

# A FORMAÇÃO PROFISSIONAL DOS DOS AGENTES DE VIAGENS

Por

Humberto Salvador Ferreira

## 1. INTRODUÇÃO

Antes de me debruçar especificamente sobre alguns dos aspectos fundamentais da formação dos profissionais que exercem a sua actividade nas agências de viagens e turismo, parece-me aconselhável recordarmos, em conjunto, certos conceitos elementares sobre formação profissional genérica e sobre os principais problemas motivadores da sua necessidade e dos seus objectivos.

## 2. GENERALIDADES

Em todos os problemas de origem profissional há a considerar 3 valores de interesses distintos:

- a) O interesse dos trabalhadores, salvaguardado pelos sindicatos ou associações profissionais;
- b) O interesse das entidades patronais, protegido pelos grémios ou federações empresariais;
- c) O interesse da colectividade, no nosso país representado pelas Corporações dos diversos sectores da vida nacional. No caso do turismo, como é evidente, pela Corporação dos Transportes e Turismo. Há ainda a considerar, nalguns países, com sistemas mais avançados, o interesse do consumidor, representado por associações públicas especializadas.

Todos os componentes devem, obrigatoriamente, reconhecer o interesse nacional acima do interesse regional e sempre acima do interesse sectorial ou pessoal.

São conceitos teóricos, moralizadores das estruturas sócio-económicas, que convém não esquecer em qualquer trabalho de raiz.

### 3. AS PROFISSOES

Sempre foi reconhecida a importância que a profissão tem na vida do homem e da colectividade.

Portanto, só advirão vantagens para ambas as partes, se todas as profissões forem exercidas, sem excepção, da melhor forma possível. Daí o cuidado que deveremos observar para que cada trabalho, ou cada tarefa especial, seja executada pelos maos aptos.

É esta a primeira noção que nos ocorre sobre a necessidade dos trabalhadores especializados virem a ser "formados" para a execução das tarefas que lhes são distribuídas.

Importa agora definir *profissão*, ou antes determinar e classificar os conceitos relativos para o objectivo do presente estudo.

Assim, diremos que *profissão* é o trabalho sistematizado ou co-ordenado para um fim específico, constituindo a ocupação dominante na vida do indivíduo que a pratica.

Há, certamente, muitas excepções a esta definição simples, que, deverão concordar, não bastam para a invalidar.

Por outro lado, a vida colectiva baseia-se no conjunto do trabalho executado pelos profissionais, os quais obtêm o seu sustento e os seus proventos básicos e supérfluos, principal ou exclusivamente, do trabalho que executam, a nível individual, particular, comunitário ou oficial.

A classificação mais generalizada dos tipos de profissões, é a seguinte:

- a) Profissões não qualificadas, e
- b) Profissões qualificadas.

As profissões qualificadas exigem aptidões especiais e formação adequada, sendo sub-divididas em:

- Profissões especializadas;
- Profissões médias, e
- Profissões superiores.

Há também quem prefira apenas dividir as profissões em manuais e intelectuais, consoante a espécie de trabalho executado. Trata-se, em nosso entender, de uma teoria ultrapassada, pois na vida moderna qualquer trabalho manual, também exige “cabeça”.

Em França existe um conceito diferente, que tem provado os melhores resultados.

A par dos operários pagos à hora e dos trabalhadores pagos ao mês, mas sempre em função das horas dispensadas no trabalho exigido para a execução das tarefas inferiores, existentes em todos os sectores das actividades humanas, foram criados os *quadros* preenchidos por uma categoria de profissionais, responsáveis pela aplicação da política de trabalho, definida pelos empresários, os quais têm simultaneamente funções de comando sobre os componentes das profissões inferiores. Estão englobadas, neste plano, tanto as não qualificadas, como as qualificadas.

A designação *quadros* provém duma tradição do exército francês. São todos aqueles que *enquadram* os outros trabalhadores, nas diversas actividades das organizações industriais, comerciais e públicas.

A sua origem provém da evolução ter obrigado à procura de novos produtos, novas técnicas, atraindo, em consequência, especialistas e diplomados, de nível superior, para laboratórios e gabinetes de estudo, onde as suas responsabilidades já não se exercem sobre outros trabalhadores, mas são reduzidas a uma contribuição cerebral, no campo da investigação e do progresso.

Simultaneamente, a escolaridade obrigatória e a concentração demográfica, conduziram para o ensino superior um excesso de jovens, em face dos requisitos tradicionais da administração pública, das profissões liberais, da educação, das forças armadas e de poucas outras actividades privadas que costumavam absorver essa camada social de nível universitário.

A partir de 1946, foi finalmente reconhecida a necessidade dos “quadros”, que ingressaram nas empresas por provarem possuir qualidades técnicas e humanas suficientes para se conseguir a expansão exigida pelo desenvolvimento económico, pela procura dos mercados e pelo aproveitamento escolar de grandes extractos populacionais. O sistema funciona em regime de circuito fechado, que em cada rotação vai apenas aumentando de volume, como uma bola de neve.

A "Confédération Générale des Cadres" é o único sindicato que deriva exclusivamente da noção de *quadros*. Tem mais de meio milhão de filiados, entre as numerosas categorias existentes:

- Técnicos e especialistas;
- Superintendentes e peritos;
- Investigadores e cientistas;
- Representantes comerciais e promotores;
- Desenhadores - criadores;
- Engenheiros, arquitectos e outros diplomados e licenciados, etcétera.

O estatuto privilegiado que lhes foi atribuído suscitou um estímulo para as categorias inferiores aspirarem em obter também o título de "quadros", em vista das vantagens inerentes.

#### 4. A ESCOLHA DA PROFISSAO

Surgem agora 4 novos elementos nesta análise sucinta do problema profissional:

- a) A escolha da profissão pelo indivíduo;
- b) A selecção dos mais aptos pelas empresas;
- c) A formação dos mais interessados; e
- d) O mercado de trabalho.

A escolha da profissão pressupõe uma importante decisão na vida do indivíduo.

Como tal, é forçoso rodear a decisão do maior número possível de elementos elucidativos, para que as probabilidades de acertar, venham a ser as mais positivas, de acordo com as circunstâncias.

No entanto, a prática diz-nos que os motivos mais frequentemente indicados para a escolha da profissão assentam, basicamente, na preocupação económica. Isto é, no quantitativo imediato, ou a breve prazo, dos proventos derivados da profissão escolhida e, ainda, na maior ou menor facilidade de promoção existente.

Em suma, a preocupação económica e social do indivíduo, normalmente interessado em obter o maior número de vantagem, em

troca do menor esforço. É uma tendência humana difícil de se esquecer.

Há também a considerar os imperativos da tradição familiar, da analogia regional e etnográfica, da própria atracção pessoal, do impacto da imprensa e dos meios de comunicação social e do factor geográfico, em relação ao local de trabalho.

Porém, todas estas preferências e aspirações nada têm de comum, com a única razão determinante da escolha duma profissão. Esta deve assentar no conjunto de qualidades e capacidades de que o indivíduo é efectivamente dotado, em relação aos requisitos básicos para o respectivo exercício.

Estudos feitos sobre este aspecto da escolha da profissão pelo indivíduo, têm demonstrado que os factores mais preponderantes, sob o ponto de vista pessoal, são divididos nas 12 categorias seguintes, por ordem decrescente:

- Por gosto;
- Por causa da remuneração;
- Por vontade dos pais;
- Por tradição familiar;
- Por motivo indeterminado;
- Por aprendizagem prévia;
- Por notória habilidade;
- Por debilidade física;
- Por facilidade de aprendizagem,
- Por motivos diversos não especificados;
- Por facilidade de acesso a outras funções, e
- Por não ser possível seguir outra profissão.

De realçar que a aprendizagem prévia foi apurada em 6.º lugar, a habilidade em 7.º e a facilidade de aprendizagem em 9.º. Muitos outros factores mereciam mais detalhada análise, mas o tempo não nos permite tal desejo.

Interessaria investigar se todos os que exercem uma profissão por gosto, estão de facto habilitados a prestar um rendimento compatível com as suas aptidões inatas. Do mesmo modo se aqueles que consideram a aprendizagem fácil são, efectivamente, os mais aptos.

A remuneração ou a obtenção de lucros ou vantagens é que cons-

titem os maiores atractivos para os que, consideram a aprendizagem ou a formação profissional, um dispêndio de tempo essencial, para desempenharem uma profissão, que lhes ofereça um mínimo de vantagens, que os satisfaçam no futuro. Trata-se de mais um fenómeno social, apoiado no aparecimento de novas profissões, nas profundas modificações introduzidas nas técnicas do trabalho, na facilidade de deslocação e no crescente aumento de instrução das massas populacionais.

Contrariamente aos anos das décadas de 1930 a 1950, existe actualmente uma tendência para o estudo, para o valorização pessoal do indivíduo em relação ao trabalho e à respectiva remuneração.

## 5. A SELECÇÃO DOS EMPRESARIOS

Na selecção para o trabalho, como em tantos aspectos da nossa vida, os homens mostram-se, muitas vezes, impotentes e sempre limitados na solução dos problemas, dos quais afinal se conhecem as causas.

A aptidão para um determinado trabalho poderá ser classificada e esquematizada, mas nem sempre prognosticada para o indivíduo mais indicado.

O factor humano é imprevisível, embora os computadores nos auxiliem muito a torneir este facto, em alguns casos.

A orientação profissional é a base da selecção dos mais aptos, teòricamente, para qualquer tarefa, mesmo considerando a impossibilidade da sua prática generalizada a todas as actividades e a todas as localidades.

A orientação profissional tem beneficiado do progresso dos modernos métodos de psicologia, aplicados a tão transcendente problema e da aceitação dos testes psico-técnicos pelas grandes empresas. Evita os inconvenientes da má distribuição do trabalho, através do estudo das aptidões individuais, em relação às características de cada tarefa.

É preciso conhecer o indivíduo para lhe indicar a profissão mais conveniente.

Mas não é necessário conhecer profundamente a profissão, antes de poder ser recomendada a alguém, com um mínimo de consciência e utilidade?

Impõe-se, por conseguinte, um sólido estudo da profissão, tanto no tempo, como no espaço, isto é, a evolução porque tenha passado e as diferenças regionais na forma de a exercer, para que se possa seleccionar candidatos.

Há muitas escalas de valores a considerar na apreciação de candidatos a qualquer lugar.

Os factores fundamentais serão:

- A inteligência;
- A sensibilidade;
- O carácter;
- As habilitações, e
- As condições físicas.

Existem, porém, outros factores de grande importância, conforme cada profissão, cada tarefa, cada categoria, cada actividade e cada empresa.

A inteligência e as habilitações poderão estar directamente relacionadas. Como precaução há que avaliar as classificações escolares, o grau de proficiência profissional adquirido em posições anteriores, isto é, a experiência ou os antecedentes.

A sensibilidade e o carácter poderão também sobrepôr-se. Há que avaliar a facilidade de comunicação, a estabilidade funcional, o aspecto estético geral, o asseio, as boas maneiras, o grau de familiaridade, a conversação, o “à vontade”, o entusiasmo, enfim as barreiras dos contactos não verbais.

As condições físicas incluem, além da saúde, os hábitos, a idade, o sexo, a própria capacidade para o trabalho.

Acrescentamos, ainda, para o nosso tema:

- O poder de adaptação;
- O poder de persuasão;
- A criatividade;
- A faculdade de memória;
- A velocidade de leitura;
- As referências pessoais e empresariais, e
- A capacidade humanística e psicológica.

No aspecto técnico, há que avaliar as seguintes questões:

- Experiência geral;
- Experiência técnica;
- Conhecimentos de idiomas, e
- Formação especializada.

Existem, para o efeito, inúmeros formulários com escalas de apreciação de valores parciais, comparados e absolutos sobre selecção profissional. (Ver Anexo I.)

## 6. A FORMAÇÃO PROFISSIONAL

Divide-se em dois escalões:

- Pré-laboral, e
- De aperfeiçoamento ou reciclagem.

Antigamente a educação era praticamente reservada às crianças. Hoje, a educação já abrange uma considerável massa de adultos. Entre estes, há alguns que necessitam ainda duma formação mais prolongada ou periódica.

A *formação* tem por objectivo adaptar os homens a tarefas específicas e, simultâneamente, mantê-los no grau de capacidade necessária ao desenvolvimento da actividade sectorial e ao seu próprio progresso individual.

As viagens formam a juventude.

Os agentes de viagens precisam de ser formados, tal como todos os restantes especialistas. Os quadros.

Juntamente com a formação há outras designações com objectivos semelhantes.

Da América chegou-nos o termo *training*, porventura mais adequado ao fim em vista.

Depois, apareceu a expressão "Training within Industry", para reflectir a *formação aplicada*.

Muitos pensaram que o vocábulo *aperfeiçoamento* seria mais apropriado.

Se as diferenças entre a capacidade para o desempenho da tarefa e da qualificação do indivíduo são consideráveis, trata-se de *formação*. Se estas diferenças forem apenas marginais, preferimos o *aperfeiçoamento*.

As duas palavras são frequentemente reunidas, como por exemplo na designação "Serviço de Formação Aperfeiçoamento".

O aperfeiçoamento será um complemento da formação, mantendo-se esta primordial.

Há ainda o termo americano "Management Development", aplicado à formação dos quadros superiores.

Analisando o ciclo completo de aprendizagem teremos:

- O ensino básico para a juventude, antes da sua entrada na vida activa;
- A formação relativa à preparação necessária para o desempenho duma profissão;
- O aperfeiçoamento ou reciclagem, tendente à actualização de métodos de trabalho, e
- A formação integrada ou a educação de adultos propostos ou interessados em serem melhor aproveitados, promovidos ou transferidos.

Na primeira fase, deve ensinar-se a cada um, segundo a sua capacidade e o tempo disponível, o que for mais conveniente que todos saibam, quaisquer que venham a ser as suas profissões e as suas tendências.

Na 2.<sup>a</sup> fase, deve assegurar-se o meio de transmitir ao indivíduo as disposições da profissão escolhida, juntamente com a preparação técnica necessária para o seu eficiente desempenho, sempre aproveitando as suas capacidades, reveladas nestas duas fases iniciais.

Na 3.<sup>a</sup> fase nota-se apenas a preocupação de, tanto a colectividade, como o indivíduo, darem o melhor rendimento possível, através duma actualização periódica, que evite o estabelecimento negativo da rotina no trabalho.

Na 4.<sup>a</sup> fase, pelo contrário, nota-se uma ânsia de melhoria colectiva e individual, através do aproveitamento de feculdades inatas ou desenvolvidas após as três fases anteriores, o qual é proporcionado pela preparação de adultos com os conhecimentos exigidos para uma

nova profissão ou para uma categoria superior, no mesmo ramo de actividade.

Antes de nos referirmos aos métodos de formação, queremos salientar a necessidade dos programas de ensino serem organizados de modo a assegurarem as seguintes condições prévias:

- O constante e gradual interesse dos alunos;
- O objectivo colectivo, do país, do sector, da empresa, do próprio estabelecimento de ensino;
- A apreciação dos valores da Natureza, à par dos valores da Ciência e das Artes;
- A apreciação dos valores da vida prática, relacionando-os com o trabalho e a sociedade;
- A revelação das capacidades individuais e o mais adequado aproveitamento das aptidões;
- A análise dos estilos de relações humanas, e
- A aplicação directa dos conhecimentos obtidos.

Tudo isto, para além dos esquemas teóricos das diversas matérias versadas em cada grau de ensino, em cada curso, em cada actividade.

## 7. OS MÉTODOS DE FORMAÇÃO

O *método* é um caminho programado que se segue para atingir um fim.

Neste caso, a formação de profissionais ou a transformação de quadros.

Os métodos de formação de adultos, por muito recentes que aparentemente, têm o contributo capital dos métodos pedagógicos tradicionalmente aplicados à criança e ao adolescente.

Os americanos podem ser considerados os precursores dos métodos de formação de adultos.

Na Europa, o psicólogo suíço Carrard foi um dos principais inovadores desta actividade.

O *método* poderá ser encarado como o estilo de relações entre o professor e os alunos, entre o monitor e os estagiários, entre o instrutor e os operários, entre o *formador* e os *participantes*.

Básicamente, temos três tipos de métodos:

a) *Métodos didáticos* - de apresentação unilateral sob as formas de:

- *Lição* ou *test* - também chamados *métodos interrogativos*;
- *Demonstração, trabalhos práticos* ou *visitas de estudo* - também designados por *métodos demonstrativos*;
- *Conferência, palestra* ou *exposição oral* - também definidos por *métodos explicativos*.

b) *Métodos activos* - quando os “participantes” já não são alunos, pois desempenham o papel principal, apenas assistidos por um “animador”, sob as formas de:

- *Treino*, como nos cursos de aperfeiçoamento e reciclagem;
- *Evolução técnica*, como nos trabalhos em comissões, assembleias, direcções, etc.

c) *Métodos integrados* - conceito novo, nunca encarado pelos antigos pedagogos, onde só existe o “chefe” e os seus “subordinados”, pois por serem métodos de formação integrados no trabalho, volta-se ao estilo das relações de trabalho, aplicáveis a:

- *Estágios*;
- *Cursos de promoção*;
- *Grupos operacionais de trabalho*, etc.

Temos, assim, a comunicação tradicional dos métodos didáticos, a informação nos métodos activos e uma evolução disciplinada nos métodos integrados, onde o aparato pedagógico desaparece, para dar lugar a um espírito de formação suficiente para animar a acção docente.

Pede-se aos alunos, aos participantes e aos subordinados que recebam as comunicações, as informações e as evoluções e que sejam cada vez mais activos.

Por outro lado, é preciso, cada vez mais, reconstruir a forma de pensar dos adultos. Há uma evolução constante da ciência, uma re-

novação permanente de processos. Para resolver os problemas da vida moderna, impõe-se uma abertura de espírito, que os métodos de formação pretendem valorizar, a través da frequente introdução de exemplos da vida real, sobretudo experiências do trabalho.

Não podemos ainda esquecer os mecanismos fundamentais do espírito humano, que assentam na metodologia lógica, nem os meios sofisticados de ensino, que permitem encarar a formação das grandes massas, através da televisão, do magnetoscópio, dos computadores. A sua utilidade pedagógica vence a falta de instrutores e a falta de tempo. São de uma importância fundamental, pois está provado que es métodos activos dão o melhor rendimento quando os grupos se limitam a 10 ou 12 participantes.

## 8. O MERCADO DE TRABALHO

Por muito eficiente que seja a organização do ensino e dos métodos de formação profissional, não poderá por si só resolver todos os problemas do trabalho.

Há profissões que são excessivamente procuradas, outras cuja procura é limitada, outras, ainda, inteiramente abandonadas.

Não há proporção, não há equilíbrio, pois a característica mais saliente do mercado de trabalho é a sua liberdade. Os indivíduos tendem a escolher as profissões sem conhecimento das necessidades orgânicas, nem da fisiologia sectorial.

Por outro lado, a idade em que os indivíduos começam a ser remunerados pelo seu trabalho, tem tendência para ser cada vez mais retardada, ao mesmo tempo que a duração da vida escolar será prolongada, a cultura das populações será desenvolvida e o progresso tecnológico exigirá constantemente novos princípios na orientação e formação profissionais.

O prognóstico está, em geral, na razão inversa do conhecimento. Mas nos tempos modernos, o planeamento assente nas previsões, nas estimativas, nos orçamentos, é uma necessidade elementar, em todos os sectores da actividade humana.

Temos, igualmente, cada vez mais que contar com o contributo do homem para o trabalho.

Temos que contar com a sua boa vontade, com a sua persistência, com o aproveitamento dos seus dotes.

Compreende-se facilmente que as profissões não têm todas o mesmo grau de utilidade geral, sendo essa utilidade tanto maior, quanto maior for o número de pessoas beneficiadas.

O progresso, em todas as suas expressões, tem contribuído também para as mudanças verificadas na vida profissional e nas actividades a que os homens se entregam, do que resultou o aumento do número de profissões úteis, tanto de profissões novas derivadas da aplicação de novos conceitos, novas técnicas e novos requisitos sociais, como de profissões modificadas por evolução de métodos e de valorização social.

Portanto, duma maneira geral, as profissões têm vindo gradualmente a tornar-se úteis a um número sempre crescente de indivíduos, quer no plano dos trabalhadores, quer no plano da colectividade.

*O mercado de trabalho* abrange, por conseguinte, todas as profissões, todas as regiões e obedece às leis da oferta e da procura, isto é, funciona consoante a disponibilidade de pessoal, para os lugares vagos e vice-versa.

As diferenças existentes no exercício de cada profissão, não se limitam à variedade das técnicas aplicáveis, mas também às causas naturais, provenientes da diversidade regional, o que demonstra a complexibilidade do mercado de trabalho, para além dos vários níveis de habilitações e de formação do pessoal disponível, em face dos requisitos próprios de cada região e das estimativas da evolução profissional, derivada do fenómeno sócio-económico.

O mercado de trabalho, poderá e deverá apoiar-se no desenvolvimento da orientação profissional, para se conseguir a melhor distribuição das várias profissões, o melhor aproveitamento dos trabalhadores em relação às necessidades empresariais, à revisão das condições individuais e colectivas para o exercício das profissões e a uniformização de critérios no sentido de se apurarem os melhores métodos de formação profissional.

Chegamos, assim, à conclusão que os problemas do trabalho compreendem essencialmente:

- Factores humanos, e
- Factores económicos.

Da sua inter-relação chega-se ao equilíbrio do mercado de trabalho, através da formação profissional e do ensino.

Como em todos os problemas sociais, teremos agora de referir, no que respeita à formação dos Agentes de Viagens, os seguintes aspectos:

- a) Designação e categorias profissionais;
- b) Motivações e Recrutamento;
- c) Organização dos Cursos de Formação, e
- d) Conclusões.

Por desconhecer, em detalhe, os problemas da formação profissional em Espanha, tanto genèricamente como no que respeita às actividades turísticas, terei de limitar as seguintes observações e comentários ao caso português, embora refira exemplos oportunos dos E.U.A., Brasil, Itália, etc.

## 9. TÉCNICO OU ESCRITURÁRIO?

Em Portugal Agente de Viagens não é ainda uma profissão. Não está reconhecida como tal. É apenas uma actividade própria das empresas comerciais designadas por Agências de Viagens e Turismo.

Não existe tão pouco um Sindicato, próprio dos profissionais das Agências de Viagens.

Portanto, antes de tudo convém definir a mais apropriada designação desta profissão internacional, que entre nós tem sido algo abandonada.

Dada a sua inclusão no Sindicato dos Profissionais de Escritórios, todos os que em Portugal exercem funções nas Agências de Viagens, são ESCRITURÁRIOS.

Por outro lado, os profissionais das empresas de Aviação Civil e da Marinha Mercante, actividades que pela sua semelhança se assemelham aos das Agências de Viagens, mas que têm Sindicato próprio, são OFICIAIS.

Nos cursos de formação, ministrados nos dois estabelecimentos particulares de ensino politécnico existentes em Lisboa, os candidatos às profissões atrás mencionadas, são designados mais adequadamente por TÉCNICOS DE VIAGENS.

Finalmente, cursos estrangeiros habilitam os interessados com o diploma de TÉCNICOS DE TURISMO.

Já vimos que sob o prisma social de valorização humana, a designação profissional tem muito interesse, como motivo de cativação.

Sabemos que está para breve a integração dos profissionais das Agências de Viagens no Sindicato dos Transportes Aéreos e Marítimos, pelo que prevemos a mudança de ESCRITURÁRIO para OFICIAL.

Em nosso entender, embora reconhecendo o valor deste “salto”, achamos que não basta.

A designação de TÉCNICOS terá de ser encarada quanto antes, em relação à crescente importância económica do sector dos TRANSPORTES E TURISMO.

Assim, teríamos, sob um Sindicato único:

- *Técnicos de viagens.*—Para os profissionais responsáveis pela organização, promoção e venda de viagens por todos os meios de transporte, que exerçam a sua actividade em Agências de Viagens.
- *Técnicos de turismo.*—Para os profissionais responsáveis pela programação, operação e exploração de serviços de turismo, que exerçam a sua actividade em Agências de Viagens.
- *Técnicos de transportes.*—Para os profissionais responsáveis pela programação, promoção e venda de passagens, que exerçam a sua actividade em empresas ou agências de navegação aérea ou marítima.

Temos de nos preparar depressa e bem, se isto for possível, para o futuro que nos espreita.

Aos mais interessados na esquematização destas propostas de novas profissões, remeto-os para os trabalhos que publiquei no quinzenário português de turismo *Publituris*, sob os títulos:

- “Subsídios para a organização e dignificação das Profissões Turísticas em Portugal” em Novembro de 1970, e
- “Dossier dos profissionais das Agências de Viagens”, Setembro de 1972.

## 10. AS CATEGORIAS PROFISSIONAIS

Para além dos escriturários, oficiais e técnicos, há o problema dos directores técnicos.

Os hotéis precisam ser dirigidos por um Director, tal como outras organizações que prestam serviços públicos, desde os jornais aos hospitais...

As agências de Viagens foram, finalmente, contempladas em Portugal, com legislação adequada, que prevê a necessidade dos Directores Técnicos, a fim de ser garantida a honestidade de processos, o nível de serviços e a própria competência técnica.

Pergunta-se, como se irá a passar das palavras à acção?

Quais as formalidades a cumprir? Qual a iniciativa a tomar?

Não há dúvida que se trata de uma medida, que já se impunha e até se enquadra na desejada valorização social que se pretende atribuir à profissão.

Há, certamente, falta de estruturas adequadas de formação profissional, pelo menos em Portugal.

Temos o exemplo da Itália, onde anualmente se publica o Anuário das Agências de Viagens, no qual consta, além do n.º de alvará, os nomes do proprietário/procurador responsável pela administração e do director técnico autorizado. Em Espanha, também se dispensa igual cuidado à divulgação do alvará e do director técnico formado. Nos E.U.A., onde impera o conceito da iniciativa livre, a "Air Traffic Conference" vai obrigar todas as agências autorizadas a vender passagens aéreas, com o objectivo de melhorar o nível profissional das mesmas, a submeterem, pelo menos um elemento dos seus quadros, a dois "testes" de 3 horas de duração cada, no qual serão postos à prova questões técnicas e de gestão das Agências de Viagens. Por outro lado, o Congresso vai também discutir, brevemente, se o exercício da profissão de Agente de Viagens deverá ou não ser sujeito à aprovação federal, o que alargaria a compilação dos "testes" requeridos pela A.T.C., a todos os que trabalham nas Agências de Viagens nos E.U.A. Uma espécie de diploma vitalício.

As respostas às questões técnicas dos "testes" podem ser encontradas nos seguintes manuais/publicações:

- O.A.G. (Official Airline Guide);
- Travel Planner;
- Consolidated Tour Manual;
- Official Steamship Guide;
- Hotel and Travel Index;
- Travel Industry Personnel Directory, e
- A.T.C. and I.A.T.A. Agency Documentation.

O que atesta o cuidado dispensado à respectiva elaboração e a escolha de um método didáctico para a habilitação.

Convém aqui esclarecer que noutros países a designação *Agente de Viagens* é aceitável como profissão. É o caso do Reino Unido, da Itália, da própria Espanha. Nos E.U.A. também é utilizado o termo *Travel Agent*, a par de *Travel Consultant*, que corresponderá ao nosso *Técnico* (consultor).

Em Portugal, *Agente* significa “aquele que trata dos negócios de outrem”, o que se aplica, talvez com mais ampla propriedade, à entidade patronal, que até tem demonstrado, na generalidade, ser ciosa deste título. O seu a seu dono...

## 11. AS MOTIVAÇÕES E O RECRUTAMENTO

Interessa agora focar as motivações que levam, especialmente os jovens, a procurar as Agências de Viagens para exercerem a sua actividade profissional.

Turismo é uma actividade moderna, dinâmica, que capta cada dia maior número de adeptos, tanto do lado da clientela, como da parte de fornecedores de serviços e profissionais. Além disso é uma actividade de natureza mista, que abrange praticamente, todos os sectores da vida económica, social e pública.

As juntas de recrutamento da Marinha Britânica lançaram há muitos anos um sugestivo cartaz, onde se lia: *Join the navy and See the World*.

Pois, em turismo passa-se o mesmo. O aliciente das viagens, dos contactos humanos pesam muito na balança, o que nos permite prever que continuarão a subsistir condições ideais para o fácil recrutamento de vastas camadas de jovens para as profissões turísticas.

A única contrariedade é o problema das remunerações, de baixo nível, na maioria dos escalões, por se tratar genéricamente duma actividade comercial pouco compensadora, no âmbito do regime actual de comissões atribuídas por transportadores e hoteleiros e que, por outro lado, requiere pessoal altamente especializado.

Daí, a conveniência de não prolongar, para além do que é absolutamente necessário, os cursos básicos de formação profissional, sob pena dos participantes se desinteressarem.

As estatísticas indicam-nos que um trabalhador não qualificado ganha mais, quando começa a sua actividade profissional, do que um aprendiz ou um estagiário/aspirante. Estes, porém, têm acesso mais rápido às categorias superiores e aos escalões mais elevados de vencimentos, pelo que a relação dos ganhos e da sua progressão se invertem.

Os contratos colectivos de trabalho funcionam agora como verdadeiros barómetros da remuneração mais justa do trabalho, estando sujeitos a revisão de 2 em 2 anos em Portugal.

Os dirigentes sindicais, como representantes da classe, certamente, encontrarão a solução mais adequada para a cativação renovada de jovens para preenchimento das vagas abertas, proporcionando, simultaneamente, o acesso escalonado aos quadros médios e superiores da profissão, por meio de cursos de formação, aperfeiçoamento e reciclagem.

## 12. A ORGANIZAÇÃO DOS CURSOS DE FORMAÇÃO

Antes de aprofundarmos esta questão, importa saber se interessa admitir numa empresa:

- Um elemento sem conhecimentos básicos da profissão? ou
- Um diplomado com um curso de formação elementar?

Sabemos que existem adeptos de ambas soluções.

Já dissemos que os indivíduos são imprevisíveis. Acrescentaremos que também variam quanto às suas reacções e ao seu aproveitamento profissional, independentemente das suas habilitações, da sua formação, até das suas aptidões, se considerarmos indivíduos dotados da mesma escala de valores no desempenho de tarefas idênticas.

Portanto, vamos partir do princípio que interessa proteger e desenvolver a política da formação profissional pré-laboral, em relação às particularidades do mercado de trabalho das agências de viagens.

O primeiro ponto a considerar é o das habilitações mínimas para o exercício da profissão.

O actual C.C.T. estabelece que as condições mínimas de admissão obrigam à habilitação do Curso Geral de Comércio ou equivalentes (3.º ano actual dos liceus).

Sucede na prática que muitos candidatos, mesmo provenientes dos estabelecimentos de ensino de turismo, não possuem esta habilitação mínima. A maioria também provém dos liceus e não do ensino técnico. Há, portanto, uma falta de coordenação entre o que está regulamentado e a prática.

Não será necessário mencionar a conveniência de uniformizar, tanto quanto possível, o grau de habilitações dos candidatos a qualquer curso de formação.

Depois temos a idade. O C.C.T. estabelece a idade mínima de 14 anos para o sexo masculino e 16 anos para o sexo feminino, assim como a idade máxima de 21 anos para a categoria de praticantes e 25 anos para a categoria de aspirantes de ambos os sexos.

Estes limites mínimos e máximos também andam fora das realidades, por motivos óbvios.

Os cursos existentes de formação de *técnicos de viagens* foram criados no sentido de proporcionar aos alunos uma base simultaneamente técnica e humanística. Têm vindo anualmente a ser aperfeiçoados de acordo com a experiência adquirida e com a evolução do mercado.

Atendendo à diversidade do nível educacional dos candidatos foi criada uma estrutura que permite a admissão da maioria, tomando em conta as habilitações que possuem, a par das aptidões verificadas por meio de exame, as habilitações práticas e ainda a idade dos alunos. O exame de aptidão consta essencialmente de provas escritas de cultura geral em Português e mais dois idiomas obrigatórios, o que garante antecipadamente um certo nível básico. Esses alunos frequentam depois o chamado Curso Propedêutico, no qual são dadas as cadeiras de História Geral da Civilização, Organização Política, Psi-

ciologia e Ética, Corografia, Introdução à Problemática do Turismo, Português, Inglês e Francês, durante um ano lectivo.

Mediante aprovação passam então para o Curso de Formação de Técnicos de Viagens, dividido em 2 anos, ao qual têm acesso os alunos habilitados com o Curso Geral dos Liceus.

No 1.º ano dão Geografia Turística e Económica I, História da Cultura Ocidental, Introdução à Contabilidade, Problemática do Turismo e Técnica de Viagens, além de Inglês e Francês.

No 2.º ano têm Geografia Turística e Económica II, História da Cultura Portuguesa, Etnografia e Folclore, Relações Humanas, Teoria do Turismo, Transportes Excursões e Circuitos, Expediente de Agência ou Técnica de Viagens II, além de Francês e Inglês. São cursos de métodos didácticos.

Durante os anos lectivos há pontos de frequência e exames finais de cada disciplina. No final do curso de formação há uma prova finalíssima escrita e oral. São organizadas também visitas de estudos a hotéis, empresas de transportes, paquetes e agências.

Tenta-se emprestar a todas as lições um cariz prático, relacionando a matéria com exemplos da vida quotidiana.

Os resultados obtidos têm sido satisfatórios, embora nem todos os diplomados tenham sido absorvidos pelas agências de viagens. A TAP tem admitido talvez a maioria, a par dos diversos serviços da D.G.T.

Os cursos de formação pré-laboral até agora existentes são aprovados pelo Centro Nacional de Formação Turística e Hoteleira, como órgão da Direcção Geral de Turismo, encarregado exactamente de coordenar e proporcionar os meios de formação necessários às actividades turísticas em Portugal.

Por outro lado, precisam igualmente da aprovação da Direcção Geral do Ensino Particular, que funciona no âmbito do Ministério da Educação Nacional.

No que se refere a equivalências de nível escolar, a responsabilidade de qualquer reconhecimento oficial pertence à Junta Nacional de Educação, enquanto em matéria de habilitação de trabalho superintende o Ministério das Corporações através dos seus organismos competentes.

Quer dizer, temos a interferência directa dos serviços de três mi-

nistérios, o que certamente complica um pouco, qualquer inovação, qualquer aprovação.

Finalmente, temos também que analisar os cursos de aperfeiçoamento e reciclagem para os profissionais das agências de viagens.

Duma maneira geral têm sido proporcionados pelas Companhias de Aviação, interessadas em uniformizar e divulgar as novas técnicas de cálculo de tarifas, emissão de bilhetes e promoção de vendas. São cursos regidos por métodos activos proporcionados gratuitamente aos interessados, a vários níveis, através da entidade patronal.

Mas não são apenas as Companhias de Aviação que organizam tais cursos.

O exemplo mais típico da diversidade de empresas que se interessam pelo aperfeiçoamento profissional, também nos chega dos E.U.A., onde a "International Passenger Ship Association", formada em 1971 pela fusão de três antigas associações ou conferências de armadores de navios de passageiros (a Conferência do Atlântico, a Conferência Transatlântica e a Associação dos Cruzeiros nas Caraíbas), pretende aperfeiçoar os métodos de trabalho de cerca de 7.500 agentes americanos e canadianos, por meio de dois tipos básicos de programação. Os 16 armadores que constituem a I.P.S.A. (equivalente à IATA na Marinha Mercante) pretendem que os agentes de viagens desenvolvam novos conceitos de "marketing", novos métodos de promoção e novos objectivos de organização, através da frequência destes cursos, um destinado ao pessoal superior encarregado da organização, selecção e promoção dos programas e o outro ao pessoal de vendas, que constitui o contacto com a clientela.

É um interessante exemplo de mentalização colectiva de um importante sector da indústria turística, até aqui inerte e independente, que tem a vantagem dos cursos serem itinerantes e dados sempre pelos mesmos 2 monitores, que actuam como representantes da I.P.S.A. e não duma única Companhia de Navegação, como tem sido prática das empresas de Aviação.

Mas também os C. Ferro viram chegado o momento de dedicarem alguma atenção à formação dos agentes de viagens. Assim, a Organização Wasteels anunciou um curso de aperfeiçoamento de tarifas, emissão e vendas de bilhetes ferroviários, a realizar em Lisboa de 7 a 8 de Dezembro de 1973.

Sobre métodos integrados teremos a considerar os cursos de treinos dentro das próprias empresas, para aperfeiçoamento de programadores, vendedores, promotores, etc. É a teoria do "Training Within Industry", muito seguido pelas Companhias de Aviação.

Há, depois, uma série de seminários organizados por firmas ou associações especializadas como o Seminário Internacional de Marketing em Turismo, lançado pela Sociedade Portuguesa de Comercialização.

Estes cursos são pagos e destinam-se normalmente aos quadros superiores das empresas, receptivos a novas técnicas, novas soluções e novos empreendimentos. São ministrados por métodos didácticos, embora se pretenda muitas vezes dar a feição de métodos activos, recorrendo-se a peritos estrangeiros.

Este próprio curso é um exemplo das técnicas de aperfeiçoamento ou reciclagem por métodos didácticos, mas com um cariz activo.

Não mencionei os atributos normalmente requeridos para o exercício da profissão. Para o efeito, elaborei, em tempo, um decálogo que submeto à vossa apreciação e reflexão, em anexo.

### 13. CONCLUSOES

Num sistema em que a carteira profissional constitui a prova legal para o exercício de qualquer profissão, convém que os Sindicatos se apercebam da existência dos cursos de formação dos Técnicos de Viagens, englobando a respectiva habilitação como uma das normas mínimas de acesso à profissão, que por outro lado necessita ser rapidamente reconhecida em Portugal.

Por outro lado, temos que nos preparar para a formação imediata dos quadros superiores das agências de viagens, nomeadamente, os directores técnicos.

Especialmente, numa ocasião em que o Comité de Turismo da O.C.D.E., no relatório de 1972, propunha o alargamento dos estudos sobre o turismo ao ensino universitário.

No Brasil, o mesmo problema foi previsto em face à explosiva expansão do sector. A falta de pessoal especializado poderá atrasar essa expansão. Para além do SENAC —Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial, em S. Paulo— pouco mais existe quanto a cursos

especializados de nível médio. A aprendizagem é essencialmente adquirida pela prática. O mesmo não sucede ao nível universitário. No Rio de Janeiro existem 2 cursos superiores de turismo. Um na Universidade Católica de Petrópolis. Outro nas Faculdades Integradas Estácio de Sá.

Ambos de organização recente. Em S. Paulo há 5 cursos superiores de turismo. A Faculdade de Turismo de Morumbi, a primeira criada no Brasil, será responsável pela organização do Curso da Estácio de Sá, graças a um convénio estabelecido para o efeito e que se espera ver repetido para a criação de novos cursos de turismo em Minas Gerais, em Pernambuco e no Paraná. A ideia da Faculdade de Turismo de Morumbi é estabelecer um intercâmbio de alunos, que assim viajariam na prática do turismo. O Brasil funcionaria como o laboratório de pesquisa para este grupo de escolas superiores de turismo. Em linhas gerais, o "currículum" dos cursos divide-se em 2 partes: nos dois primeiros anos o aluno aprende a conhecer o produto turístico, isto é, o que há para vender, quem são os compradores e como estes chegam ao produto. Nos dois últimos anos, o aluno aprende a criar esse produto, a planificar, a explorar, a administrar as actividades inerentes a uma empresa turística.

O curso da Universidade de Petrópolis está estruturado em 3 anos e prevê estágios em Espanha e no México, como meios de especialização prática dos respectivos diplomados, os quais, se espera, sejam totalmente absorvidos pela indústria do turismo brasileira.

Em Portugal, haveria conveniência em se estudar o exemplo agora encetado em grande escala no Brasil (com 10 cursos superiores) e até em Espanha, especialmente no que respeita à formação ou habilitação dos directores técnicos.

Como apontamento final mencionaremos que uma simpática jornalista irlandesa e de avançada idade, conhecedora de Portugal, ficou bastante admirada, quando lhe dissemos que organizávamos cursos de turismo, tendo-nos retorquido que acreditava os portugueses, por temperamento e intuição, não precisavam aprender novas técnicas de turismo. Já sabiam tudo sobre hospitalidade e sobre os componentes do turismo tradicional. Reacção lisonjeira, mas pouco realista.

Turismo requer organização, imaginação e acção. Para tal é preciso muito estudo e muito trabalho. Foi para isso que aqui nos reunimos. Oxalá o nosso contributo seja positivo.

Estou à vossa disposição para responder às questões que acharem oportuno debater.

## A N E X O I

### FICHA DE SELECÇÃO E AVALIAÇÃO N.º .....

NOME ..... Sexo ..... Idade .....  
 Endereço .....  
 Filho de .....  
 E de .....  
 Natural de ..... Concelho ..... Freguesia .....  
 Estado Civil ..... N/Conjuge .....  
 B. Identidade N.º ..... Arquivo ..... em .....  
 Benef.º N.º ..... da C.P. ....  
 Sócio N.º ..... do Sindicato .....  
 Cart. Prof. N.º ..... Emit. .../.../..... Ult. Cat.ª .../.../.....

### EXPERIENCIA/EMPREGOS ANTERIORES

..... de ...../...../... a ...../...../.....  
 ..... de ...../...../... a ...../...../.....  
 ..... de ...../...../... a ...../...../.....  
 Hab. Ofic. ....  
 Hab. Part. ....  
 Abon/Ref.ª .....  
 Ordenado pretendido .....

## ENTREVISTA PRELIMINAR DE SELECÇÃO

Entrevistador:	Data:		Hora:				
Apresentado por:	Recebeu explicações s/ a n/ empresa ?						
Pontuação atribuída:	0	1	2	3	4	5	TOTAL
Experiência geral ... ..							
Experiência técnica ... ..							
Dactilografia ... ..							
Estabilidade funcional ... ..							
Inglês ... ..							
Outros idiomas ... ..							
	<i>Total de pontos ...</i>						
Aspecto estético geral ... ..							
Asseio ... ..							
Boas maneiras ... ..							
Grau de familiaridade ... ..							
Cultura geral e convers ... ..							
Informações ... ..							
	<i>Total de pontos ...</i>						
Classificação Geral							
Resumo da avaliação							

## A N E X O I I

O CÓDIGO PROFISSIONAL E ETICO  
DO AGENTE DE VIAGENS

Este código, constituído por 10 simples normas ditadas pelo bom senso e pela experiência, serve igualmente para os Técnicos de Turismo e Técnicos de Transportes.

- 1.º Tomar verdadeira consciência de responsabilidade do trabalho inerente às suas funções dentro da sociedade contemporânea.
- 2.º Ter sempre presente que os clientes dependem inteiramente de si para que possam com efeito beneficiar do prazer duma boa viagem.
- 3.º Saber escalonar o seu trabalho por ordem de absoluta prioridade, nunca dando a entender a qualquer cliente que tem outras viagens mais importantes a tratar.
- 4.º Dispor de um elevado espírito de organização pessoal e profissional, de molde a nunca deixar absorver-se pelo expediente diário, por mais intenso que seja.
- 5.º Mostrar sempre afabilidade, boa disposição e, sobretudo, conhecimento da causa que está a tratar, de modo a evitar a mais leve sombra de desconfiança, por parte do cliente.
- 6.º Prever com segurança os requisitos do cliente e providenciar para que toda a documentação esteja à hora combinada.
- 7.º Trabalhar sempre na defensiva e nunca prometer nada que se não tenha a certeza antecipada de cumprir integralmente a tempo e horas, a fim de inculcar a maior confiança ao cliente.
- 8.º Evitar sempre, por todos os meios ao seu alcance, que o cliente tenha qualquer razão para reclamar, pois é preferível não se comprometer e mais tarde dar notícias boas, do

que fazer promessas impossíveis ou dar preços excessivamente baixos.

- 9.º Saber separar o trigo do joio, isto é, não perder tempo com assuntos que de antemão não interessam, quando há outros casos que requerem atenção imediata.
10. Utilizar ilimitadamente todo o bom senso e a maior dose de paciência que seja possível, para que consiga atingir uma craveira razoável em relações humanas, a par duma profissionalização consciente no plano técnico e/ou administrativo.