

# Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril

01247 19/MAR/10 17:28

## *Relatório Anual do Curso de Informação Turística (IT)*

Ano Lectivo de 2008/2009

Miguel Brito



## Introdução

O presente relatório apresenta a descrição, análise e avaliação do curso de Informação Turística (IT) da Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril (ESHTE), no ano lectivo de 2008/2009. O documento foi redigido pelo actual director de curso, Miguel Brito. Será entregue ao Presidente da ESHTE e analisado pelo Conselho para a Avaliação e Qualidade.

Este é o primeiro ano em que é realizado um relatório desta natureza. Por esse motivo, durante o ano a que o documento se reporta, não foram aplicadas as técnicas de investigação necessárias para a correcta análise e avaliação do funcionamento do curso. Dada a falta desses dados, o signatário limitar-se-á a uma análise qualitativa de alguns dados estatísticos recolhidos, à interpretação das opiniões expressas por professores e alunos<sup>1</sup> e à apresentação de algumas sugestões de melhoria do curso, em parte pessoais e em parte resultantes de reuniões com um grupo de trabalho encarregado de proceder à reestruturação do curso de IT.

A estrutura curricular e plano de estudos da actual licenciatura em Informação Turística (anexo 1) foram criados pelo Despacho n.º 18 161-A/2007, de 14 de Agosto, publicado no *Diário da República*, 2.ª série – n.º156. Para obtenção do grau de licenciado, os alunos devem reunir 180 créditos em seis semestres, distribuídos pelas áreas científicas da ESHTE da seguinte forma:

Ciências Sociais e Humanas (CSH) – 71  
Línguas Estrangeiras (LE) – 48  
Técnicas e Tecnologias de Aplicação (TTA) – 43  
Planeamento Turístico (PT) – 13  
Gestão (G) – 5

As competências a adquirir pelo licenciado em Informação Turística são:

- receber e transmitir informação aos turistas em grupo ou individuais, nacionais ou estrangeiros;
- compreender e actuar em conformidade com o comportamento dos grupos, atendendo às diferenças socioculturais neles presentes;
- assumir um comportamento ético e responsável e transmitir segurança e confiança aos clientes;
- intervir na valorização da diversidade cultural (histórica, social e patrimonial) de cada sociedade e de cada lugar turístico;
- desenvolver recursos adequados ao sistema turístico em que pretendem intervir, como sejam a elaboração de guias turísticos nacionais e regionais, brochuras e folhetos informativos.
- conceber, desenvolver e propor itinerários turísticos originais;

---

<sup>1</sup> Agradeço a todos os alunos e professores que contribuíram com as suas opiniões para a elaboração deste relatório.

- pesquisar, seleccionar, sistematizar e adaptar informação nova a situações concretas;
- assumir uma atitude crítica e dinâmica e ter espírito de iniciativa própria, que permitam a resolução de problemas inesperados no contacto directo com o mundo do trabalho.

As saídas profissionais compreendem várias opções, como os serviços de acolhimento, acompanhamento e informação, a fornecer aos turistas nacionais ou estrangeiros: guia intérprete nacional (profissão regulamentada), guia de museus, monumentos, sítios e conjuntos do património nacional, organismos oficiais de turismo (Câmaras Municipais, Regiões de Turismo, organismos da Administração Central), áreas de animação, promoção e divulgação turística, organização de eventos, agências de viagens, empresas de transporte e empresas de serviços e informação a criar pelos próprios licenciados.

Apesar das diferentes profissões mencionadas, o curso de IT destina-se sobretudo à formação de alunos para exercerem a profissão de guia-intérprete. De acordo com a EN15565 (2006), os guias-intérpretes são os representantes das cidades, regiões e países para os quais obtêm a sua qualificação. O acolhimento, bem-estar e vontade de voltar dos turistas dependem em grande parte destes profissionais. Por isso, os guias-intérpretes contribuem consideravelmente para a percepção do destino turístico. Favorecem a compreensão da cultura do país visitado e da sociedade em que se inserem os seus habitantes. Promovem o património natural e cultural da sua área de trabalho e contribuem também para a sustentabilidade dos recursos, pois consciencializam os turistas para a sua relevância e vulnerabilidade.

No final do curso de três anos, os estudantes estão na posse de um diploma de 1º ciclo do ensino superior (licenciatura). Para exercerem a profissão de guia-intérprete têm ainda de se submeter a um exame de aptidão profissional. O exame de guia-intérprete dura cerca de uma hora e é realizado por um painel de especialistas de três instituições: o Turismo de Portugal (TP); um representante da Associação Portuguesa de Agentes de Viagens e Turismo (APAVT); e um representante do Sindicato Nacional da Actividade Turística, Tradutores e Intérpretes (SNATTI). Além destes elementos, o exame é ainda levado a cabo por professores de línguas e culturas estrangeiras, que normalmente pertencem à instituição de ensino onde o estudante se formou.

## **Apreciação Global**

Para a elaboração deste relatório foram reunidas informações de três tipos: dados estatísticos fornecidos pelo Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior (MCTES); dados obtidos através da aplicação de questionários aos alunos dos 2º e 3º anos, no ano lectivo de 2008/2009; e informação prestada pelos professores do curso de IT, através do envio de correio electrónico, em resposta a um e-mail em que se solicitava uma apreciação global do curso, especificando os seus pontos positivos e negativos.

Da análise dos dados fornecidos pelo MCTES, ficamos a saber que o curso de IT contava, no ano lectivo de 2008/2009, com o seguinte número de alunos:

<b>Regime Diurno</b>	<b>Regime Pós-laboral</b>
1º ano – 54 alunos	1º ano – 24 alunos
2º ano – 35 alunos	2º ano – 6 alunos
3º ano – 34 alunos	

Observa-se que o número de alunos se reduzna passagem do 1º para o 2º anos, sobretudo no regime nocturno, em que existe 3º ano só a partir do presente ano lectivo. A taxa de abandono no início do curso é alta, mas o número de alunos mantém-se depois até ao fim do curso. O abandono pode estar relacionado com três factores: a mudança dos alunos para outros cursos no final do 1º ano; a incapacidade dos alunos se adaptarem e corresponderem às exigências do curso; a percepção de que não pretendem exercer a profissão de guia intérprete.

De acordo com os dados fornecidos pelo MCTES, para um total de 140 candidatos ao curso de IT abriram 40 vagas. A média de colocação foi de 143,0. Foram colocados 38 candidatos na primeira fase e 2 na segunda fase.

De acordo com a mesma fonte, a evolução do número de diplomados foi a seguinte:

- 2006/2007 – 114
- 2007/2008 – 28
- 2008/2009 – 28

Note-se que o ano de 2007/2008 coincide com a reestruturação levada a cabo no âmbito da adaptação às novas regras do Acordo de Bolonha, a qual teve um impacte negativo no curso de IT, ao encerrar um dos ramos do curso: o de promoção turística.

Em 2008/2009, a média das classificações dos diplomados foi de 13,8 valores. Os alunos terminaram o curso com 24 anos, tendo demorado em média 3,5 anos para a sua conclusão.

Os questionários foram aplicados a 31 alunos do 2º ano e a 19 alunos do 3º ano do curso de IT, em Junho de 2009, pela então Responsável Operacional de Curso, Dra. Margarida Soares, e forneceram os seguintes dados:

	<b>2º ano</b>	<b>3º ano</b>
Curso bem estruturado	Sim - 29 Não - 2	Sim - 13 Não - 0
Carga horária bem distribuída	Sim - 13 Não - 15	Sim - 9 Não - 5
Componente prática adequada	Sim - 30 Não - 1	Sim - 14 Não - 0
Componente teórica adequada	Sim - 28 Não - 2	Sim - 13 Não - 0
Componente linguística necessária	Sim - 27 Não - 4	Sim - 12 Não - 2
Nº de trabalhos realizados	Sim - 26 Não - 5	Sim - 6 Não - 8
Corpo docente adequado	Sim - 28 Não - 2	Sim - 12 Não - 2
Metodologias de ensino adequadas	Sim - 30 Não - 1	Sim - 11 Não - 3
Quer ser guia-intérprete	Sim - 10 Não - 2 Não sei - 15	Sim - 7 Não - 2 Não sei - 4
Exame de aptidão profissional adequado	Sim - 22 Não - 9	Sim - 12 Não - 2

De acordo com os alunos, os pontos positivos do curso de IT são os seguintes:

<b>2º ano</b>		<b>3º ano</b>	
Visitas e viagens de estudo - 16 vezes	51,6%	Visitas e viagens de estudo - 10 vezes	52,6%
Componente prática - 14 vezes	45,1%	Componente prática - 9 vezes	47,3%
Línguas estrangeiras - 12 vezes	38,7%	Línguas estrangeiras - 3 vezes	15,7%
Cultura geral - 8 vezes	25,8%	Cultura geral - 5 vezes	26,3%

Os pontos negativos são:

<b>2º ano</b>		<b>3º ano</b>	
Excesso de trabalho - 18 vezes	58,0%	Excesso de trabalho - 8 vezes	42,1%
Unidades curriculares descontextualizadas - 16 vezes	51,6%	Docentes desadequados - 8 vezes	42,1%
Horários e furos - 11 vezes	35,4%	Excessiva carga horária - 7 vezes	36,8%
Conteúdos só para guias - 11 vezes	35,4%		
Poucas horas de línguas - 5 vezes	16,1%		

Os comentários dos professores foram redigidos e enviados de 9 a 18 de Fevereiro de 2010. Alguns incidem sobre o curso como um todo, mas a maior parte tece comentários sobre a unidade curricular leccionada pelo professor.

Ao inquérito responderam também dez professores que leccionam unidades curriculares das Áreas Científicas de Planeamento Turístico, Técnicas e Tecnologias de Aplicação, Línguas Estrangeiras e Ciências Sociais e Humanas.

De acordo com os docentes<sup>2</sup>, os pontos positivos do curso são:

1. A qualidade do desempenho dos antigos alunos, entretanto colocados no mercado de trabalho e o reconhecimento do curso e da formação dos alunos no sector do turismo.
2. O conjunto das unidades curriculares que constituem o núcleo do curso e o entrosamento dos seus conteúdos, pela adequação às exigências profissionais (História de Portugal, História de Arte, Geografia de Portugal e Línguas Estrangeiras) – dois comentários.
3. A disponibilidade e estabilidade do corpo docente, bem relacionado entre si e com o mercado de trabalho – salientado duas vezes.
4. A componente prática do curso.
5. A definição dos objectivos em relação ao perfil de saída.
6. A capacidade de memorização.
7. A multiculturalidade em sala de aula.

Os pontos negativos do curso apontados pelos professores são:

1. A inexistência de metodologias de trabalho correctas (citações, indicação das fontes, formatação de trabalhos, etc.).
2. A deficiente ordenação das unidades curriculares no currículo do curso.
3. A falta da componente de Sistemas de Informação Geográfica (SIG).
4. As horas presenciais insuficientes nas línguas estrangeiras, tendo em conta as exigências do curso no desenvolvimento da produção oral (obtenção do nível C1 do Quadro Europeu Comum de Referência, ou seja 360 horas presenciais) – três comentários.
5. O facilitismo da avaliação – os exames deveriam ter um coeficiente de dificuldade maior que as frequências.
6. Má preparação dos alunos no ensino secundário – dois comentários.
7. A carência de regras de comportamento em aula (pontualidade, uso de telemóveis, consumo de alimentos).
8. Afunilamento das saídas profissionais – três comentários.
9. Excesso de trabalho distribuído aos alunos (os alunos não têm um dia para dedicar ao estudo, à investigação ou às visitas por conta própria, pois estão ocupados também aos sábados) – dois comentários.
10. As salas estão mal equipadas – dois comentários.
11. A compartimentação do saber, a baixa capacidade de abstracção, de problematização e de inovação – dois comentários.
12. A tendência para a memorização – dois comentários.
13. A não existência de uma turma de Alemão.
14. Os horários mal elaborados – dois comentários.
15. A existência de um exame final de aptidão profissional que não se coaduna com o ensino superior (mas que é da responsabilidade do Turismo de Portugal).
16. A deficiente orientação do curso.

---

<sup>2</sup> Um docente defende que o curso não deveria ser reestruturado.

## Nota Conclusiva

A formação encontra-se desactualizada perante as novas realidades do turismo e a tipologia dos turistas do século XXI. Continuam a imperar modelos dos anos '80 do século passado, porquanto a legislação obsoleta em que se baseia a estrutura curricular da formação e o exame de aptidão profissional é o Decreto Regulamentar n.º26-O/80 de 9/01.

O plano de estudo da ESHTTE revela-se algo desequilibrado e, por isso, pouco eficaz na construção do saber na área da informação turística. Oferece um curso de banda demasiado estreita, dificilmente conducente ao exercício de outras profissões que não a de guia-intérprete, e peca pelo excesso de unidades curriculares apresentadas, as quais obrigam a um esforço desnecessário por parte do estudante.

Verifica-se que a taxa de abandono entre os 1º e 2º anos é alta, contudo os alunos que continuam o curso declaram-se em geral satisfeitos tanto com a estrutura da licenciatura como com o corpo docente, que consideram adequado, salvo raras excepções. Uns e outros queixam-se dos horários mal elaborados, mas os professores acrescentam que as salas estão mal equipadas.

De acordo com alguns professores e alunos, o número de horas dedicado às línguas estrangeiras é insuficiente. Por outro lado, tanto alunos como professores salientam a componente prática e as viagens de estudo do curso como muito positivas. De notar ainda que, embora muitas das matérias de estudo cobertas pelo plano curricular sejam fundamentais, existem disciplinas acessórias, cuja importância deveria ser repensada.

É também evidente que se perpetuam metodologias de ensino e aprendizagem que estimulam mais a repetição do que a problematização, a inovação e a investigação. Para contrariar esta tendência, os alunos deveriam desenvolver os seus próprios itinerários e rotas temáticas, apresentando um projecto no final da licenciatura que teria em conta o público, a nacionalidade ou a língua na qual pretendiam especializar-se e, assim, criarem produtos únicos, actualizados e inovadores, que eles próprios promoveriam através dos canais normais, como os hotéis, as agências de viagens, os centros de turismo e as câmaras municipais, ou através das tecnologias da informação e comunicação, como a internet, I-Phone, áudio-guias, GPS e PODCAST.

## Sugestões de Melhorias

A Federação Europeia de Guias (FEG) foi a primeira instituição a sugerir que os cursos de guia-intérprete no espaço europeu tivessem uma duração de três anos e fossem ministrados em instituições de ensino superior. Esta associação propôs mais recentemente a criação de duas fases distintas do curso: a primeira, com a duração de um ano lectivo sobre cultura geral europeia, comum a todos os Estados membros; a segunda, com a duração de dois anos sobre a área de qualificação específica em que o estudante quer trabalhar, diferente em cada país, região ou cidade. A formação e qualificação poderiam ainda ser transnacionais, ou especializadas nos itinerários culturais europeus.

A norma europeia EN 15565 (2008) estabelece uma série de requisitos mínimos e recomendações sobre as matérias que deverão ser ensinadas nos cursos de guia-intérprete, com o intuito de facilitar a mobilidade dos guias na União Europeia e atingir um alto nível de qualificação para estes profissionais. A norma descreve também as competências que um esquema de formação de guias-intérpretes deverá incluir:

- competências gerais - representar o monumento, a área, a cidade, a região e/ou o país, guiar grupos ou visitantes individuais, interpretando o património natural e cultural, assim como o meio ambiente; ajudar os visitantes a experimentar e entender aquilo que estão a ver e/ou visitar; usar a linguagem apropriada, apresentar a informação apropriada de uma forma compreensiva e comunicativa;
- conhecimentos teóricos - História e Cultura mundial, sistemas legal e político da U.E., movimentos filosóficos e religiosos, História da Arte e da Arquitectura, Artes (performativas e visuais), Arquitectura, Geografia e Geologia mundiais, ética profissional);
- técnicas de apresentação - projecção da voz, dicção, uso do microfone, técnicas de respiração, contacto visual, postura, linguagem corporal, aparência e comportamento pessoal, estilo e vocabulário;
- técnicas de comunicação - adaptação aos requisitos da audiência e às condições do ambiente, competências interpessoais, selecção, estruturação e ligação de informação, uso e gestão de perguntas, gestão do stress, gestão do tempo, explicação e descrição clara das prioridades visuais;
- dinâmica e gestão de grupos - posicionamento do guia e do grupo, abordagem neutra e cortesia, dinâmica de grupos, gestão do risco, gestão de crise e conflitos;
- matérias específicas da região (geral, história humana, ambiente, cultura, economia, vida contemporânea), condições de trabalho;
- prática profissional.

O documento supracitado descreve ainda as qualificações que deverão ter os formadores, assim como os requisitos a atingir nos cursos que terão um número



mínimo de seiscentas (600) unidades de formação<sup>3</sup>. Estes cursos devem ser ministrados na estreita colaboração entre as escolas (que contribuem com a formação com os seus professores) e as associações profissionais (que facultam o *know-how* dos seus especialistas).

A avaliação final da aptidão profissional inclui uma prova escrita e oral, além de uma prova prática de demonstração das competências adquiridas, num *tour* a pé e de autocarro, levada a cabo por examinadores qualificados. O candidato deve também ser avaliado nas línguas estrangeiras que utilizará como guia e na capacidade de prestar primeiros socorros.

O curso deveria ser programado em dois ciclos. O primeiro ciclo com uma banda mais larga, possibilitando várias saídas profissionais; e o segundo ciclo com especializações em cada uma das áreas de estudo: património natural, património artístico, correios de turismo e produção de conteúdos turísticos.

---

<sup>3</sup> Cada unidade corresponde a sessenta minutos.