio, 1177 – Batel- CEP: 80250-120. Tel. 342-9350/Fax: 3429350

**PARTHENON SAINT MICHEL-** R. Lamenha Lins, 71- Centro- CEP: 80250-020. Tel. 324-5616/ Fax: 3245610

**PARTHENON SAINT THOMAS** – R. Benjamin Constant, 45 –Centro – CEP: 80060-020. Tel. 322-4664/ Fax: 2225090

**PARTHENON WINDSOR-** R. Dr. Faivre, 1022 – Centro – CEP: 80060-140. Tel. 362-2101/ fax: 362-2101

**PETRAS RESIDENCE** –Al. Julia da Costa, 340 – São Francisco- CEP: 80410-070.  
Tel. 223-2333/ Fax: 223-2333

**SLAVIERO** – R. Sem. Alencar Guimarães, 50- Centro- CEP: 80010-070. Tel. 322-7271/ Fax: 222-2398

**VICTORIA VILLA** – Av. 7 de Setembro, 2448- Centro –CEP: 80230-010. Tel. 223-2297/ Fax: 223-2105

3 estrelas (\*\*\*)

**AMBIENTAL**- R. Schiller, 1370- Alto da XV- CEP: 80040-160- Tel. 262-2728/Fax: 262-2728

**BRAZ**- Av. Luiz Chavier, 67 – Centro – CEP: 80020-020- tel. 322-2829/ fax: 222-2398

**CENTRO EUROPEU**- R. João Negrão, 780- Centro- CEP:80010-200. Tel. 322-7732/ Fax: 3227732

**CLIMAX** – Al. Dr. Muricy, 411- Centro- CEP: 80010-120. Tel. 322-7887/ Fax: 225-6165

**CURITIBA PALACE** - R. Des. Ermelino de Leão, 45- centro- CEP: 80410-230. Tel. 322-8081/ Fax 322-3356

**CURITIBA PARK** –Br 116- Km 4,5- Colombo- CEP: 83400-000. Tel. 765-6865

**DOM RODRIGO** – R. Aristides Teixeira, 135- Centro Cívico- CEP: 80530-110. Tel. 352-4088/ Fax: 352-4088

**EDUARDO VII** – R. Cândido de Leão, 15 – Centro- CEP: 80020-050. Tel. 322-6767/ Fax: 232-0394

**ELO INN** - Al. Augusto Stellfeld, 456- São Francisco- CEP: 80410-140. Tel. 322-5650/ fax: 322-5650

**ESTEIO PARK** - R. Visc. Do Rio Branco, 1295- Centro- CEP: 80420-210. Tel. 322-8185/ Fax: 233-4536

**EXCELENCE** - R. Alm. Tamandare, 1607 – Alto da XV- CEP: 80040-110. Tel. 264-4006/ Fax: 262-1731

**GOLDEN STAR** - R. Mariano Torres, 135- Centro- CEP: 80020-180. Tel. 322-1798/ Fax: 323-2325

**GRANVILLE PARK** – R. Des. Clotario Portugal, 35 – Centro- CEP: 80410-220. Tel. 322-4448/ Fax: 223-4245

**GUAIRA PALACE** - Pça. Rui Barbosa, 537- Centro- CEP: 80010-030. Tel. 232-9911/Fax: 232-9911

**IBIS CURITIBA** - R. Mateus Leme, 358- São Francisco- CEP: 80510-190. Tel. 324-04692/ Fax: 323-3404

**INTERPALACE** - R. XV de Novembro, 950- Centro- CEP: 80060-000- Tel. 223-5282/ Fax: 225-2224

**JARAGUA** – Av. Pres. Afonso Camargo, 279- Jd. Botânico- CEP: 80060-090. Tel. 362-2022/ Fax: 264-7763

**LIZON** - Av. Sete de Setembro, 2246- Jd. Botânico – CEP: 80060-120- Tel. 323-4503/Fax: 323-4594

**MASTER FLAT** - R. Augusto Stresser, 385- Juveve- CEP: 80030-340. Tel. 254-1390/Fax: 253-7949

**OURO VERDE** - Al. Dr. Muricy, 419- Centro- CEP: 80010-120. Tel. 322-5454/ Fax: 225-6165

**PRESIDENTE** - R. Des. Westphalen, 33- Centro- CEP: 80010-110- Tel. 322-2141/ Fax: 323-1400

**PRINCE'S HOUSE** - R. Pedro Rolim de Moura, 20- Alto da Gloria- CEP: 80030-250. Tel. 254-1996/ Fax: 254-1669

**PROMENADE** - R. Mariano Torres, 976- Centro- CEP: 80060-120. Tel. 322-4341/Fax: 323-1593

**ROCHELE PARK** - R. Tibagi, 307- Centro- CEP: 80060-110. Tel. 322-8989/ Fax: 224-1018

**SAIN REGIS** - R. Nunes machado, 645- Rebouças- CEP: 80250-000. Tel. 223-7221/  
Fax: 223-7221

**SAN JUAN** - Av. Cândido de Abreu, 468- Centro Civico- CEP: 80530-000. Tel. 253-  
7004/ Fax: 253-7004

**SAN MARTIN** - R. João Negrão, 169- Centro- CEP: 80010-200. Tel. 222-5211/ Fax:  
222-5211

**SAVOY** - R. João Negrão, 568- Centro- CEP: 80010-200. Tel. 322-4736/ Fax: 322-  
4736

**TIBAGI** - R. Cândido Lopes, 318- Centro- CEP: 80020-060. Tel. 223-3141/Fax: 323-  
1811

**TIVOLI** - R. Ébano Pereira, 139- Centro- CEP: 80410-240. Tel. 224- 0111/Fax: 225-  
1653

**TOURIST UNIVERSO** - Pça. Osório, 63- Centro - CEP: 80020-010. Tel. 322-  
0099/Fax: 223-5420

**VERNON PALACE** - Av. Afonso Camargo, 455- Jd. Botânico- CEP: 80060-090.  
Tel. 362-1222/Fax: 362- 1222

**VIRMOND RESIDENCE** - R. Cap. Souza franco, 524- Bigorriho- CEP: 80730-420.  
Tel. 232-7419

2 estrelas(\*\*)

**ALADDIN** - R. Lourenço Pinto, 440- Centro- CEP: 80010-160. Tel. 322-8055/Fax:  
322-2267

**ALVEAR** - R. Carlos Dietzsch, 444- Portão- CEP: 80330-000. Tel. 354-3434/ Fax:  
345-0750

**AMAZONIA** - Al. Dr. Muricy, 861- Centro- CEP: 80020-040. Tel. 222-8859/ Fax:  
222-8859

**ATLANTA** - Av. Sete de Setembro, 3448- Centro- CEP: 80230-010. Tel. 222-  
1060/Fax: 222-1060

**BARIGÚI PARK** - R. Gal. Mario Tourinho, 2477- Campina do Siqueira- CEP: 80740-000. Tel. 335-6464/Fax: 335-1066

**BRASILIA** - R. Pres. Carlos Cavalcanti, 518- Centro- CEP: 80020-280. Tel. 222-6811/ Fax: 223-6316

**CERVANTES** – TV. Alfredo Bufren, 66- Centro- CEP: 80020-240. Tel. 222-9593/Fax: 222-9593

**CONDOR** - Av. Sete de Setembro, 1866- Centro- CEP: 80060-070. Tel. 262-0322/Fax: 262-0322

**COSTA BRAVA** - R. Francisco Torres, 384- Centro- CEP: 80060-130. Tel. 262-7172/Fax: 262-7172

**DORAL** - R. Des. Motta, 1144 – Água Verde- CEP: 80250-060. Tel. /Fax: em reforma.

**DORAL TORRES** - R. Mariano Torres, 951- Centro- CEP: 80060-120. Tel. 362-2424/Fax: 264-7131

**ELO** - R. Amintas de Barros, 383 – Centro- CEP: 80060-200. Tel. 262-7131/Fax: 262-7131

**EMILY'S FLAT** - R, Visc. De Nácar, 888-Centro- CEP: 80410-201. Tel. 233-0700/Fax: 323-5858

**GLOBO** - R. Sem. Alencar Guimarães, 71- Centro- CEP: 80010-070. Tel. 323-1233/Fax: 223-5303

**GOLDEN** - Tv. Tobias de Macedo, 26 – Centro- CEP: 80020-210. Tel. 222-1413/fax: 323-3603

**HARA PALACE** - Av. Iguaçu, 931 – Rebouças- CEP: 80230-020. Tel. 322-0011/Fax: 225-2157

**INTER** - R. João Negrão, 400- Centro- CEP: 80010-200. Tel. 322-3116/Fax: 322-3116

**KIELCE** - R. Gal. Carneiro, 1094 – Centro- CEP: 80060-150. Tel. 264-5244/Fax: 264-5244

**KIM** - R. Monsenhor Celso, 250- Centro – CEP: 80010-150. Tel. 222-0811/ Fax: 222-0811

**KING'S APART** - Av. Silva Jardim, 264- Rebouças- CEP: 80230-000. Tel. 322-8444/Fax: 222-5432

**LIMA'S** - R. Des. Motta, 1680 – Centro- CEP: 80250-060. Tel. 223-5621/Fax: 225-1330

**LION** - R. Des. Ermelino de Leão, 278- Centro- CEP: 80410-230. Tel. 222-5724/Fax: 222-5724

**LIRA** - Av. Sen. Salgado Filho, 463- Prado Velho- CEP: 80215-270. Tel. 332-4748/Fax: 332-0494

**LOS ANGELES** - R. Tibagi, 565- Centro- CEP: 80060-110. Tel. 224-7914/Fax: 232-5884

**O'HARA** - R. XV de Novembro, 770- Centro- CEP: 80020-020. Tel. 232-6044/Fax: 232-6732

**PLAZA** - Av. Luiz Xavier, 24—Centro- CEP: 80020-020. Tel. 222-2513/Fax: 223-6080

**SAN DIEGO** - R. Ébano Pereira, 405- Centro- CEP: 80410-240. Tel. 222-2524/Fax: 222-8270

1 estrela (\*)

**PARATY**- R. Riachuelo, 30- Centro- CEP: 80020-250. Tel.223-1355/ Fax: 2231355

**BLUMENAU** - R. Inácio Lustosa, 161- São Francisco- CEP: 80510-000. Tel. 224-8777/ Fax: 224-8777

**CRACCO PARK** - BR. 116, Km 8, nº 19900- Pinheirinho- CEP: 81690-400. Tel. 246-2298/ Fax: 246-2298

**IMPERIO** - Av. Pres. Afonso Camargo, 367- Jd. Botânico- CEP: 80060-090. Tel. 264-3373

**ITAMARATI** - R. Tibagi, 950-Centro- CEP: 80060-110. Tel. 222-9063/Fax: 222-9063

**MANDARIM** - Tv. Tobias de Macedo, 120-Centro- CEP: 80020-210. Tel. 233-8618/  
Fax: 233-8618

**MARABA** - R. André de Barros, 445- Centro- CEP: 80010-080. Tel. 223-3064/Fax:  
223-3064

**MARUMBY**- R. Nilo Cairo, 162-Centro- CEP: 80060-050. Tel. 232-9772/Fax: 225-  
6186

**NOVA LISBOA** - Av. Sete de Setembro, 1948- Centro- CEP: 80060-070. Tel. 264-  
1944/Fax: 264-1944

**NUNES** - R. Álvaro Alvin, 28- Campina do Siqueira- CEP: 80740-260. Tel. 244-4085

**PALACE** - R. Barão do Rio Branco, 62- Centro- CEP: 80010-180. Tel. 222-2554

**PICCOLO** - R. Dr. Fraive, 87- Centro- CEP: 80510-000. Tel. 264-7553/Fax: 264-  
7553

**PINHEIRÃO** - BR 376, Km 632- São José dos Pinhais- CEP: 83010-500/Fax: 282-  
1288

**PIRATINI** - Av. Sete de Setembro, 1951- Jd. Botanico- CEP: 80060-070. CEP:  
80060-070. Tel. 262-5944/ Fax: 262-5944

**REGENTE** - Tv. Alfredo Bufren, 40- Centro- CEP: 80020-240. Tel. 223-4557/ Fax:  
352-9587