

Revista Iberoamericana de Turismo



COMPETÊNCIAS INFORMACIONAIS EM TURISMO

Fabício Peixoto Vasconcelos

Bacharel em Turismo pela Universidade Federal de Alagoas, Brasil.
Colaborador da Companhia São Geraldo de Viação Nacional, Brasil.
E-mail: peixotovasconcelos@hotmail.com

Alan Curcino Pedreira Silva

Doutorando pelo Programa Integrado de Doutorado em Filosofia das Universidades Federais de Pernambuco, Paraíba e Rio Grande do Norte, Brasil. Professor da Universidade Federal de Alagoas, Brasil.
E-mail: alancurcino@hotmail.com

Luciana Ferreira da Costa

Mestre em Ciência da Informação pela Universidade Federal da Paraíba, Brasil.
Professora do Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba, Brasil.
E-mail: lucianna.costa@yahoo.com.br

Resumo

Este artigo tem como objetivo apresentar reflexões sobre competência informacional, relacionando-a à prática profissional de Turismo no Brasil. Fundamenta-se em um referencial teórico construído a partir do estabelecimento de um diálogo interdisciplinar entre o Turismo e outras áreas do conhecimento, tais como: Ciências da Informação, Educação e áreas afins utilizadas. Discute o termo informação, competências e competência informacional. Conclui com a compreensão de que este artigo se reverte em referência para estudos acerca da relação entre competências e modalidades de Turismo na contemporaneidade, compreendendo, ainda, que o processo de globalização e o avanço das tecnologias da informação e comunicação impõem aos profissionais de Turismo a necessidade de revisão das suas competências tradicionais e ampliação de horizontes por novas competências.

Palavras-chave: Turismo. Competências profissionais. Competência informacional. Profissional turístico.

*Batucada, Batucada, reunir nossos valores
Pastorinhas e cantores
Expressão que não tem par, ó meu Brasil!
Brasil, esquentai vossos pandeiros
Iluminai os terreiros
Que nós queremos sambar!*
Assis Valente

1 POR UMA PROBLEMÁTICA DO TURISMO

Temos no mundo contemporâneo as atividades do Turismo implicadas na utilização de recursos, de naturais a culturais, desempenhando papel crucial no processo de globalização do conhecimento acerca do território mundial através da promoção da mobilidade humana.

Novas tendências de Turismo são impostas enquanto modalidades recentes, das mais diversificadas e sofisticadas, com propostas ora educativas, ora prazerosas, desafiadoras e envolventes de modo físico e psicológico, ora ecologicamente responsáveis, outras não, demonstrando muitas vezes características transversais. Aqui, debruçando-nos justamente sobre a problemática social do Turismo, tomando como ponto de partida um olhar sobre o profissional dedicado à área.

E sobre os porquês deste artigo, cabe uma justificção que nos pautamos em Silva (2003), quando, por sua vez, adverte-nos que este momento deve ser vivido com uma tomada de consciência ético-política socioambiental, lembrando das denominações de “agonia planetária” e “crise de civilização”, utilizando-se das palavras, respectivamente, de Edgar Morin e Enrique Leff. Urge a necessidade de reflexão sobre valores, competências e modos de ser e agir no mundo.

Daí, propomos e realizamos a empreitada deste texto, fundamentando-nos em um referencial teórico construído a partir de um diálogo interdisciplinar entre o Turismo e outras áreas do conhecimento, tais como Ciências da Informação e Educação.

Se reconhecermos a importância em se realizar qualquer prática profissional baseando-se em competências, sobre a área do Turismo, este reconhecimento aponta para uma alternativa viável em contributo a melhores planejamentos, estratégias e ações direcionadas responsabilmente a destinos turísticos. Este é o fenômeno social que nos debruçamos enfocando a temática do Turismo.

O processo de globalização e o avanço das tecnologias da informação e comunicação impõem aos profissionais de Turismo a necessidade de revisão das suas competências tradicionais e ampliação de horizontes por novas competências. Ressaltamos, portanto, a necessidade de revisão da ponte existente entre a informação em Turismo e a realidade turística, pretendendo servir de referência para intervenção crítica da realidade. Nessa perspectiva, associamos a definição de informação a, ao mesmo tempo, as ações de informar e educar, no contexto social e profissional em nível superior que se inserem as práticas do Turismo e, diante delas, as exigências atuais de competências a respeito de suas modalidades.

Apresentamos, assim, este artigo com o objetivo de refletir sobre o profissional e sua competência informacional relacionada à prática de Turismo no Brasil, como fruto de discussões originadas do Observatório Transdisciplinar de Pesquisas¹ em Turismo da Universidade Federal de Alagoas.

Consideramos que este artigo se reverte em referência para estudos acerca da relação entre competências e atuação profissional em Turismo na contemporaneidade, pois trata-se aqui de valor, de reunir nossos valores, os valores dos profissionais brasileiros em Turismo.

¹ A proposta do Observatório Transdisciplinar de Pesquisas em Turismo consiste em articular diferentes áreas de pesquisa em torno da temática do turismo contemplando as inter-relações com a cultura, a hospitalidade, as transformações espaciais, o desenvolvimento econômico, a política e o processo de comunicação. Considerando-se o caráter múltiplo de relações disciplinares a partir do turismo, as motivações e os resultados da circulação de indivíduos e grupos e os impactos positivos e negativos do processo, objetiva-se possibilitar a compreensão dos mecanismos de constituição e consolidação do fenômeno do turismo, contemplando sua produção e seu consumo na sociedade moderna. Pretende-se dinamizar, integrar e consolidar a produção científica de alunos e pesquisadores, construindo elementos teóricos que se constituam em contribuição para a reflexão e o desenvolvimento das pesquisas em Turismo.

Ver: <http://dgp.cnpq.br/buscaoperacional/detalhegrupo.jsp?grupo=0331613NW3DPY6>.

2 COMPETÊNCIAS PELO TECIDO DA INFORMAÇÃO

2.1 O que é informação?

A Ciência da Informação explica que, até o momento, não existe uma definição específica sobre o que seria a informação. Mostra que múltiplos domínios remetem a esse termo, onde algumas reflexões poderiam orientar o pesquisador sobre os estudos da informação. As abordagens conceituais sobre informação respondem a princípios de relação diferentes e por vezes opostos, tornando o entendimento complexo, porém, que corresponde à expectativa do indivíduo que procura desenvolver seus pensamentos nesse mundo imaginário (ou concreto) da informação.

Posto o desafio, pensamos na estrutura de diferentes pontos de partida para a definição de informação, a iniciar com o significado desta palavra em latim, *informatio*, significando dar forma a algo (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2002). Sendo assim, incorre-se a noção de que informação, seguindo definições dos dicionários, se refere ao ato de informar, onde “algo” promove a ação, porém, tal “algo” ainda não possui uma descrição de suas características. Atrela-se ao significado de informação o vir-a-ser, pela própria ação do uso da informação.

Iamamoto (1999) afirma que sempre usamos, absorvemos, assimilamos, manipulamos, transformamos, produzimos e transmitimos informação de alguma forma a todo tempo, mas, não temos uma definição precisa do que é informação. Muitos exemplos podem ser dados para compreendermos que a informação está presente em nosso cotidiano, como quando assistimos televisão: nesse ato estamos observando informação. Além disso, o ser humano sempre encontrou uma forma de conceituar termos discutidos na sociedade por meio de questionamentos, mas até o momento não desenvolveu uma descrição, em palavras, do que é informação.

Seguimos, neste momento, uma curiosidade do “mundo dos insetos” para que possamos refletir se informação vai além da realidade humana: os pesquisadores Nigel Franks e Tom Richardson, da Universidade de Bristol, Reino Unido, comprovaram que um cérebro grande não é necessário para dar aulas. Eles afirmam que uma formiga pode assumir papel de “professora” para as demais “alunas”, quando explicam o modo como uma formiga “professora” ensinava à “aluna” qual o caminho que ela deveria seguir para encontrar a fonte de comida, bastando que a “aluna” tocasse as pastas ou abdômen da “professora” com sua antena para logo saber a direção a ser tomada (BONALUME NETO, 2010). Com isso, percebemos que algum tipo de informação aconteceu entre esses insetos, sendo mais uma forma de entender a presença da informação.

Entretanto, encontramos algumas direções dos estudos informacionais que resultam na abordagem da informação na esfera da cognição, quando se explica que ela se insere no contexto humano juntamente com o do conhecimento e da linguagem. O conceito de informação, de fato, apresenta diferentes abordagens no campo das Ciências da Informação, com questionamentos humanos de significação e interpretação para tal estudo. Nesse sentido, González de Gómez (2002, p. 28) esclarece que “a informação não seria objetivada como algo já dado, substantivo, que se transporta entre um emissor e um receptor, mas estaria relacionada às estruturas cognitivas dos sujeitos e aos processos humanos da cognição”.

Isso nos remete a um usuário da informação, em que, este, já possui algum tipo de conhecimento em torno de sua realidade e, quando se apresenta a ele uma informação da

qual desconhecia, passa de um estado prévio de conhecimento para a um novo estado de conhecimento.

Assim, para Aquino (2001, p. 9), a informação pode ser entendida como uma “prática histórica, social e comunicativa” com a qual os indivíduos sociais interagem e tendem dar um novo significado a ela, criando uma nova informação. A informação “é o conhecimento enrugado, mofado, mas aquilo que provoca sobressaltos e estimula novas operações cognitivas” e, quando passa a ser ressignificada produz conhecimento.

Desse modo, seguindo os passos de Aquino, compreendemos que cada sociedade, no seu tempo e espaço marcados, transparece o uso da informação em seu aspecto, talvez, mais evoluído, a partir do embalo e propulsão das tecnologias da informação e comunicação que dinamizam ainda mais a vida. É o avanço tecnológico aliado a informação e comunicação que vem produzindo conhecimento atualmente e abrindo caminho para outra forma de relacionamento entre as pessoas, produzindo situações agradáveis e outras não satisfatórias, como através da *internet* o usuário pode acessar vários tipos de informações a qualquer momento, mas por outro lado, um telefone celular é um aparelho útil nas mãos de um criminoso que pretende realizar indolências.

Entretanto, com uma sociedade tão informada – como a do século XXI – sendo conhecida como “sociedade da informação e do conhecimento” (BURNHAM, 2000), podemos esperar o desenvolvimento de ações atreladas a melhoria da qualidade de vida das pessoas e de todos os seres vivos, proporcionando bem estar em todos os setores existentes. Mas, para muitos céticos ou precavidos, parece que tudo isso não passa de uma utopia: ainda existe miséria em várias partes do mundo, por falta de uma distribuição de renda igualitária e outras; ameaças de guerras entre países, devido a questões políticas e ideológicas; destruição da fauna e flora em função do crescimento exacerbado e desordenado da urbanização, da falta de conhecimento e sensibilização das pessoas e muitos outros exemplos que sucumbem nosso entendimento sobre qual seria a finalidade da informação.

O comentário de Aquino (2001, p. 2, grifo do autor) enfatiza esta afirmação refletindo o seguinte:

[...] com o avanço da ciência os indivíduos estariam livres da miséria, da pobreza e da opressão. Paradoxalmente essa realidade reflete o espectro da *sociedade em rede*, onde os indivíduos convivem, por um lado, com o desenvolvimento da ciência e da técnica e os novos paradigmas do conhecimento e, por outro lado, criam cenários de guerra e legitimam cenas desumanas e suas mais cruéis formas de manifestação.

Com tudo isso, ainda podemos ter convicção de que a informação poderia ser definida como algo que provoca apenas ações positivas? A resposta é um enfático não.

É claro que ainda não encontramos estudos que firmem essa ideia, justamente pelo fato da informação ser canalizada de acordo com o poder de quem a comanda, subjugando-se que esta não tem conceito definido.

No entanto, seria a desinformação o motivo dos homens virem tomando essas atitudes inconvenientes? Cabe-nos ressaltar a reflexão de González de Gómez (2002, p. 35) sobre o assunto:

Desinformação e informação seriam, assim, abreviações das experiências de mentir, iludir, distorcer, errar, ocultar, fazer propaganda, ou – de outro modo – de buscar a comunicação pública, a orientação à verdade, qual a abordagem adequada para tratar de um problema ou assunto; de

escutar o ponto de vista dos outros, de argumentar, de cultivar o pensamento crítico.

Desse modo se faz cabível considerar a informação sob a concepção de suas variáveis permanentes, explorando o discurso informativo contido em seu cerne. Isso demonstra, que independentemente de qual seja a ação da informação não deixa de ser o que é. Para Morin (1999 apud AQUINO, 2001, p. 12), qualquer tipo de informação possui um sentido que se relaciona a um contexto, onde “não podemos isolar uma palavra, uma informação; é necessário ligá-la a um contexto e mobilizar o nosso saber, a nossa cultura, para chegar a um conhecimento apropriado e oportuno da mesma”. Ao nosso saber, as variáveis contexto e cultura já condicionam um entendimento subjetivo para o significado de informação, podendo a mesma assumir várias funções.

Complementando esse raciocínio, Pereira (2008) relata que o conhecimento obtido a partir de informações e experiências é vantajoso para o usuário, pois enriquece quem o recebe. Na atual Era da Tecnologia, o conhecimento se faz essencial para o novo paradigma de atuação das empresas do ramo competitivo, a vantagem está no ato delas apresentarem um diferencial significativo com relação as seus concorrentes ao tempo em que acompanha as contingências do ambiente. O fomento das redes, que interligam as pessoas por meio de computadores, se destaca pelo papel de exercer uma comunicação veloz e de baixo custo para o usuário, além desses aparelhos (computadores) possuírem funções básicas de captação, armazenamento e disseminação de informação.

A utilização das redes nas empresas revela-se como um dos recursos primordiais atualmente. Ela permite livre circulação de informações em grandes fluxos, com qualidade e agilidade, facilitando a integração dos sentidos por meio de imagens, sons e textos. Ainda contribui para a criação de novos conhecimentos, o que acaba aprimorando o desenvolvimento competitivo das empresas. Com o suporte tecnológico, a interatividade entre os atores da organização e entre a organização e seu microambiente, exerce influência considerável para o alcance dos objetivos empresariais e para o fluxo de conhecimentos (PEREIRA, 2008).

Nesse sentido, se encaixam os profissionais da informação, pois as empresas baseadas em informação requerem profissionais especializados para exercerem funções múltiplas. Esses profissionais devem estar aptos a realizar atividades tradicionais e emergentes de forma que seu trabalho seja reconhecido, ao tempo em que agrega valor aos serviços de informação realizados por eles e que estão disponíveis aos seus usuários (FERREIRA, 2003).

Dentre as empresas que se destacam pelo uso frequente da informação estão aquelas que trabalham na área do Turismo. A informação para essa atividade é vital para o bom funcionamento das empresas e para os turistas. Todo turista precisa de informações sobre a viagem que pretende fazer, desde a escolha do destino até o momento da utilização dos serviços ofertados no local visitado. As informações pré-viagem servem para que eles possam planejar as atividades que pretendem realizar (O'CONNOR, 2000). Assim sendo, as operadoras de turismo que se destacam, normalmente, proporcionam informações precisas, confiáveis e relevantes para que os viajantes façam a escolha apropriada, uma vez que eles só terão certeza de que o produto irá satisfazer suas expectativas depois de consumi-lo.

É por meio da informação que as empresas turísticas apresentam a proposta de que seu produto é diferenciado dos demais concorrentes de mercado, precisando sempre de profissionais capacitados na execução das tarefas. Por exemplo: nenhum turista se sentirá completamente satisfeito com a viagem, se receber o acompanhamento de um informante

turístico que não sabe da história do lugar em que trabalha. Por isso que a informação dá suporte na formação de um profissional qualificado que atende as demandas dos turistas.

Dessa maneira, a informação no ramo turístico, garante o fomento da atividade, pois vai tratar de circunstâncias que precisam de apoio informacional. Trata-se de uma dependência do turismo com a informação, para que permaneça no lugar ao qual se destaca entre as maiores economias do mundo (O'CONNOR, 2000).

A perspectiva da informação, em suas mais variadas definições traz ao ser humano o desenvolvimento do intelecto, porém, devemos nos orientar pela qualidade da informação. Para que sejamos cidadãos inteligentes, devemos nos atentar a algumas atitudes de observar os detalhes que muitas vezes passam despercebidos e, sempre reconhecendo que não se pode ser o dono da verdade (AQUINO, 2001), pois sempre existe um pluralismo de ideias.

Sendo assim, podemos dizer que a informação está em todo e qualquer lugar. Vivemos presenciando informação e enriquecendo nosso conhecimento com ela. Seres humanos e animais se utilizam da informação para desenvolver de seus conhecimentos, ciências, cultivar a paz – mas também a violência –, solucionar problemas, atingir metas e objetivos e uma infinidade de situações que nos fazem pensar sobre o nosso fantástico mundo.

2.2 Definições iniciais de competências

Definimos por competência, a faculdade que determinado ator tem para assumir sua autonomia diante dos desafios e responsabilidades postos por determinadas organizações, de maneira que utilize seus recursos internos pessoais (MIRANDA, 2004).

A utilização das competências nas organizações se faz necessário pelo motivo de ser caracterizada pela capacidade de solucionar problemas, muitas vezes inesperados, que requerem um suporte que saiba lidar com essas situações. Pois, segundo Depresbiteris (2010), é através do uso das competências, que as empresas lutam em tempos de crise, para se colocar em melhor condição no mercado de trabalho. O mundo globalizado vem se transformando e fazendo com as organizações se tornem mais competitivas.

Corroborando com tal compreensão de competência, Manfredi (1999, p. 8) nos apresenta a evolução desta noção no Brasil:

No Brasil, a noção de competência, apesar de já ser conhecida no âmbito das ciências humanas (notadamente no campo das ciências da cognição e da lingüística) desde os anos 70, passa a ser incorporada nos discursos dos empresários, dos técnicos dos órgãos públicos que lidam com o trabalho e por alguns cientistas sociais, como se fosse uma decorrência natural e imanente ao processo de transformação na base material do trabalho.

As competências também possuem classificações, as quais Miranda (2004) destaca como: competências individuais, técnicas, interpessoais e conceituais, considerando a tipologia individual como a mais utilizada e que se diferencia das demais.

Para a autora, “a abordagem da competência, no nível individual, pode ser considerada como proveniente da busca de alternativas de direcionamento para programas de educação e gestão das relações de trabalho dadas as novas condições socioeconômicas” (MIRANDA, 2006, p. 106). Também existem as competências organizacionais, competências-chave e competência coletiva na composição de outro grupo. Todas essas

tipologias formam o arcabouço necessário para organizações que desejam alcançar um objetivo.

Depresbiteris (2010) relata sobre a existência de estudos afirmando como se constroem (ou se desenvolvem) as competências. Ela faz referência a alguns pesquisadores que identificam a formação das competências como capacidades inatas, outros afirmam que em qualquer etapa da vida as competências podem ser aprendidas, também há outros para defender suas próprias teorias, contudo, a autora acredita na aprendizagem como fator de mudança estrutural, onde a pessoa possui capacidade de apreender informações e assim desenvolver suas competências.

As contribuições advindas da formação das competências, parecem está associadas ao conhecimento humano de lidar com situações premeditadas e eventuais, nas quais a pessoa precisa fazer esforço intelectual para conduzir as situações corriqueiras da maneira mais adequada possível. No entanto, o uso da criatividade estimula as experiências cognitivas.

Sobre isso, Ramos (2010, p. 3) nos mostra como se dá tal processo, relacionando competência à área educacional:

A completa estrutura dinâmica das competências, na perspectiva da superação do condutivismo, incorpora a ideia da construtividade do conhecimento, [...] pela qual se compreende ocorrer um *desequilíbrio* quando o sujeito se defronta com situações desconhecidas ou desafiadoras. Diante de um desequilíbrio estruturalmente perturbador, o aluno reorganiza seu pensamento num nível mais elevado do que o previamente atingido, num processo recursivo que conduz a um crescimento indefinido dos conhecimentos, quer no plano quantitativo, quer no plano qualitativo. As competências seriam, portanto, as estruturas ou os esquemas mentais responsáveis pela interação dinâmica entre os saberes prévios do indivíduo – construídos mediante as experiências – e os saberes formalizados.

Entretanto, existe um caráter oportuno na construção das competências, quando a noção dela está associada à ação e, que isso aprimora a inteligência da pessoa. Sendo assim, podemos entender que: ao passo em que as competências compreendem funções benéficas às organizações, elas também favorecem o bem estar das pessoas que as utilizam, pois estas podem fazer uso das competências para lidar com situações cotidianas.

Contudo, embora as competências tenham sido focadas na área organizacional de empresas que seguem o ramo competitivo, cabe fazer ressalva sobre o direcionamento dessas competências no ramo do Turismo.

As perspectivas das competências no turismo favorecem ao desenvolvimento do ramo da hotelaria, agenciamento, Secretarias de Cultura e Turismo e outros setores que compõem o *'trade'* turístico (BARBOSA; ZAMBONI, 2000), pois sem a participação das competências na gestão e no fomento das atividades turísticas, essa área não teria alcançado o atual estágio em que se encontra. Os atrativos e equipamentos turísticos necessitam das competências, de modo que o visitante tenha motivos a mais para voltar ou indicar o destino visitado.

Em suma, as competências se fazem presentes em várias áreas do conhecimento, respaldando-se aqui, àquelas que trabalham a favor da economia, onde diversas organizações que se destacam por suas características administrativas. Cabe aos administradores fazerem uso delas iniciando, primeiramente, com a identificação de suas

próprias qualidades e dos funcionários da organização para que tudo prossiga de maneira conveniente.

2.3 As competências profissionais

Por entre definições de competências, as competências profissionais são dadas como habilidades, conhecimentos, criatividade e responsabilidades dos trabalhadores, exigidas em suas atividades na organização contratante (MANFREDI, 1999).

Há algumas décadas, as competências não haviam sido reconhecidas nos meios e relações de trabalho como fatores que viriam a transformar as bases específicas dos mesmos. Os funcionários eram selecionados por suas habilidades/conhecimentos no trabalho, desconsiderando-se a presença de outros modelos de gestão que poderiam ser adotados para contratação dessas pessoas.

Com o passar dos anos, as transformações no mercado fizeram as organizações criar uma visão global das atividades, em que um novo olhar seria indispensável para o desempenho eficaz e, principalmente, para a conquista da autonomia dos trabalhadores nas atividades organizacionais (MIRANDA, 2010).

Sendo assim, surge um processo de reorganização na economia mundial por meio das transformações técnico-organizacionais das condições de trabalho. Segundo Manfredi (1999), as novas formas de representação ou resignificação no trabalho proporcionou um “novo perfil” de qualificação para o trabalhador. A noção de qualificação no trabalho passou a ser chamada de modelo de competência. Esse modelo se apresenta como estratégia para a sobrevivência do trabalho, por meio da qualificação e requalificação de funcionários. E o que antes era tratado como modelo ‘credencialista’, para contratação deles, passou ao estágio da valorização da competência.

Trata-se, no entanto, de um processo em que os trabalhadores passam por uma educação contínua de capacitação e treinamento, no início da contratação e durante o período que realiza suas atividades na organização.

A esse respeito, observando a relação trabalho e competência, Deluiz (2010, p. 2) explana sobre o seguinte: “O uso e a apropriação das competências dos trabalhadores pelo capital – de seus saberes em ação, dos seus talentos, de sua capacidade de inovar, de sua criatividade e de sua autonomia - não implica, em geral, o comprometimento da empresa”.

Dando a conotação de que a garantia do emprego para os trabalhadores, cabe a eles mesmos executarem suas funções da maneira adequada, seguindo os padrões empresariais, de modo a permanecerem no posto de trabalho atual, ou, ser promovido pela mesma empresa.

Dessa forma, não resta dúvida do quanto às competências profissionais compreendem conhecimentos, habilidades e atitudes ou comportamentos (MIRANDA, 2004) que impulsionam o desenvolvimento das organizações. As expressões “qualificação”, “competência” e “formação profissional” não precisam ser encaradas como algo novo para uma organização e, sim, reatualizações do trabalho. Enfim, a prática das competências informacionais nas empresas e demais áreas, advém do homem e não podem prescindir nos dias de hoje sem serem consideradas espécies de competências profissionais.

A competência informacional está associada, de acordo com Miranda (2004, p. 118) com: “o conjunto das competências profissionais, organizacionais e competências-chave que possam estar ligadas ao perfil de profissional da informação ou de uma atividade baseada intensivamente em informação”. Para Campello (2003), os profissionais que têm habilidades para lidar com massas complexas de informação geradas por computador e pela

mídia e, que, ao longo de suas vidas, trabalham com novas habilidades e conhecimentos são considerados profissionais da informação.

Desse modo, a expressão “competência informacional” está intimamente associada ao uso da informação por indivíduos ou organizações, sendo uma competência que não se restringe ao setor acadêmico, como podemos encontrar em diversos trabalhos. Com isso, podemos apresentar como funciona a competência informacional em nível profissional e em organizações e quais contribuições ela nos traz:

[...] um profissional que apreenda o sistema de informação de forma estratégica, com um olhar plural, multifacetado para enfrentar um novo modelo de empregabilidade cujas tendências influenciam as relações, tais como possibilidade de trabalho temporário com flexibilidade para os empregados e; terceirização de funcionários e também de serviços [...]. As competências informacionais organizacionais seria o conjunto das competências informacionais individuais consubstanciadas nos processos organizacionais de modo a construir competências especificamente ligadas às atividades informacionais essenciais à organização (MIRANDA, 2004, p.118-119).

Entretanto, os profissionais que utilizam informação possibilitam o acesso ou facilitação da informação para os usuários da maneira mais abrangente, em benefício de seus objetivos e os da organização. Mais estudos traçam os fatores que influenciam na obtenção de emprego desses profissionais da informação: ter experiência profissional (tecnológica e científica); saber utilizar tecnologias de informação; ter domínio de pelo menos uma língua estrangeira (o inglês) e ter conhecimento de *web* e de ferramentas para conectividade. São questões que demandam profissionais eficientes para áreas de atuação que tendem a crescer.

No contexto turístico, um exemplo se dá, quando um turismólogo deseja criar um Plano de Desenvolvimento Turístico Sustentável para determinada região, se fazendo necessário buscar informações pertinentes sobre a localidade, além da utilização dos outros recursos de tecnologia da informação com os quais ele desenvolve seu trabalho. Dessa forma podemos dizer que não são apenas arquivistas, bibliotecários, museólogos, analistas de sistemas, comunicadores, informáticos que se apresentam nas entrelinhas das competências informacionais, as pessoas que trabalham com turismo também detêm a informação, porque se profissionalizam ou se especializam em lidar com variados tipos de informação, devido às características e demandas diferenciadas de sua área.

Portanto, sabemos o quanto a informação é importante na atualidade para a geração de conhecimentos e, os profissionais da informação sabem de sua utilidade para a (re)construção de uma sociedade justa e igualitária que compartilha a informação. Isso é essencial em tempos onde a burocracia se faz cada vez mais presente.

3 COMPETÊNCIAS BRASILEIRAS EM TURISMO

3.1 Construção da formação superior em Turismo no Brasil

Entre as décadas de 1960 e 1980 o Brasil passava por uma fase de discussão sobre a deterioração da infra-estrutura nacional em geral, o golpe militar, o descrédito político, dívida externa, problemas ambientais, crises econômicas e aumento da criminalidade. Nesse período, também, se verificava a variação dos dados de turismo receptivo, começaram a ser realizadas estatísticas sistematicamente a partir de 1968 pela Empresa Brasileira de Turismo

(Embratur) que, apontou 290.079 chegadas internacionais nesse ano, seguindo com crescimento até 1980. A partir daí, começou a decrescer, mas volta a ascender em 1983, mantendo-se em ascensão até 1986.

Em meio a esses anos, surge a Habilitação Única em Turismo, exatamente em 28/01/1971. O curso superior de turismo começou a existir em pleno regime militar pelo Parecer nº 35/71 do Ministério de Educação, feito pelo relator conselheiro Roberto Siqueira Santos, do Conselho Federal de Educação. De acordo com a Revista Turismo (2010), as primeiras preocupações com a formação profissional e a mão-de-obra especializada em turismo surgiram com a criação da Faculdade de Turismo no Morumbi, em São Paulo (atual Faculdade Anhembimorumbi) no ano de 1971. As escolas de nível técnico e superior já estavam implantadas na Europa e na América do Norte há vários anos, formando pessoas para planejar e operacionalizar viagens e turismo – o que no Brasil, essa prática ainda viria a acontecer.

Obviamente, sem reservas de mercado, vários cursos superiores têm se voltado às práticas em áreas do Turismo, como, por exemplo, em Administração, Comunicação Social, Educação Física – pela sua relação com o lazer, recreações, entretenimentos –, dentre outros, e, mais recentemente, em Hotelaria e Turismo. Contudo, tratamos aqui do curso superior especificamente em Turismo.

Nesse intento, a seguir temos uma cronologia da abertura dos primeiros cursos em nível superior relacionados à área de Turismo no Brasil de acordo com informações da Revista Turismo (2010):

1971 - Faculdade de Turismo no Morumbi, São Paulo, atualmente Faculdade Anhembimorumbi.

1973 - Faculdade de Turismo de Guanabara, Rio de Janeiro; Faculdade Ibero-Americana. São Paulo; Faculdade de Ciências Exatas, Administrativas Sociais, União Pioneira de Integração Social, Brasília; Escola de Comunicação e Artes da Universidade de São Paulo.

1974 - Pontifícia Universidade Católica de Campinas, Campinas.

1975 - Universidade Católica de Pernambuco, Recife.

1976 – Faculdade Associação Educacional do Litoral Santista, Santos; Faculdade Capital de administração e Estatística, São Paulo.

1977 – Reconhecido curso de turismo da Faculdade Hélio Alonso, Rio de Janeiro.

1978 – Criado o Centro de Estudos de Administração Hoteleira e Turismo (Ceteal, ligado ao Senac, São Paulo).

1979 – Curso de Hotelaria da Faculdade de Administração Hoteleira, Caxias do Sul, RS.

1980 – Associação Educacional Veiga de Almeida, Faculdade de Turismo Embaixador Paschoal Carlos Magno, Rio de Janeiro. Reconhecido o curso de turismo da PUC – Campinas pela Portaria Ministerial (MEC) n.º 335.

1981 – Instituto Cultural Newton Paiva Ferreira, Belo Horizonte.

1984 – Faculdade de Turismo da Bahia, Salvador; Curso de Hotelaria da Faculdade Hebraico-Renasença. São Paulo.

1985 – Faculdade de Ciências de Foz do Iguaçu, Paraná; Universidade de Fortaleza, Ceará.

1989 – O Senac/Ceatel cria o curso técnico de turismo (nível secundário) com um ano de duração. Nesse mesmo ano, instalou seu primeiro curso regular superior, o de Tecnologia em Hotelaria.

Após a década de 1980, houve uma explosão de oferta de cursos de graduação em Turismo, principalmente através do ensino privado.

Atualmente, a formação em turismo em nível médio (técnico) e superior influencia nas habilidades fundamentais para se tornar um profissional qualificado para a conjuntura do setor turístico – lembrando que, o mercado de trabalho é bastante variado e que o bacharel em turismo dispõe de maiores oportunidades de emprego que o profissional de nível técnico. As atividades podem ser as seguintes:

- a) setor privado em hotelaria e similares, agências de viagens e de turismo, companhias aéreas e demais setores de transporte, setor de congressos e eventos, exposições e feiras comerciais e indústrias de caráter regional, nacional ou internacional;
- b) Setores de recreação e lazer programados;
- c) Marketing e venda turística;
- d) Centros de informações, documentação e pesquisas turísticas, em nível municipal, estadual ou federal;
- e) Órgãos oficiais de turismo, instituições de caráter misto para fomento, planejamento, pesquisa e controle de atividades turísticas;
- f) Guia receptivo local, nacional ou internacional, desde que tenha feito curso específico reconhecido pela Embratur.

Dessa forma, o Conselho Nacional de Educação do Ministério da Educação (MEC), através do Art. 5º da Resolução nº 13, de 24 de novembro de 2006, determina os seguintes conteúdos imprescindíveis à graduação em turismo:

Art. 5º Os cursos de graduação em Turismo deverão contemplar, em seu Projeto Pedagógico e em sua organização curricular, os seguintes campos interligados de formação:

I - Conteúdos Básicos: estudos relacionados com os aspectos sociológicos,

antropológicos, históricos, filosóficos, geográficos, culturais e artísticos, que conformam as sociedades e suas diferentes culturas;

II - Conteúdos Específicos: estudos relacionados com a Teoria Geral do Turismo, Teoria da Informação e da Comunicação, estabelecendo ainda as relações do turismo com a administração, o direito, a economia, a estatística e a contabilidade, além do domínio de, pelo menos, uma língua estrangeira;

III - Conteúdos Teórico-Práticos: estudos localizados nos respectivos espaços de fluxo turístico, compreendendo visitas técnicas, inventário turístico, laboratórios de aprendizagem e de estágios.

No entanto, devemos salientar que a harmonização e a indicação de tais conteúdos se deram através de um processo histórico marcado por discussões intensas no país, como bem nos rememora Trigo (2002, p. 20-21):

Desde 1996 a Associação Brasileira de Bacharéis em Turismo (ABB'TUR), a Associação Brasileira de Dirigentes de Escolas de Turismo e Hotelaria (ABDETH) e as Comissões de Especialistas de Turismo discutem as novas diretrizes curriculares com as instituições de ensino e com vários segmentos da sociedade e do mercado. Desde 1996, até o ano 2000, a Secretaria de Educação Superior do MEC passou a incluir um docente especialista em Turismo na Comissão de Especialistas em Administração. A partir de 2000 foi constituída a Comissão específica de Turismo, tendo como primeiros membros os professores Miriam

Rejowski (USP), Miguel Bahl (UFPR) e Luiz Gonzaga Godoi Trigo (Senac-SP e PUC-Campinas). Em 2002 o Conselho Nacional de Educação publicou as novas diretrizes curriculares, igualmente bastante abrangentes, e em agosto de 2002 foram nomeadas duas comissões de especialistas, uma para a área de turismo (com três membros) e outra para a área de hotelaria (com dois membros), pois hotelaria possui características mais específicas.

Em nível de Pós-Graduação na área de Turismo, atualmente existem 6 (seis) cursos no Brasil, conforme demonstrado no quadro a seguir, referente aos cursos credenciados e reconhecidos pelo Ministério da educação (MEC) através da avaliação da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES):

GRANDE ÁREA: CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS					
ÁREA: TURISMO					
PROGRAMA	IES ²	UF	CONCEITO ³		
			M	D	F
<u>HOSPITALIDADE</u>	UAM	SP	3	-	-
<u>TURISMO</u>	UNB	DF	-	-	3
<u>TURISMO</u>	UFRN	RN	4	-	-
<u>TURISMO</u>	UCS	RS	3	-	-
<u>TURISMO E HOTELARIA</u>	UNIVALI	SC	4	-	-
<u>TURISMO E MEIO AMBIENTE</u>	UNA	MG	3	-	-

QUADRO 1 - Cursos e Pós-Graduação *Stricto Sensu* na área de Turismo no Brasil

Fonte: CAPES, 2010

Apesar da CAPES recomendar os cursos elencados no quadro acima, a Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo (ANPTUR) tem como membros efetivos os seguintes programas de pós-graduação – indicando programas de outras áreas além do Turismo como faz a CAPES:

- Centro Universitário UNA - Mestrado em Turismo e Meio Ambiente ;
- Universidade Anhembi Morumbi (UAM) – Mestrado em Hospitalidade ;
- Universidade Estadual de Santa Cruz (UESC) – Mestrado em Cultura e Turismo;
- Universidade de Brasília (UnB) – Mestrado em Turismo;
- Universidade de Caxias do Sul (UCS) – Mestrado em Turismo;
- Universidade de São Paulo - USP (ECA) – Mestrado e Doutorado em Ciências da Comunicação, Mestrado e Doutorado em Ciência da Informação ;
- Universidade do Vale do Itajaí (UNIVALI) – Mestrado em Turismo e Hotelaria, Doutorado em Administração e Turismo;
- Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN) – Mestrado em Turismo; e
- Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) – Mestrado e Doutorado em Engenharia da Produção (ANPTUR, 2010).

2 IES= Instituição de Ensino Superior; UAM= Universidade Anhembi Morumbi; UNB= Universidade de Brasília; UFRN= Universidade Federal do Rio Grande do Norte; UCS= Universidade de Caxias do Sul; UNIVALE= Universidade do Vale do Itajaí; e UNA= Centro Universitário UNA.

3 M - Mestrado Acadêmico, D - Doutorado, F - Mestrado Profissional.

Baseando-se nos estudos de Ruschmann (2008) e Degrazia (2005), a formação em Turismo, da graduação à pós-graduação, é primordial para o funcionamento da cadeia produtiva da área. Elas explicam em seus textos publicados, com detalhes, alguns dos principais pontos que discutem as peculiaridades do setor. As características marcam o cenário atual da economia global de acordo com as representações sociais e mercadológicas.

O cenário competitivo globalizado da cadeia produtiva do turismo exige participação de profissionais capacitados em planejar, empreender, gerir empresas e realizar outras atividades turísticas, que dependem da formação acadêmica, variando entre o nível médio e nível superior. Esse processo de formação educacional é importante, porque facilita a forma de driblar os eventuais desafios da carreira e aprimora sua visão para aproveitar as oportunidades de mercado.

Isso parece ser uma exigência do mercado que requer a instrução formal da qual estamos falando, pois “pode haver um indicativo de demanda por parte dos trabalhadores e também dos empresários pela qualificação e pelo reconhecimento de competências profissionais” (RUSCHMANN, 2008, p. 12). E se tratando do mercado turístico, exige-se, segundo Da Re e Ferreira (2001 apud RUSCHMANN, 2008, p. 11) “do profissional flexibilidade, atualização constante, domínio de novos conhecimentos, busca de criatividade e inovação, ou seja, competências empreendedoras para intervir na realidade da profissão”.

Sendo notória a busca por emprego em várias áreas, sabemos o quanto é importante a apresentação de um currículo, que atenda as necessidades de uma determinada empresa, para que o indivíduo se destaque dentre os demais concorrentes. Buscamos dizer, que não basta apenas “boas recomendações” para que a empresa contrate o funcionário.

Nessa perspectiva, envolvemos a formação em turismo em nível médio e superior atrelada as competências profissionais, direcionando-a ao setor de turismo atual. As implicações do profissional para o levantamento, organização dos potenciais turísticos dos destinos e o desenvolvimento de atividades turísticas sustentáveis, precisam atender as demandas do ambiente de trabalho da melhor forma possível.

O objetivo da formação baseada nessas competências é a elevação dos níveis de profissionalização dos trabalhadores e, uma vez aplicadas ao local de trabalho, devem promover a sustentabilidade dos estabelecimentos. O resultado esperado é que a oferta de produtos e serviços de qualidade se reflita no aumento do fluxo de clientes, criando assim crescentes oportunidades de geração de trabalho e renda, com consequente melhoria na qualidade de vida da população (RUSCHMANN, 2008, p. 19).

No entanto, o bom desempenho do profissional no trabalho depende de seu conjunto de competências, em que o indivíduo busca valorizar o fluxo de aprendizagem de acordo com os aspectos qualitativos dos acontecimentos. A partir dessa concepção, a formação a baseada em competências compreende o significado de construção conceitual, tanto individual como organizacional.

Conclui-se, entretanto, que a formação em turismo deve partir das representações dos alunos com seus potenciais a serem desenvolvidos de acordo com o contexto de trabalho. As pessoas que atuam no mercado turístico precisam (re)construir suas próprias

competências profissionais em meio as dinâmicas da competitividade, para que venham a contribuir com as realizações individuais e da organização.

3.2 Sobre as competências do profissional superior em Turismo no Brasil

Dentre os profissionais que trabalham com o turismo, o Turismólogo se destaca pelas habilidades em executar funções complexas do mercado de trabalho, tendo que se adaptar as transformações do ambiente. São profissionais que exercem suas competências valorizando o pensamento lógico, crítico e analítico, em função do processo acadêmico pelo qual teve que transcorrer para garantir formação profissional.

Nesse sentido, o mercado de trabalho requer profissionais hábeis para lidar com as situações rotineiras que, de acordo com Degrazia (2005, p. 4):

[...] a ação competente é uma invenção bem-temperada, uma variação sobre temas parcialmente conhecidos, uma maneira de reinvestir o já vivenciado, o já entendido ou o já dominado, a fim de enfrentar situações inéditas para que a simples repetição seja adequada.

Ou seja, o profissional deve manter-se preparado pra enfrentar os desafios e, ao mesmo tempo, estar aberto a eles.

Mas, para todos os profissionais do setor turístico, as atividades exigem um certo esforço. A cadeia produtiva do turismo não se limita a venda de passagens e hospedagem para os visitantes, ela se caracteriza por vários setores inter-relacionados que se complementam em função das exigências de crescimento, competitividade e qualidade de produtos e serviços turísticos (RUSCHMANN, 2008). Em função dos tradicionais e novos destinos, das novas demandas de turistas com perfis diferentes, os estudos e as práticas de turismo devem se ampliar cada vez mais.

Para Ruschmann (2008), existem situações complexas que exigem atuação profissional especializada e competente, prescindindo ao profissional desempenhar apenas procedimentos preestabelecidos, além dele ser capaz de saber agir nas mais inusitadas circunstâncias com pertinência. É por meio da demonstração de competência que o profissional vai valorizar seu trabalho. Ele deve se preocupar com seu estímulo à criatividade que o incentiva permanecer na carreira. As empresas de turismo não precisam de pessoas passivas para desempenhar funções que exigem ação contínua.

Dessa forma, Ruschmann (2008, p. 5) diz que não cabe apenas a empresa o desenvolvimento da competência do indivíduo, esses, devem analisar suas próprias práticas de aprendizagem constantemente, pois um profissional reflexivo aprende a enfrentar, criar e praticar os conhecimentos e não apenas absorve-los. “As competências partem dos próprios trabalhadores, que identificam saberes formais e informais, suas formas de cultura e recursos acumulados nas atividades de trabalho”.

Para Perrenoud (1999 apud DEGRAZIA, 2005, p. 5), o domínio de uma competência poderá responder a uma demanda social dirigida para a adaptação ao mercado, bem como às mudanças sociais, e também pode fornecer os meios para aprender sobre novas realidades.

Nessas circunstâncias é apropriada a preparação de profissionais diante das diversas realidades do desenvolvimento turístico, em respeito às características locais, regionais e globais. Em face dessa perspectiva, o Instituto de Hospitalidade (apud RUSCHMANN, 2008) apresenta uma lista das competências prioritárias para profissionais na área do turismo, onde sua formação deve condensar em dez competências:

- 1 - Organizar e dirigir situações de aprendizagem
- 2 - Administrar a progressão das aprendizagens
- 3 - Conceber e fazer evoluir os dispositivos da diferenciação
- 4 - Envolver os alunos e suas aprendizagens e em seu trabalho
- 5 - Trabalhar em equipe
- 6 - Participar da administração da escola
- 7 - Informar e envolver os pais
- 8 - Utilizar novas tecnologias
- 9 - Enfrentar os deveres e os dilemas éticos da profissão
- 10- Administrar sua própria formação continua.

Dessa maneira, se faz mister saber: como um profissional do turismo pode desenvolver sua competência? Para tal, segue a explicação de Perrenoud (1999 apud DEGRAZIA, 2005, p. 5):

[...] a competência não se forma com a assimilação de conhecimentos suplementares, gerais ou locais, mas com a construção de um conjunto de disposições e esquemas que permitam mobilizar os conhecimentos na situação, no momento certo e com discernimento.

Podemos incluir, também, a melhor forma de condução desse processo: devendo seguir princípios éticos e de responsabilidade social em respeito à cidadania dos indivíduos atendidos e de si mesmo, pois, um profissional com essa orientação, certamente, prestará serviços de qualidade.

Como demonstração, sabemos da função básica dos agentes de viagem, por exemplo, como a pessoa que facilita o processo de compra de produtos e serviços turísticos pelos clientes (turistas), que são ofertados por determinada empresa através do intercâmbio de informações com o qual eles trabalham. O'Connor (2000, p. 14) nos apresenta o exemplo da função de um agente de viagem dizendo que ele:

[...] age tanto como um serviço de 'busca de reservas' quanto como um conselheiro do cliente, facilitando a procura por produtos adequados e também utilizando seu conhecimento e sua experiência para encontrar a melhor experiência de viagem.

Nesse contexto, deve-se ressaltar a acuidade com a informação trabalhada, sua privacidade, propriedade, salvaguarda, utilização.

A competência do profissional em turismo leva a busca de uma satisfação pessoal, profissional, do turista e da comunidade envolvida, a depender do contexto ao qual se direciona – se segue o caminho do planejamento, conseqüentemente acarreta na produção de desenvolvimento turístico da região. Esta afirmação ganha maior fundamento quando analisamos a seguinte ideia de Ruschmann (2008, p. 7):

Os responsáveis pelas políticas públicas, por liderar ou gerenciar os empreendimentos, precisam estar atentos e acompanhar os movimentos do setor, as tendências e as mudanças que acontecem ao longo do tempo no turismo. Dessa forma, poderão contribuir efetivamente para o desenvolvimento de suas empresas, das pessoas enquanto colaboradores e conseqüentemente estarão cooperando com o incremento do setor turístico.

Portanto, o papel do profissional do turismo se divide entre atividades diversificadas no meio social, abordando questões ímpares do conhecimento. O conhecimento e habilidades informacionais se fazem necessário para a identificação da competência do profissional do turismo. Por essa compreensão, em sua atividade de pesquisa, Degrazia (2005, p. 4-5) identificou dez competências mais valorizadas nos profissionais nas empresas de sucesso, sendo elas as transcritas abaixo, acompanhadas pela porcentagem de indicação de valorização por seus sujeitos investigados:

[...] iniciativa - 75%; ética - 74%; criatividade e inovação - 76%; trabalho em equipe - 75%; capacidade de iniciação - 76%; motivação - 61%; relacionamento - 56%; compromisso com resultados - 49%; resolução de problemas - 46%; gestão de pessoas - 41%.

Por outro lado, não tão distante ao levantamento de Degrazia, mas de modo oficial no país, o Conselho Nacional de Educação do MEC, através do Art. 4º da Resolução nº 13, de 24 de novembro de 2006, determina quais são as competências e habilidades obrigatórias que devem ser promovidas pela formação em nível superior em Turismo no Brasil:

Art. 4º O curso de graduação em Turismo deve possibilitar a formação profissional que revele, pelo menos, as seguintes competências e habilidades:

I - compreensão das políticas nacionais e regionais sobre turismo;

II - utilização de metodologia adequada para o planejamento das ações turísticas, abrangendo projetos, planos e programas, com os eventos locais, regionais, nacionais e internacionais;

III - positiva contribuição na elaboração dos planos municipais e estaduais de turismo;

IV - domínio das técnicas indispensáveis ao planejamento e à operacionalização do Inventário Turístico, detectando áreas de novos negócios e de novos campos turísticos e de permutas culturais;

V - domínio e técnicas de planejamento e operacionalização de estudos de viabilidade econômico-financeira para os empreendimentos e projetos turísticos;

VI - adequada aplicação da legislação pertinente;

VII - planejamento e execução de projetos e programas estratégicos relacionados com empreendimentos turísticos e seu gerenciamento;

VIII - intervenção positiva no mercado turístico com sua inserção em espaços novos, emergentes ou inventariados;

IX - classificação, sobre critérios prévios e adequados, de estabelecimentos

prestadores de serviços turísticos, incluindo meios de hospedagens, transportadoras, agências de turismo, empresas promotoras de eventos e outras áreas, postas com segurança à disposição do mercado turístico e de sua expansão;

X - domínios de técnicas relacionadas com a seleção e avaliação de informações geográficas, históricas, artísticas, esportivas, recreativas e de entretenimento, folclóricas, artesanais, gastronômicas, religiosas, políticas e outros traços culturais, como diversas formas de manifestação da comunidade humana;

XI - domínio de métodos e técnicas indispensáveis ao estudo dos diferentes mercados turísticos, identificando os prioritários, inclusive para efeito de oferta adequada a cada perfil do turista;

XII - comunicação interpessoal, intercultural e expressão correta e precisa sobre aspectos técnicos específicos e da interpretação da realidade das organizações e dos traços culturais de cada comunidade ou segmento social;

XIII - utilização de recursos turísticos como forma de educar, orientar, assessorar, planejar e administrar a satisfação das necessidades dos turistas e das empresas, instituições públicas ou privadas, e dos demais segmentos populacionais;

XIV - domínio de diferentes idiomas que ensejem a satisfação do turista em sua intervenção nos traços culturais de uma comunidade ainda não conhecida;

XV - habilidade no manejo com a informática e com outros recursos tecnológicos;

XVI - integração nas ações de equipes interdisciplinares e multidisciplinares, interagindo criativamente face aos diferentes contextos organizacionais e sociais;

XVII - compreensão da complexidade do mundo globalizado e das sociedades pós-industriais, onde os setores de turismo e entretenimento encontram ambientes propícios para se desenvolverem;

XVIII - profunda vivência e conhecimento das relações humanas, de relações públicas, das articulações interpessoais, com posturas estratégicas do êxito de qualquer evento turístico;

XIX - conhecimentos específicos e adequado desempenho técnico-profissional, com humanismo, simplicidade, segurança, empatia e ética.

Portanto, segundo suas competências, os profissionais do ramo do turismo deverão ser capazes de desenvolver estratégias para uso adequado de seu conhecimento e objetos, realizando o planejamento de suas atividades como forma de tornar o melhor possível a interação dos turistas com a comunidade e ambientes visitados e seus resultados.

Entretanto há contradições e advertências ainda a serem registradas acerca das competências dos profissionais em Turismo no país, principalmente quando nos referimos à formação superior. Para suscitá-las fazemos nossas as preocupações de Wada, quando cita o documento intitulado *Estudio de la oferta y la demanda de formación de los recursos humanos en el sector turístico en América Latina – Informe Final*, datado de 2009, sob responsabilidade da *Secretaría General Iberoamericana* (SEGIB) da Organização Mundial do Turismo (OMT):

La formación en Turismo en Brasil aún hoy suscita debates en cuanto qué enseñar a los alumnos en el grado superior. La educación por lo tanto, presenta nuevos y difíciles papeles en la sociedad.

Los objetivos de la educación deben buscar la formación de sujetos capaces de pensar y decidir libremente, sin prejuicios, prefiriendo El bien social y acentuando personalidad y capacidad así como autoestima individual. En el análisis de los currículos implementados por diversos cursos de turismo se encuentran, según Degracia (2005) divergencias conceptuales en los proyectos pedagógicos muy preocupantes.

Se constata que en los currículos implantados las teorías y las categorías existentes fueron reformuladas conforme al interés de disciplinar cada área del conocimiento ya establecido en las diferentes academias, al turismo, de esta forma, existen disciplinas como Geografía de Turismo, Derecho del Turismo, Administración em Turismo, entre otras, de las cuales los alumnos acumulan información y conocimientos sin comprender si esa misma disciplina estudia una "Industria del Turismo, una

actividad económica del sector de servicios, una empresa administrada (ejemplo: hotel, agencia, eventos y spas), o un campo de consultores y planificación” sin considerar que se requieren calificaciones y capacidades más específicas en el sector turismo.

Tal interdisciplinaridad, en vez de funcionar como un valor añadido para los futuros profesionales en Turismo, en Brasil, se hace un factor negativo en la formación de un alumno generalista, sin una verdadera conciencia de donde realmente puede y debe actuar una vez que le faltan conocimientos específicos, y calificaciones para poder afirmar con desempeños adecuados y bien asumidos en el mercado laboral.

Se hace, pues, urgente que las instituciones de enseñanza superior de Turismo, en Brasil, conciencien a sus estudiantes y a su cuerpo docente de la importancia que la profesión debe tener en el respeto de “quiere a los saberes, quiere al saber-hacer”. Así, se impone que en vez de escatimar en una realidad necesaria y urgente para el Sector del Turismo, se debata la Educación en Turismo en Brasil, entre todas las entidades interesadas, promoviendo la calificación de los niveles básico, medio y superior, dentro de la realidad del país, definiendo carreras debidamente remuneradas, pues sólo de este modo se conseguirá valorar el Turismo y la identidad brasileña.

Los diversos tipos de contactos y experiencias con los cuales los estudiantes tendrán contacto también ayudarán en la construcción de su proceso educacional. Desde las relaciones “intramuros” universitarias, hasta los contactos con el mercado de trabajo, los órganos oficiales de turismo, las empresas y editoras especializadas en otras instituciones de enseñanza, finalmente, todo lo que pueda transmitir información y cultura, debe ser viabilizado para los cursos de Turismo, en los diferentes grados y niveles de formación. (SEGIB/OMT, 2009 apud WADA, 2011, p. 7-8, grifo da autora).

Portanto, se há avanços, temos muito ainda por fazer, por construir e vivenciar.

As experiências futuras sobre grandes eventos no Brasil a serem vivenciadas, como a Copa do Mundo da Federação Internacional de Futebol Associado em 2014 e os Jogos Olímpicos e Paraolímpicos em 2016, dar-nos-ão a possibilidade de necessárias reflexões avaliativas sobre o assunto. Devemos trazer o espírito otimista, porém precavido, diante das experiências anteriores e resultados conhecidos sobre as realizações de eventos desse porte.

Em face da expectativa e preparação para tais eventos, desde o presente, nunca esteve tanto em evidência a competência receptiva do país, ressaltando aí as competências dos profissionais em Turismo nas diversas relações entre governo, empresas, organizações internacionais, população local e turistas.

Como uma epopeia humanista atual já iniciada, Assis Valente muito bem traduziu esse espírito na música “Brasil Pandeiro”⁴. Afinal, chegou a hora dessa gente bronzeada mostrar seu valor!

4 MAIS ALGUMAS PALAVRAS PELA ADJETIVAÇÃO INFORMACIONAL

Diante do exposto, ratificamos que na literatura científica existem inúmeros conceitos acerca do termo competência. Dentre várias concepções, um consenso se constitui enquanto valores sobre a capacidade de realização de uma atividade com qualidade.

⁴ Sob autoria de Assis Valente, este samba-exaltação foi composto em 1940 especialmente para Carmem Miranda, que o rejeitou. Foi gravado no mesmo ano pelo grupo Anjos do Inferno e, posteriormente, no ano de 1972, pelos Novos Baianos. Para Soares (2002), a música "Brasil Pandeiro" é quase um hino popular nacional, compatível a "Aquarela do Brasil".

Na chamada era da informação, marcada pela revolução das tecnologias de informação e comunicação, socialização em redes e mundialização de mercados, o termo competência se une ao termo informação, originando a chamada competência informacional ou competência em informação, imbricada em novos modos de ser, pensar e agir, suscitando mudanças culturais, sejam organizacionais e/ou profissionais.

Em se tratando do contexto profissional, foco deste artigo, inferimos que o mundo globalizado exige que os profissionais incorporem à sua atuação aspectos como a proatividade, criatividade e habilidades cognitivas e tecnológicas para manuseio da informação. Tais aspectos devem compor a atividade do profissional de Turismo no Brasil e no mundo. Nesse sentido, não podemos esquecer que o fazer turístico é pautado em desejos, sonhos, informações!

Sendo assim, o processo de globalização e o avanço das tecnologias da informação e comunicação impõem aos profissionais de Turismo a necessidade de revisão das suas competências tradicionais e ampliação de horizontes por novas competências em informação.

Devemos reconhecer a importância da prática profissional em Turismo pautada em competências informacionais como uma alternativa viável que venha a contribuir com melhores planejamentos, estratégias e ações direcionadas responsável e eticamente a atuais e inovadoras, quicá futuras, práticas do Turismo.

Isso porque também não podemos esquecer, alguns retrucariam, que competências são marcadas no tempo e no espaço. Sim, há competências atemporais, a ética, por exemplo. Mas até as exigências éticas podem se modificar. Existirão, assim, novas competências a serem exigidas no futuro. A informação e o conhecimento do homem serão os contextualizadores.

Parafraseando Zarifian (2002), por últimas palavras, impõe-se, assim, a informação, como estratégia, memória e instrumento flexível para competências do profissional em Turismo em face do tempo-espacializado e do tempo-devir, do inevitável por vir ao desejado e otimista vir-a-ser turístico.

INFORMATION LITERACY IN TOURISM

Abstract

This article aims to present reflections on information literacy by linking it to the professional practice of tourism in Brazil. It is based on a theoretical framework built from the establishment of an interdisciplinary dialogue between tourism and other areas of knowledge such as: Information Science, Education and related areas used. It discusses the term information skills and information literacy. It concludes with the understanding that this article turns into a reference for studies of the relationship between skills and forms of tourism in the contemporary world, understanding also that the process of globalization and the advancement of information technology and communication professionals to impose the need of Tourism review of their traditional skills and expand horizons for new skills.

Keywords: *Tourism. Professional literacy. Information literacy. Professional tour.*

REFERÊNCIAS

AQUINO, Mirian de Albuquerque. A informação nas estratégias educativas de recusa à intolerância em contextos reais/virtuais. **BOCC**, Covilhã-Portugal, n.1, 16 p., 2001.

BARBOZA, Maria Alice Cunha; ZAMBONI, Roberto Aric. **Formação de um ‘Cluster’ em Torno do Turismo de Natureza Sustentável em Bonito – MS**. Brasília, [S.d.], 2000, 49 p. Disponível em: http://getinternet.ipea.gov.br/pub/td/2000/td_0772.pdf. Acesso em: 13 jul. 2010.

BONALUME NETO, Ricardo. **Formiga tem capacidade de "dar aula" para companheira.** Disponível em: <http://www1.folha.uol.com.br/folha/ciencia/ult306u14148.shtml>. Acesso em: 11 jul. 2010.

BURNHAM, Teresinha Fróes. Sociedade da Informação, Sociedade do Conhecimento, Sociedade da Aprendizagem: Implicações Ético-políticas no Limiar do Século. In: LUBISCO, Nídia M. L.; BRANDÃO, Lídia, M. B. (Org.). **Informação e Informática.** Salvador: EDIFBA, p. 283-305, 2000.

CAMPELLO, Bernadete. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, [S.d.], v. 32, n. 3, p. 28-37, 2003.

COORDENAÇÃO DE APERFEIÇOAMENTO DE PESSOAL DE NÍVEL SUPERIOR (CAPES). Mestrados/Doutorados recomendados. Disponível em: <http://www.capes.gov.br/cursos-recomendados>. Acesso em 10 de maio 2010.

DELUIZ, Neise. **O Modelo das Competências Profissionais no Mundo do Trabalho e na Educação:** Implicações para o Currículo. Disponível em: <http://www.senac.br/INFORMATIVO/BTS/273/boltec273b.htm>. Acesso em: 13 jul. 2010.

DEGRAZIA, Carolina. Construindo Competências na Formação Profissional em Turismo. **Global Tourism**, São Paulo, v. 2, p. 2-9, 01 nov. 2005.

DEPRESBITERIS, Léa. **COMPETÊNCIAS NA EDUCAÇÃO PROFISSIONAL - É POSSÍVEL AVALIÁ-LAS?** Disponível em: <http://www.senac.br/BTS/312/boltec312a.htm>. Acesso em: 13 jul. 2010.

FERREIRA, Danielle Thiago. Profissional da informação: perfil de habilidades demandadas pelo mercado de trabalho. In: **Ciência da Informação**. Brasília, [S.d.], 2003.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, Maria Nélide. Dos estudos sociais da informação aos estudos do social desde o ponto de vista da informação. In: AQUINO, Mirian de Albuquerque (Org.). **O Campo da Ciência da Informação:** gênese, conexões e especificidades. João Pessoa: Editora Universitária, p. 25-47, 2002.

IAMAMOTO, Edward. **Tema 11 - O que é Informação? Como ela age?** [S.l.]: MAC 333 – A Revolução Digital e a Sociedade do Conhecimento. 1999.

MANFREDI, Sílvia Maria. **Trabalho, qualificação e competência profissional - das dimensões conceituais e políticas.** Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0101-3301998000300002&script=sci_arttext&tlng=es. Acesso em: 03 jul. 2010.

MANZO, Abelardo. **Manual para la preparación de monografías.** Buenos Aires: Humanitas, 1971.

MIRANDA, Silvânia Viera. Como as necessidades de informação podem se relacionar com as competências informacionais. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 35, n. 3, p. 99-114, 2006.

_____. Identificando competências informacionais. **Ciência da Informação**, Brasília, v.33, n.2, p.112-122, 2004.

MIRANDA, Carla. **Arquivo para a Categoria ‘Competência Profissional’: O bom profissional (3)**. Disponível em: <http://www.intero.com.br/blogdaagilis/blog/?cat=70>. Acesso em: 14 jul. 2010.

MOURA FILHO, Pedro Sergio. **Turismo de aventura e esportes radicais: conceitos e interdisciplinaridade, a passagem do senso comum à atitude científica**. [S.l.; S.d.], 2003.

O'CONNOR, Peter. Distribuição da Informação Eletrônica em Turismo e Hotelaria. **A Importância da Informação**. São Paulo: Bookman, 2000.

PEREIRA, Rita de Cássia de Faria. As redes como Tecnologias de Apoio à Gestão do Conhecimento. In: ANGELONI, M. T. (Org.). **Organizações do conhecimento: infraestrutura, Pessoas e Tecnologia**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, p.157-171, 2008.

RAMOS, Marise Nogueira. **A Pedagogia das Competências e a Psicologização das Questões Sociais**. Disponível em: <http://www.senac.br/informativo/BTS/273/boltec273c.htm>. Acesso em: 13 jul. 2010.

REVISTA TURISMO. O Ensino do turismo e a Formação Profissional em Turismo. Disponível em: <http://www.revistaturismo.com.br/artigos/ensinoformacao.html>. Acesso em: 25 jul. 2010.

RUSCHMANN, Doris de Van Meene; QUADRO, Luciane. **Formação baseada em competências no turismo: análise do modelo proposto pelo instituto de hospitalidade**. In: SEMINÁRIO DE PESQUISA EM TURISMO DO MERCOSUL (SeminTUR), 5., Rio Grande do Sul, 2008. 24 p.

SILVA, Alan Curcino Pedreira da. **Informatio Complex: a complexidade da informação ambiental e a promoção desenvolvimento humano**. João Pessoa: UFPB, 2003. 178 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Universidade Federal da Paraíba. 2003.

SOARES, Astréia. **Outras conversas sobre os jeitos do Brasil: o nacionalismo na música popular**. São Paulo: Annablume, 2002.

TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi. A importância dos cursos de Turismo. **BrasilTuris Jornal**, São Paulo, edição da 2ª quinzena de setembro, p. 20-21, set. 2002.

WADA, Elizabeth Kyoko. Pesquisa e Pós-Graduação em Turismo no Brasil. **Revista Iberoamericana de Turismo - RITUR**, Penedo, v. 1, n. 1, p. 3-9, 2011.

ZARIFIAN, Philippe. O tempo do trabalho: o tempo-devir frente ao tempo espacializado. **Tempo Social: Revista de Sociologia da Universidade de São Paulo**, São Paulo, v. 14, n. 2, p. 1-18, oct. 2002

Artigo recebido em 12/08/2011. Aceito para publicação em 18/09/2011