O INTERCÂMBIO E O MERCADO DE TRABALHO NAS AGÊNCIAS DE VIAGEM E TURISMO: UMA ANÁLISE DO DISCURSO EM PONTA GROSSA-PR

Patrícia Abud Limas

Valéria de Meira Albach

RESUMO: O objetivo desta abordagem foi identificar a relação entre o intercâmbio e o que o mercado de trabalho das agências de viagem e turismo de Ponta Grossa-PR esperam dos seus profissionais. O Ministério do Turismo reconhece o intercâmbio como uma segmentação do turismo, e informa que as atividades e programas de intercâmbio abrangem a realização de cursos e/ou troca de experiências com o objetivo da formação educacional. Utilizou-se de pesquisa bibliográfica e análise de discurso em entrevistas para se chegar aos resultados. Assim, constatou-se que o mercado de trabalho das agências de viagem e turismo procuram profissionais que não tenham apenas um conhecimento técnico, mas também experiências que agreguem valor na sua formação profissional, e que o intercâmbio é um dos meios de atender a essas exigências.

Palavras-chave: Intercâmbio; Agências de Viagem e Turismo; Mercado de Trabalho.

ABSTRACT: The goal of this approach was to identify the relationship between the exchange and what the employment market in the travel and tourism agencies of Ponta Grossa-PR expect from their professionals. The Brasilian Ministry of Tourism recognizes the exchange as a tourism segmentation, and states that the activities and exchange programs include execution of courses and / or the exchange of experiences with the goal of educational training. It was used literature research and speech analysis of interviews to achieve the results. Thus, it was found that the employment market of the travel and tourism agencies seek professionals who have not only technical knowledge, but also experiences that add value in your training, and that the exchange is one way to meet these requirements.

Keywords: Exchange; Travel and Tourism Agencies; Employment Market.

1. INTRODUÇÃO

O intercâmbio cultural pode ser considerado uma viagem com o objetivo da troca de experiências onde o intercambista tem a oportunidade de conhecer de uma

maneira empírica a cultura e a realidade vida de outros países. Para o Ministério do Turismo (2010), o intercâmbio é a movimentação turística gerada por atividades e programas de aprendizagem e vivência no exterior.

As atividades e programas de intercâmbio abrangem a realização de cursos e/ou troca de experiências com o objetivo da formação educacional, seja ela formal ou não formal com a convivência social e cultural de um determinado local. Elas aumentam o nível intelectual do turista por um ganho de conhecimento qualitativo e quantitativo com a finalidade do exercício de uma profissão ou ofício. (Mtur, 2010).

A Associação Brasileira de Operadores de Viagens Educacionais e Culturais – Belta, apresentou no início de 2013 estatísticas do mercado de educação internacional e de intercâmbio no Brasil referente ao ano anterior. Foi identificado em 2012, entre as 81 agências de intercâmbios brasileiras cadastradas na Belta, 175 mil brasileiros foram estudar no exterior, o que resultou em um movimento econômico de mais de um bilhão de dólares. As agências de intercâmbios paranaenses associadas à Belta registraram um crescimento de 20% a 30% no mesmo ano (BELTA, 2013).

Essa abordagem tem como objetivo geral identificar a relação entre o intercâmbio e o que o mercado de trabalho das agências de viagem e turismo de Ponta Grossa esperam dos seus profissionais.

Para o desenvolvimento dessa discussão, parte-se de pesquisa bibliográfica e também entrevista estruturada disponibilizada por meio de um formulário *online* do Google Drive, que foi respondida por pessoas chaves que estão presentes no mercado de trabalho ou que fazem parte da formação desses profissionais. Para a análise das respostas, utiliza-se a metodologia de análise de discurso, pois se leva em consideração a realidade de cada entrevistado.

A análise do discurso possui caráter qualitativo torna a mesma mais próxima à realidade, pois baseia-se nos princípios da concepção e da múltipla realidade. Dessa maneira, faz-se necessário a identificação do que foi dito, as suas diferenças, relações e interações em cada realidade social (CORIOLANO, 2005).

A análise de dados realizada nesse trabalho segue a proposta hermenêutica apresentada por Panosso Netto (2005), onde procura-se estudar o objeto em si e não o conhecimento que se tem sobre ela. Dessa forma, as respostas dos

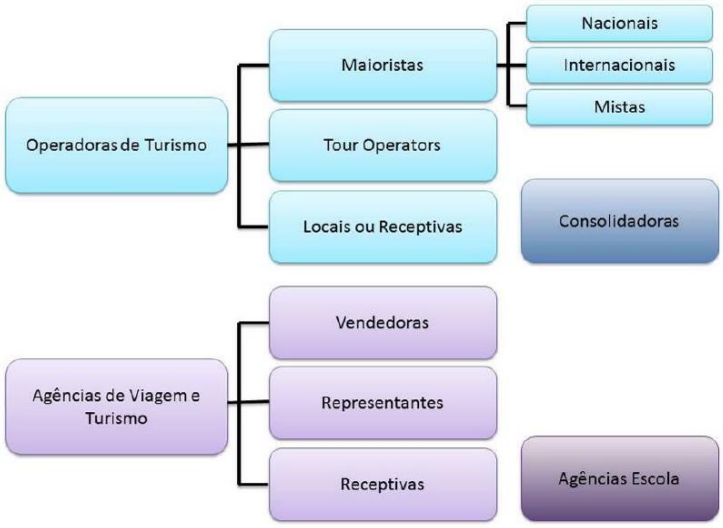
entrevistados são transcritas e, logo após deve-se ser feita a redução desses dados enfatizando as ideias fundamentais de cada uma delas. E, por último seleciona-se as afirmações presentes no discurso com o objetivo de chegar ao significado do que cada um quis dizer em sua resposta.

Dessa forma, pretendeu-se, suspender o conhecimento dos pesquisadores e buscar o significado das respostas e por final, estabelecer uma nova compreensão do objeto pesquisado.

2. O PROFISSIONAL DAS AGÊNCIAS DE VIAGEM E TURISMO

As agências de viagens possuem diversas classificações segundo a sua função e posicionamento comercial no mercado turístico, e que são determinadas conforme os órgãos reguladores de cada país. Diferentes autores trazem diversas tipologias que convergem-se e complementam-se. Pode-se estabelecer uma relação entre a tipologia proposta por Tomelin (2001) e Candioto (2012) que divide as agências em duas principais categorias, as Operadoras de Turismo e as Agências de Viagem e Turismo. Cada uma delas, possui suas segmentações que atendem um determinado público ou vendem determinados produtos, como pode ser observado na figura 1 a seguir:

FIGURA 1 – Tipologia das Agências de Viagens e Operadoras de Turismo



Fonte: Tomelin (2001) e Candioto (2012) adaptado pela autora.

O profissional do setor de serviços possui uma grande responsabilidade em relação a empresa, pois no setor o serviço é prestado diretamente ao cliente que avalia de maneira imediata, a sua qualidade. Portanto, definir o perfil profissional adequado ao tipo de serviço que será prestado é um fator importante para a qualidade.

A crescente competição enfrentada, em um ambiente de mudanças aceleradas exige um profissional mais autônomo, responsável, polivalente, pensante e criativo, tornando-o um profissional capaz de enfrentar novas demandas cada vez mais inusitadas presente em seu trabalho cotidiano (ABAV, 2007).

Dentre todos os profissionais atuantes em uma agência de turismo e viagem ou uma operadora de turismo, a ABAV (2007), lista competências gerais e transversais para o agenciamento e operações turísticas. A competência indica a capacidade de enfrentar problemas e situações profissionais ou vitais que produzam resultados, realizações concretas com os conhecimentos, habilidades, atitudes, valores e/ou recursos cognitivos disponíveis ou a desenvolver.

Competências como manter boa apresentação pessoal, permanecer eficaz em ambientes de mudança, comunicar-se bem, criar e inovar, manter comportamento profissional adequado e agir com ética e respeito à cidadania são listadas pela ABAV (2007), como competências gerais, básicas e comuns para todo o setor de serviços em geral. Atender o cliente, trabalhar em equipe, gerar documentos e relatórios, dominar tecnologia da informação e comunicação, manter-se informado e implementar política de qualidade são competências transversais que todas as ocupações do segmento de agenciamento e operações turísticas devem possuir.

Reservar produtos e serviços turísticos, operar sistemas de reservas, operacionalizar produtos turísticos, vender produtos e serviços turísticos, manter rede de parceiros e fornecedores, promover a sustentabilidade dos destinos, comunicar-se em outros idiomas, promover produtos e serviços turísticos, operar o caixa, operar serviços financeiros e administrativos ou assessorar na organização e realização de eventos são as competências transversais comuns entre duas ou mais ocupações desse segmento. As competências como gerir empresas de prestação de serviços de agenciamento e operações turísticas, elaborar o plano estratégico da

empresa, gerenciar pessoas, distribuir a oferta turística, negociar a oferta turística, divulgar serviços e produtos de turismo, prestar consultoria de viagens ao cliente, elaborar roteiros de viagens, operar serviços de turismo receptivo e vender produtos e serviços turísticos consolidados são específicos para cada cargo ocupado dentro do segmento ABAV (2007).

3. ESTRUTURA DAS AGÊNCIAS DE VIAGEM E TURISMO

A estrutura de uma agência é relativa à sua própria definição, à sua atuação no mercado de viagens, à amplitude de serviços oferecidos e à visão empresarial dos diretores e gerentes. Dependendo da sua tipologia e atuação, a agência de viagens e turismo deverá definir sua estrutura, tipo e matriz de serviços e, consequentemente a sua organização estrutural e funcionamento integrado com os provedores dos serviços turísticos (TOMELIN, 2001).

A estrutura, organização e funcionamento estão diretamente ligados às funções básicas de organização, promoção, reserva e vendas de serviços de transportes, alojamento, alimentação, visita a lugares e eventos de interesse, além da facilitação no trâmite de documentação de viagem, tais como passaporte, vistos consulares, assistência e seguro de viagem (CANDIOTO, 2012; TOMELIN, 2001).

Apesar das diferenças entre as agências entre si, deve-se compreender que o seu principal papel e produto é a facilitação. A agência de viagens facilita a intermediação entre o consumidor final e os equipamentos de turismo, tais como hotéis, meios de transporte, e outros serviços.

Devido à complexidade das tarefas, são exigidos dos profissionais de turismo, dedicação, responsabilidade e dinamismo, e das empresas do *trade* turístico, a adequação às novas tendências de gestão empresarial em busca da satisfação das necessidades de seus clientes.

Indiferente ao tamanho da agência, seja ela grande, média ou pequena, todas elas têm a necessidade de capital, de pessoal especializado e de clientes, elementos esses atendidos pelos setores contábil, de planejamento, de propaganda e marketing e de informação, que se tornam indispensáveis à orientação dos administradores gerais, coordenadores e supervisores de todas as operações e

responsabilidades empresariais. Esses são os serviços que as agências desenvolvem em seus bastidores e que formam a sua base empresarial. (ANDRADE, 2000).

As funções de tarifação, reserva e emissão de bilhetes aéreos nacionais e internacionais, reservas de meios de hospedagem nacional e internacional, comercialização de pacotes turísticos nacionais e internacionais, comercialização de cruzeiros marítimos nacionais ou internacionais, elaboração de *forfaits*[1], locação e *leasing* de veículos no país ou no exterior e facilitação nos trâmites de documentação são específicos de natureza turística, e por isso devem possuir setores dentro da empresa responsáveis por determinadas funções (ANDRADE, 2000; CANDIOTO, 2012).

Assim como cada agência de viagem e turismo vai ter a sua estrutura organizacional, a sua especialização também. Cada agência, em seu planejamento estratégico define qual é a segmentação do mercado deseja ser especialista, ou em público focar. Dessa forma, surgem as agências de viagem e turismo especializadas em turismo de aventura, turismo pedagógico, turismo para terceira idade, turismo de estudos e intercâmbio, entre outros.

4. INTERCÂMBIO

A viagem de cunho cultural e com a finalidade de adquirir novos conhecimentos teve início no Grand Tour, uma viagem que os jovens da nobreza realizavam com o intuito de conectar-se com o mundo cultural espalhados por toda a Europa e, consequentemente, adquirir uma maior bagagem cultural e que mais tarde tornou-se necessário para a complementação da formação da classe (CASTELLI, 2005).

Segundo o Ministério do Turismo (2010, p.15):

> Turismo de estudos e intercâmbio constitui-se da movimentação turística gerada por atividades e programas de aprendizagem e vivência para fins de

[1] *Forfait* é um roteiro feito a pedido do cliente, sob medida. Exige um mínimo de competência e de conhecimento do agente de viagens.

qualificação, ampliação de conhecimento e de desenvolvimento pessoal e profissional.

O intercâmbio cultural surgiu em um momento pós-guerra mundial com o objetivo de uma convivência pacífica entre países diferentes. Em 1948, a *Association Internationale des Etudiants en Sciences Economiques et Commerciales* (AIESEC) é fundada por estudantes de sete países europeus com o propósito de promover o intercâmbio como uma ferramenta de contribuição para a integração entre diferentes culturas, promovendo dessa maneira o entendimento e cooperação entre os países membros. Desde então, a AIESEC cresceu em tamanho e em campos de atuação. Em 1970, a organização instalou-se no Brasil e, através de experiências práticas internacionais, proporciona o desenvolvimento do perfil de liderança ao jovem.

Em 1949, na Alemanha, a *Internacional Cultural Youth Exchange* (ICYE) é criada por jovens que viajavam pelo mundo hospedando-se em casas de famílias e realizavam trabalhos voluntários, visando melhorar a imagem que a guerra havia deixado no país.

Com o tempo, o turismo de caráter educativo se espalhou pelo continente europeu e Estados Unidos da América. No Brasil, essa prática foi adotada por alguns colégios de elite onde eram organizadas viagens culturais com o acompanhamento de professores especializados da própria instituição com o interesse de desenvolvimento educacional dos estudantes. (Mtur, 2010).

O Ministério do Turismo (2010, p.17) expõe que um programa educacional é como um conjunto de atrativos e experiências organizadas de forma a atender ao conteúdo do intercâmbio". Dessa maneira, os programas podem ser organizados por universidades ou outras instituições de ensino superior, escolas de ensino médio, escolas de idiomas e por ONGs que possuem o foco de trabalhos voluntários ou estágios profissionais.

Atualmente, existem empresas ou departamentos (em casos de instituições de ensino) especializadas nesse segmento do turismo. Cada uma delas oferece uma gama de programas de intercâmbio com propósitos e públicos definidos. A seguir, são apresentados alguns desses programas ofertados por diferentes empresas ou instituições.

A STB – *Student Travel Bureau* (2013), a EF – *Education First* (2013) e a CI – Central do Intercâmbio (2013) são empresas especializadas no segmento de turismo jovem e educação internacional, oferecem programas de intercâmbios para diferentes faixas etárias e cada um com foco diferenciado. Fazem parte de seus portfólios, os seguintes programas:

a. **Curso de Idiomas:** Tem como objetivo proporcionar o aprendizado de um novo idioma em um país que o idioma a ser aprendido seja nativo, para que o estudante, de qualquer faixa etária, tenha a convivência diária com o idioma.

b. **Cursos de férias 12 a 17 anos:** Curso de idiomas focado no público adolescente entre 12 a 17 anos. Tem como objetivo combinar estudo, lazer e cultura para que o adolescente amplie seus conhecimentos sobre o mundo, além de um novo idioma.

c. **Ensino Médio (High School):** Esse programa permite ao aluno estudar uma parte ou todo o seu ensino médio no exterior, o que permite um aprendizado da cultura do país escolhido através do convívio na escola, na comunidade e na família. O seu público está focado nos jovens que estão estudando ou vão estudar no ensino médio. Esse programa possui um impacto na formação do seu participante, tanto em aspectos pessoais quanto acadêmicos.

d. **Idiomas com atividades:** Nesse programa, o estudante tem a possibilidade de fazer o curso de idiomas e combinar com cursos complementares vinculados à cultura do país, tais como: culinária, dança, teatro, artes ou esporte. Assim como o programa de cursos de idiomas, o seu público pode ser de todas as faixas etárias.

e. **Idiomas com trabalho:** O programa permite que o aluno aperfeiçoe o idioma estrangeiro e adquira experiências práticas no ambiente de trabalho. Os cursos são normalmente direcionados para estudantes que já possuem um nível intermediário-avançado do idioma, alguma experiência de trabalho e que

desejam enriquecer o seu currículo. Da mesma maneira como o curso de idiomas, esse programa pode ter seu público em diversas faixas etárias.

f. **Preparatórios para exames:** Esse programa é focado em estudantes que tem o interesse em ingressar em uma universidade estrangeira ou cursar um MBA, e que para isso, necessitam ter sucesso nos testes de admissão. Podem ser combinados com o ensino do idioma, ou inteiramente dedicado à preparação para exame como TOEFL, TOEIC, Cambridge ou outros.

g. **Cursos para profissionais:** São programas direcionados a qualquer profissional que tenha o interesse de aprimorar-se em algo específico de sua área, aproveitando o seu tempo de estudo e aperfeiçoando a sua linguagem técnica em outro idioma.

h. **Vocacional – técnico:** Esses cursos no exterior oferecem uma variedade de qualificações no ambiente de trabalho, e vão desde cursos preparatórios e básicos a específicos para operadores, técnicos e profissionais.

i. **Graduação:** As empresas oferecem um serviço exclusivo de consultoria para auxiliar o estudante no cumprimento de suas metas da vida acadêmica e profissional, desde o detalhamento das diversas opções à escolha final.

j. **Extensão Universitária:** Esse curso, diferente de uma pós-graduação, tem um tempo menor de duração e permite ao estudante aperfeiçoar ou atualizar-se em algum aspecto da sua rotina de trabalho e obter conhecimentos em outras áreas como *business*, marketing, finanças, entre outras.

k. **Pós Graduação:** Esse programa é focado para a pessoa que deseja aprofundar conhecimentos na sua área de atuação ou seguir uma carreira em ensino e pesquisa.

I. **Intercâmbio de Trabalho:** Esse programa é focado para a pessoa que procura um experiência de trabalho integrada com a convivência em uma cultura diferente. Nesse programa, existem alguns requisitos como idioma e experiência que varia em cada vaga oferecida. Nessa segmentação existe o programa Trabalho nas Férias, onde é oferecido aos estudantes a oportunidade de, durante as suas férias, ter um traballho temporário em empresas americanas, podendo trabalhar em lugares como hotéis, ski resorts, restaurantes, lojas e outros estabelecimentos. Existe também o programa de Estágio e Trainee, onde o participante tem a oportunidade de trabalhar na área em que estuda e possui experiência. E também há o programa Trabalho e Estudo, onde cada vaga tem sua especificação quanto a quem pode se candidatar, tal como o *Au Pair* (trabalho de cuidar diariamente das crianças da família onde a candidata – somente mulheres entre 18 e 26 anos - se hospedará). É uma combinação entre intercâmbio cultural, trabalho remunerado e estudo no exterior.

Também, as universidades e Instituições de Ensino Superior podem oferecer programas de intercâmbio. No intercâmbio universitário procura-se a cooperação entre instituições, dessa forma, buscando convênios acadêmicos com o princípio da reciprocidade e garantia de que as instituições participantes do convênio tenham as mesmas responsabilidades e benefícios. A universidade deve desenvolver um programa de mobilidade estudantil com o aproveitamento de créditos para que dessa maneiro o acadêmico não perca o ano letivo. (Mtur, 2010).

Finalizando a base teórica desta pesquisa parte-se para a análise dos dados coletados a partir da entrevista estrutura, a fim de verificar o discurso de cada entrevistado em relação ao tema pesquisado.

5. MERCADO DE TRABALHO DO TURISMO EM PONTA GROSSA

Ponta Grossa é um município localizado no segundo planalto paranaense, na região dos Campos Gerais. Fazem parte da sua história o tropeirismo, a pluralidade étnica e os caminhos da estrada de ferro. (PREFEITURA MUNICIPAL DE PONTA GROSSA, 2013). De acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e

Estatística (IBGE, 2010) sua população está acima de 310 mil habitantes dentro de uma área de 2067,547 quilômetros quadrados.

De acordo com o inventário turístico de Ponta Grossa, realizado em 2010 (INVTUR[2], 2013), a cidade possui uma variedade de empreendimentos relacionados diretamente ou indiretamente com o turismo. Pode-se destacar que existem, cadastrados no inventário turístico, 53 meios de hospedagens, 133 serviços e equipamentos de gastronomia, 63 serviços e equipamentos de transporte, 53 serviços e equipamentos para eventos e 19 agências de viagem e turismo e, somente três dessas agências oferecem o intercâmbio como um dos seus produtos.

Em uma pesquisa realizada por Isiele Silva, foi identificado o perfil e formação do profissional presente na hotelaria em Ponta Grossa, que pode ser uma ilustração do profissional que atua no setor turístico. Esse perfil compreende-se entre homens e mulheres que predominantemente estão na faixa etária de 20 a 30 anos e possuem ensino médio completo, além de indicar que 64% dos colaboradores não realizaram cursos para exercer a profissão, e que 75% não estão fazendo cursos para sua qualificação porém, 91% acreditam que é importante fazer cursos e treinamentos para a sua profissão (SILVA, 2013).

Em um outro estudo, vê-se que gestores das agências de eventos em Ponta Grossa, possuem formações diversificadas tais como: Relações Públicas, Administração, Comércio Exterior, Engenharia Civil e até o nível de 2º grau completo (DAVID, 2011).

Os principais serviços ofertados pelas agências de viagem e turismo em Ponta Grossa, segundo Barros (2009), são passagens aéreas, pacotes de viagens nacionais e internacionais, seguro-viagem, aluguel de carros, atendimento corporativo, viagens de intercâmbio cultural, elaboração de roteiros, entre outros. E por esses serviços serem explorados por quase todas as agências, sugere-se que novos empreendimentos do setor busquem trabalhar com foco em serviços não tão explorados.

Em um cenário, em que agências de viagem e turismo tendem a focar-se em um determinado serviço, seja ele corporativo, organização de viagens em grupo ou

[2] INVTUR – Inventário da Oferta Turística é o sistema de informações desenvolvido pelo Ministério do Turismo para divulgar dados da oferta turística brasileira.

intercâmbios são, necessários profissionais cada vez mais especializados para melhor atender o cliente.

6. ANÁLISE DOS DISCURSOS SOBRE INTERCÂMBIO E MERCADO DE TRABALHO

A análise de dados a seguir inicia-se com as respostas dos entrevistados reproduzidas integralmente, logo em seguida é feita a interpretação dos dados, onde busca-se destacar as ideias principais de cada uma delas. E, por final, seleciona-se as afirmações articuladas no discurso de cada entrevistado, buscando chegar ao significado do que cada um quis dizer com a sua resposta.

Foram encaminhadas sete entrevistas com o roteiro e obteve-se 100% de respostas, direcionadas a pessoas, moradoras da cidade de Ponta Grossa que possuem realidades diferentes dentro do mercado de trabalho para opinarem sobre o tema pesquisado. A saber os sete perfis:

1. Turismólogo formado, intercambista, com atuação na área de agenciamento;
2. Turismólogo formado, não intercambista, com atuação na área de agenciamento;
3. Turismólogo formado, intercambista, que não atua na área de turismo;
4. Turismólogo formado, não intercambista, que não atua na área de turismo;
5. Agente de viagens que vende intercâmbio;
6. Proprietário de agência de viagens e,
7. Professor de turismo

Assim, de acordo com a metodologia apresentada por Panosso Netto (2005), foram elaborados quadros que no item de reunião de dados apresenta a reprodução *ipsis litteris* da resposta do entrevistado (foi utilizado o formato itálico), no item interpretação de dados é realizada a intervenção dos pesquisadores com seu conhecimento sobre o tema sobre o discurso do entrevistado. E no item nova compreensão, é apresentado uma nova forma de observação do objeto pesquisado de acordo com o discurso do entrevistado e interpretação do pesquisador.

A seguir, os sete quadros mostram a realidade investigada:

QUADRO 1 - Qualificação do sujeito: mulher, turismóloga, pós-graduada, gerente de agência de viagens, intercambista

<table>
<tr><td colspan="2">Reunião de dados: Pergunta 1: Ao seu entender, como um intercâmbio colabora com a vida profissional?
Resposta 1: Colabora em vários aspectos, não somente na questão profissional, em currículo e qualificação, mas também em crescimento pessoal.</td></tr>
<tr><td>Interpretação de dados: Colaboração no crescimento profissional e pessoal.</td><td>Nova compreensão: Valorização na formação profissional e pessoal.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Reunião de dados: Pergunta 2: Ao seu entender, quais são os benefícios do intercâmbio para a atuação do profissional no turismo?
Resposta 2: Para a área de turismo especificamente o intercâmbio é fantástico, seguem apenas alguns benefícios que acredito serem interessantes: * O estudante pode aprender melhor outro idioma, o que hoje no turismo é essencial; * Pode conhecer várias culturas, não somente do local mas também a dos outros intercambistas; * Ter experiência em aeroportos, estações de trens, hotéis, enfim, com vários segmentos, e ver de uma forma mais real como funciona a logística turística.</td></tr>
<tr><td>Interpretação de dados: Aprendizado de um novo idioma, convivência com outras culturas e experiência do cotidiano em outro país e utilização da infraestrutura.</td><td>Nova compreensão: Conhecimento de um novo idioma, de outras culturas, do local e deslocamento.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Reunião de dados: Pergunta 3: Na sua compreensão, o profissional com um intercâmbio no currículo possui melhor empregabilidade no mercado de turismo?
Resposta 3: Com certeza, eu por exemplo! Após a minha viagem tive várias propostas de emprego, e de certa forma o estudante acaba sabendo lidar mais com as adversidades, o que facilita qualquer atividade no mercado do turismo hoje em dia.</td></tr>
<tr><td>Interpretação de dados: O intercâmbio abriu portas para o mercado de trabalho. Intercambista tem uma facilidade em momentos de adversidade, o que ajuda nas atividades dentro do mercado do turismo.</td><td>Nova compreensão: O intercâmbio oferece oportunidades dentro do mercado de trabalho e o intercambista tem facilidade de adaptação.</td></tr>
</table>

QUADRO 2 - Qualificação do sujeito: mulher, turismóloga, desempregada, não intercambista

<table>
<tr><td colspan="2">Reunião de dados: Pergunta 1: Ao seu entender, como um intercâmbio colabora com a vida profissional?
Resposta 1: Colabora na medida em que você aprende a lidar com diferenças, respeitá-las e assimila as informações boas e ruins que essa experiência proporciona. Passando tudo isso em um “filtro”, muita coisa pode ser levada para a sua vida profissional, principalmente a visão de que o mundo é muito maior do que aquele em que você vive.</td></tr>
<tr><td>Interpretação de dados: Proporciona uma nova visão de mundo de acordo com as experiências que vive na maneira que são assimiladas as diferenças que existem entre lugares e pessoas.</td><td>Nova compreensão: Pode colaborar na medida que o intercambista aproveita a sua experiência para o seu aprendizado.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Reunião de dados: Pergunta 2: Ao seu entender, quais são os benefícios do intercâmbio para a atuação do profissional no turismo?
Resposta 2: Partindo do princípio de que o Turismo são pessoas, o intercâmbio PODE SER um prato cheio de culturas e aprendizados variados para o candidato a turismólogo. Porém, acredito que a ideia de que todas as pessoas que fazem intercâmbio saem falando o idioma local com fluência é um grande mito. Isso depende muito do tipo de intercâmbio que você faz, até onde você vai estar exposto ao diálogo com estrangeiros. Conheço muita gente que saiu do Brasil pra continuar morando com brasileiros no exterior e trabalhando em funções que quase não se comunica em outro idioma. Nesse caso, essas pessoas "fizeram" dinheiro, gastaram com roupas e voltaram felizes mas, sem o idioma estrangeiro e sem nenhum contato. Até hoje não tive conhecimento de nenhum intercambista que voltou para os EUA para trabalhar, por exemplo. O idioma teriocamente é a grande contribuição concreta do intercâmbio, mas nem sempre acontece. Fica a reflexão.</td></tr>
<tr><td>Interpretação de dados: O intercâmbio é uma maneira, para muitas pessoas, trabalharem por um tempo e comprar produtos que desejam, e não necessariamente adquirir experiência para a vida profissional.</td><td>Nova compreensão: O intercâmbio não oferece grande benefício exceto o aprendizado de um novo idioma.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Reunião de dados: Pergunta 3: Na sua compreensão, o profissional com um intercâmbio no currículo possui melhor empregabilidade no mercado de turismo?
Resposta 3: Acredito que é um diferencial sim. Porque para o empregador, o intercâmbio no currículo é sinal certo de que o indivíduo sabe um idioma estrangeiro com fluência e sabe lidar com diferentes pessoas e situações, porque já esteve morando no exterior, o que no imaginário de qualquer um é muito difícil. Porém, na realidade, ele pode estar é comprando gato por lebre. No meu ver, intercâmbio seria um bom sinal, mas não uma garantia.</td></tr>
<tr><td>Interpretação de dados: O intercâmbio é</td><td>Nova compreensão: O intercâmbio não possui</td></tr>
</table>

considerado como um diferencial, mas não necessariamente deve ser um devido a maneira que algumas pessoas encaram o seu intercâmbio.	grande influência em um currículo, pois não é garantia que o intercambista possua as habilidades e competências necessárias para o cargo que se candidata.

QUADRO 3 - Qualificação do sujeito: mulher, turismóloga, mestre docente, não intercambista

Reunião de dados: Pergunta 1: Ao seu entender, como um intercâmbio colabora com a vida profissional? Resposta 1: A pessoa que faz intercâmbio, ao meu ver, se torna mais madura, aprende a ter desenvoltura, tornando-se mais independente. As barreiras com o idioma a ser aprimorado, a solidão em outro país, a saudade da família, a necessidade de se integrar a um novo grupo social, o estranhamento com o novo são dificuldades que o jovem precisa enfrentar no início. Assim, ele aprende a enfrentar desafios, torna-se mais flexível, sociável e proativo. (Mas esta é a minha opinião, sem base em experiências pessoas, porque não as tive.)	
Interpretação de dados: Aprende a enfrentar desafios, torna-se mais flexível, sociável e proativo, enfrentando as barreiras de aprimorar o idioma, viver em outro país distante da família e a necessidade da integração a um novo grupo social.	**Nova compreensão**: O intercambista, por estar em um ambiente diferente do habitual, aprende e/ou aprimora características.
Reunião de dados: Pergunta 2: Ao seu entender, quais são os benefícios do intercâmbio para a atuação do profissional no turismo? Resposta 2: Creio que os benefícios do intercâmbio sejam semelhantes entre quaisquer tipos de profissionais, porque o aprimoramento vai além de questões técnicas de qualquer área do conhecimento. No entanto, há que se reforçar alguns aspectos que beneficiam bastante o profissional da área do turismo, tais como aprendizagem e aprimoramento de idiomas, conhecimento sobre novas culturas, novos destinos e atrativos turísticos. Os contatos estabelecidos em um intercâmbio podem durar por toda uma vida, o que pode proporcionar novas oportunidades sociais e também profissionais no país visitado.	
Interpretação de dados: Aprendizagem e aprimoramento de idiomas, conhecimento sobre novas culturas, destinos e atrativos turísticos e contatos estabelecidos podem ser duradouros.	**Nova compreensão**: Além do aprendizado de um novo idioma e do conhecimento de novas culturas, o intercambista tem a oportunidade de conhecer destinos e atrativos turísticos e ampliar seu networking.
Reunião de dados: Pergunta 3: Na sua compreensão, o profissional com um intercâmbio no	

currículo possui melhor empregabilidade no mercado de turismo? Resposta 3: Sim. O intercâmbio proporciona uma diferenciação a qualquer profissional, pelos motivos expostos na segunda pergunta.	
Interpretação de dados: O intercâmbio proporciona experiências que agregam conhecimento para a vida profissional.	**Nova compreensão:** O intercambista tem destaque no mercado de trabalho devido as experiências vívidas.

QUADRO 4 - Qualificação do sujeito: mulher, turismóloga, agente de viagens que vende intercâmbios, não intercambista

Reunião de dados: Pergunta 1: Ao seu entender, como um intercâmbio colabora com a vida profissional? Resposta 1: Como hoje em dia, se ter uma segunda lingua é praticamente quesito básico para ingressar em qualquer aérea de trabalho, o intercambio colabora na questão do aprendizado de outro idioma. A maioria dos clientes que procuram um programa de intercâmbio, buscam o aperfeiçoamento do idioma, pois geralmente já estão matriculados em alguma escola de idioma há um certo tempo no Brasil.	
Interpretação de dados: O mercado de trabalho exige de seus candidatos uma segunda língua, e aqueles que tem o interesse procuram o intercâmbio como uma maneira de continuar os estudos do idioma e aprimorá-lo.	**Nova compreensão**: O objetivo principal no intercâmbio é o aprendizado e aprimoramento de um novo idioma, para dessa maneira encontrar as necessidades que o mercado exige.
Reunião de dados: Pergunta 2: Ao seu entender, quais são os benefícios do intercâmbio para a atuação do profissional no turismo? Resposta 2: O profissional fica mais desenvolto, fica mais pró-ativo, mais seguro de si. Principalmente se for trabalhar em agencia de viagens, pois passa a falar com mais propriedade dos lugares que visitou em um venda por exemplo e até mesmo de como prosseguir em viagens, desde o momento do embarque até a chegada no destino. Também passa a entender quais os possíveis problemas que poderão surgir durante o intercambio e já auxilia na resolução dos mesmos, para que o cliente já vá mais preparado para o seu intercambio.	
Interpretação de dados: O profissional se torna mais desenvolto, ativo e com confiança e, por ter passado por determinadas experiências em seu intercâmbio consegue passar a informação correta para um futuro cliente.	**Nova compreensão**: O conhecimento de um destino e da própria viagem de um intercambista é favorável em possíves situações com clientes.
Reunião de dados: Pergunta 3: Na sua compreensão, o profissional com um intercâmbio no currículo possui melhor empregabilidade no mercado de turismo?	

Resposta 3: Não só no mercado de turismo, como no mercado em geral. Pelo simples fato de se ter feito um intercambio, o profissional já vem com uma bagagem maior de experiência e vivência, independente do ramo em que atuar.	
Interpretação de dados: O profissional que possui um intercâmbio em seu currículo, possui uma experiência diferenciada.	**Nova compreensão**: O intercâmbio é um diferencial dentro do mercado de trabalho, sendo o de turismo ou outra área.

QUADRO 5 - Qualificação do sujeito: mulher, turismóloga, agente de viagens, não intercambista

Reunião de dados: Pergunta 1: Ao seu entender, como um intercâmbio colabora com a vida profissional? Resposta 1: O intercâmbio colabora com a vida profissional de várias maneiras, como no aprimoramento de idiomas, aprendizado de novas técnicas, independente da área em que se vai atuar, o fato de estar longe da família e amigos também gera uma independência maior, que contribui no gerenciamento de conflitos durante a carreira e principalmente na troca de culturas, sair da zona de conforto significa vivenciar um novo estilo de vida, de organização e de sociedade.	
Interpretação de dados: O aprimoramento de idiomas, aprendizado de novas técnicas, a troca cultural, vivenciar um novo estilo de vida, organização e de sociedade e a necessidade de se tornar mais independente, contribui para o gerenciamento de conflitos durante uma carreira.	**Nova compreensão**: As características obtidas em um intercâmbio, influenciam no gerenciamento de conflitos na carreira.
Reunião de dados: Pergunta 2: Ao seu entender, quais são os benefícios do intercâmbio para a atuação do profissional no turismo? Resposta 2: Na minha opinião, o principal fator do intercâmbio que influencia o profissional de turismo é o contato com diferentes culturas. Independente da área em que trabalhe, o turismólogo lida com pessoas. Seja na hotelaria, em agenciamento, na gastronomia, no planejamento, sempre estará envolvendo pessoas. Fazer intercâmbio permite conhecer pessoas diferentes e aprender a como atender cada um.	
Interpretação de dados: A oportunidade de conhecer pessoas de diferentes culturas ensina o intercambista a lidar com essa diferenças, e por turismo lidar com pessoas, essa característica é que possui maior influência na carreira de um turismólogo.	**Nova compreensão**: A troca cultural, e o aprendizado de lidar com diferentes pessoas de diferentes culturas em um ambiente que não é habitual para o intercambista, ajuda-o na atuação dentro do mercado de trabalho do turismo.
Reunião de dados: Pergunta 3: Na sua compreensão, o profissional com um intercâmbio no	

currículo possui melhor empregabilidade no mercado de turismo? Resposta 3: Acredito que esta é uma questão muito relativa, pois depende do desempenho de cada profissional. Porém é claro que se o intercambista aproveita esta oportunidade para agregar o maior conhecimento possível, aprendendo com cada experiência e obstáculo, mas principalmente sabendo utilizar esse aprendizado no seu dia a dia no trabalho, ele vai ser um profissional desejado no mercado de trabalho.	
Interpretação de dados: Quando o intercambista aproveita sua experiência internacional para agregar conhecimento, e utiliza esse aprendizado na sua rotina de trabalho, ele se torna um profissional desejado no mercado de trabalho.	**Nova compreensão**: A maneira que o intercambista aproveita o seu tempo no exterior e como ele transfere esse conhecimento para a sua vida profissional, ele se tornar um profissional requisitado no mercado de trabalho.

QUADRO 6 - Qualificação do sujeito: homem, graduado em Tecnologia da Informação, proprietário de agência de viagens e turismo, não intercambista

Reunião de dados: Pergunta 1: Ao seu entender, como um intercâmbio colabora com a vida profissional? Resposta 1: Tornando o profissional mais interessante.	
Interpretação de dados: O intercâmbio torna o profissional mais interessante para o mercado de trabalho.	**Nova compreensão**: A experiência do intercambista faz com que ele seja mais competitivo no mercado.
Reunião de dados: Pergunta 2: Ao seu entender, quais são os benefícios do intercâmbio para a atuação do profissional no turismo? Resposta 2: 1. Enriquecimento cultural; 2. Rede de contatos; e 3. Maior autonomia e autoconfiança.	
Interpretação de dados: Ter contato com pessoas de diferentes culturas além do enriquecimento cultural traz também uma rede de contatos. Com a experiência de intercâmbio, a pessoa se torna mais autônoma e mais autoconfiante.	**Nova compreensão**: Para um profissional que atua na área de turismo, o enriquecimento cultural, o networking, a sua autonomia e autoconfiança, faz com que ele seja um profissional mais interessante ao mercado.
Reunião de dados: Pergunta 3: Na sua compreensão, o profissional com um intercâmbio no currículo possui melhor empregabilidade no mercado de turismo? Resposta 3: No mínimo ele adquire boa empregabilidade e na melhor das hipóteses ele pode se	

tornar um empreendedor ou um intra-empreendedor.	
Interpretação de dados: A experiência de intercâmbio agrega conhecimentos na vida profissional que torna a sua empregabilidade boa, sendo que ele também pode se tornar intra-empreendedor ou empreendedor.	**Nova compreensão**: A empregabilidade depende de quem fez o intercâmbio, pois o mesmo pode criar as suas próprias oportunidades.

QUADRO 7 - Qualificação do sujeito: mulher, turismóloga, pós-graduada, professora de idioma, intercambista

Reunião de dados: Pergunta 1: Ao seu entender, como um intercâmbio colabora com a vida profissional? Resposta 1: Acho que o intercâmbio colabora muito mais para a vida pessoal, porque envolve mais o lado sociocultural do que o profissional em si. E posso garantir que é muito recompensador, e sem dúvida a melhor escolha a ser tomada por um recém-formado acadêmico.	
Interpretação de dados: A colaboração do intercâmbio está mais relacionado ao lado sociocultural do que o profissional.	**Nova compreensão**: O intercâmbio não agrega muito valor para vida profissional.
Reunião de dados: Pergunta 2: Ao seu entender, quais são os benefícios do intercâmbio para a atuação do profissional no turismo? Resposta 2: Com relação à vida profissional, depende muito da área, e no caso de Turismo, é fundamental, já que não considero um curso de nível superior, e sendo assim, a experiência no exterior passa a ser o diferencial.	
Interpretação de dados: O intercâmbio para o profissional de turismo é fundamental, já que não considera um curso de nível superior, e dessa forma a experiência internacional se torna o diferencial.	**Nova compreensão**: O profissional de turismo que deseja ter um diferencial no mercado de trabalho precisa de um intercâmbio para complementar a sua formação.
Reunião de dados: Pergunta 3: Na sua compreensão, o profissional com um intercâmbio no currículo possui melhor empregabilidade no mercado de turismo? Resposta 3: Infelizmente não. No Brasil o conceito de empregabilidade ainda é o da indicação. Eu particularmente nunca me beneficiei da minha experiência de 5 intercâmbios no exterior (todos em Turismo e Hotelaria). Minha única vantagem é a fluência no Inglês, e quando eu estou no Brasil ensino Inglês em escolas particulares de línguas estrangeiras. O aprendizado no exterior passa a ser maior do que qualquer experiência que se possa ter no Brasil, o que me desestimula como profissional, sem mencionar a remuneração que é bastante desvalorizada aqui.	

Interpretação de dados: A indicação é um fator importante para a contratação de um profissional, não importando muitas vezes as experiências adquiridas, fazendo assim a experiência profissional no exterior maior do que no Brasil, o que desestimula o profissional, além da remuneração desvalorizada.	**Nova compreensão**: Apesar do intercâmbio ser interessante para a pessoa, ela não agrega muito valor à sua vida profissional no Brasil, fazendo com que ofertas no exterior se tornem mais atraentes a esse profissional.

É importante destacar que os entrevistados que não fizeram o intercâmbio responderam a pergunta "Você faria um intercâmbio? Por quê?", e todos afirmaram que fariam intercâmbio devido às experiências que ele proporciona para a pessoa em si quanto para o profissional que desejam se tornar.

7. CONCLUSÕES

A partir da análise dos discursos das respostas dos entrevistados sobre o tema intercâmbio e sua relação com a vida profissional, pode-se observar que todos tem uma visão positiva quando se fala sobre o intercâmbio e os benefícios que ele traz para a pessoa, principalmente em relação ao seu crescimento pessoal.

Pode-se observar também que entre as duas pessoas que não estão presentes dentro do mercado de trabalho do turismo, uma intercambista e a outra não intercambista, afirmam que o intercâmbio não exerce influência na empregabilidade do profissional. Em contrapartida, tem-se quatro pessoas que estão dentro do mercado de trabalho do turismo, trabalhando em agências de viagem e turismo e uma docente, que afirmam a importância que o intercâmbio tem na formação profissional, e como contribui para a empregabilidade dentro do mercado em especial nas agências de viagem.

Na literatura, tem-se que o profissional das agências de viagem e turismo precisa ser uma pessoa que tenha facilidade de adaptação, pois existe um ambiente de mudanças aceleradas onde o ele deve manter-se eficaz para as novas tendências de gestão empresarial que busca a satisfação das necessidades de seus clientes que também estão em constante mudança, cada vez mais exigentes.

Na análise de discursos dos entrevistados, nota-se que todos levantam uma mesma linha de pensamento em relação ao que o intercâmbio desenvolve nas pessoas: um novo idioma, independência, confiança, conhecimento do destino e sua infraestrutura, *networking*, controle de crises e adaptação em situações e ambientes adversos. Características essas, que são favoráveis ao profissional das agências de viagem e turismo.

Dessa forma, pode-se chegar ao resultado de que o mercado de trabalho das agências de viagem e turismo, procura profissionais que não tenham apenas um conhecimento técnico, mas também uma experiência que agregue valor na sua formação profissional, e que o intercâmbio é um dos meios de atender essas exigências, e o mercado das agências de Ponta Grossa seguem essa mesma tendência.

Devido a constante mudança e dinamismo do mercado e do próprio intercâmbio, mesmo os objetivos desse trabalho terem sido compridos, acredita-se que existe ainda uma grande necessidade de aprofundamento e continuação de pesquisas e trabalhos que envolvam esse tema, para que cada vez mais, possa-se entender as tendências que o mercado está cobrando de seus profissionais.

REFERÊNCIAS

ABAV. **Agência de Viagens no Brasil – Competências e Funções Profissionais nas Agências de Viagens – PROAGÊNCIA. 2007.** Disponível em: <http://www.abav.com.br/arquivos/Compet%C3%AAncias%20Proag%C3%AAncia.pdf>. Acesso em: ago. 2013.

ANDRADE, José Vicente de. **Turismo:** Fundamentos e Dimensões. São Paulo: Ática, 2000.

BARROS, Rodrigo. **Base para um Planejamento Estratégico de uma Agência de Viagem na Cidade de Ponta Grossa – PR – Brasil.** Disponível em:

<http://www.pg.utfpr.edu.br/ppgep/Ebook/E-book%202009/CONGRESSOS/Internacionais/2009%20-%20ADM/20.doc.>. Acesso em: out. 2013.

BELTA. **Agências de Intercâmbio do Paraná Registram Crescimento de 20% a 30%.** Disponível em: <http://www.belta.org.br/noticias/77/agencias+de+intercambio+do+parana+registram+crescimento+de+20+a+30>. Acesso em: out. 2013.

CANDIOTO, Marcela Ferraz. **Agências de Turismo no Brasil:** Embarque Imediato pelo Portão dos Desafios. Rio de Janeiro: Campus: Elsevier, 2012.

CASTELLI, Geraldo. **Hospitalidade:** Na Perspectiva da Gastronomia e da Hotelaria. São Paulo: Saraiva, 2005.

CENTRAL DO INTERCÂMBIO – CI. Disponível em: <http://www.ci.com.br>. Acesso em: out. 2013.

CORIOLANO, Luiza N.M.T. **Epistomologia da Análise do Discurso no Turismo.** Disponível em: <http://www.ivt.coppe.ufrj.br/caderno/index.php?journal=caderno&page=article&op=view&path%5B%5D=85>. Acesso em: out. 2013.

DAVID, Kellyn. **A Percepção dos Dirigentes das Agências de Eventos: Um Estudo sobre o Segmento de Turismo de Eventos na Cidade de Ponta Grossa.** Disponível em: <http://files.comunidades.net/nivaldopsilva/2011_ADM_A_percepcao_dos_dirigentes_das_agencias_de_eventos.pdf>. Acesso em: out. 2013.

EDUCATION FIRST – EF. Disponível em: <http://www.ef.com.br>. Acesso em: out. 2013.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Censo 2010.** Disponível em: <http://cidades.ibge.gov.br>. Acesso em: out. 2013.

INVTUR. **Inventário da Oferta Turística de Ponta Grossa.** Disponível em: <http://www.inventario.turismo.gov.br/invtur/>. Acesso em: out. 2013.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Turismo de Estudos e Intercâmbios:** Orientações Básicas**.** Brasília: Ministério do Turismo, 2010.

PANOSSO NETTO, Alexandre. **Filosofia do Turismo:** Teoria e Epistemologia. São Paulo: Aleph, 2005.

PREFEITURA MUNICIPAL DE PONTA GROSSA. Disponível em: <http://www.pontagrossa.pr.gov.br>. Acesso em: out. 2013.

TOMELIN, Carlos Alberto. **Mercado de Agências e Viagens e Turismo:** Como Competir diante das Novas Tecnologias. São Paulo: Aleph, 2001.

SILVA, Isiele Mello. **Formação e Capacitação Profissional na Área de Hotelaria e Hospitalidade Turística:** Estudo de Caso dos Hotéis de Ponta Grossa - Paraná. Disponível em: <http://files.comunidades.net/nivaldopsilva/2008_EPHTUR_Formacao_e_capacitacao_profissional.pdf>. Acesso em: out. 2013.

STUDENT TRAVEL BUREAU – STB. Disponível em: <http://www.stb.com.br>. Acesso em: out. 2013.