

## **Qualificação profissional de camareiras de hotéis e a crítica que Paulo Freire não escreveu**

### ***Professional qualification of hotel maids and the criticism that Paulo Freire did not write***

#### **Angela Teberga de Paula**

Doutoranda em Turismo e Hospitalidade pela Universidade de Caxias do Sul – UCS, Caxias do Sul/RS, Brasil

E-mail: [angela.teberga@gmail.com](mailto:angela.teberga@gmail.com)

#### **Vania Beatriz Merlotti Herédia**

Professora Titular na graduação e na pós-graduação da Universidade de Caxias do Sul – UCS, Caxias do Sul/RS, Brasil

E-mail: [vbmhered@ucs.br](mailto:vbmhered@ucs.br)

*Artigo recebido em: 05-02-2019*

*Artigo aprovado em: 07-06-2019*

## RESUMO

Apesar da enorme importância do ofício das camareiras para o bom funcionamento dos hotéis, cursos de qualificação dessa ocupação tendem a atender as necessidades mais imediatas do mercado hoteleiro. Nesse contexto, o objetivo principal deste trabalho é problematizar a qualificação profissional de camareiras de hotéis a partir dos estudos de Paulo Freire. Apesar de não haver uma crítica sistemática de Paulo Freire à educação profissional, pode-se inferir como a crítica freiriana ao ensino chegaria aos cursos de qualificação profissional. A qualificação das camareiras ocorre em nível de qualificação profissional, em que a escolaridade básica exigida é o ensino fundamental, habilitando os alunos ao uso de equipamentos e materiais adequados, e à manutenção e limpeza dos apartamentos. Em nosso entendimento, o ensino profissional tem um papel de suma importância para a formação humanista das trabalhadoras, devendo, por isso, respeitar o “saber de experiência feito” das educandas-trabalhadoras, ter o trabalho como princípio educativo e ser crítica à reprodução do capital – alicerces da teoria Freiriana. Constitui-se uma pesquisa exploratória de revisão teórica (pesquisas bibliográfica e documental) e utiliza-se como pesquisa empírica a cidade de Brasília (Distrito Federal) para o estudo do perfil das camareiras de hotéis e da oferta de cursos de qualificação profissional do segmento.

**Palavras-chave:** Qualificação Profissional. Camareiras de Hotéis. Paulo Freire. Teoria Freiriana.

## ABSTRACT

Despite the great importance of housekeepers' craft to the good operation of the hotels, training qualifications on this occupation tend to meet the most immediate needs of the hotel market. In this context, the main objective of this work is to problematize the professional qualification of hotel housekeepers from the studies of Paulo Freire. Although there is no systematic criticism of Paulo Freire in professional education, it can infer how Freirian criticism of education would reach professional qualification courses. Housekeepers' qualification takes place at professional level, the education level required is elementary school, enabling students to use appropriate equipment and materials, and to maintain and clean the apartments. In our view, professional education plays a very important role in the humanistic education of women workers and must, therefore, respect the “experience knowledge” of female students-workers, take work as an educational principle and be critical to the reproduction of the capital - foundations of the Paulo Freire theory. It is an exploratory research of theoretical revision (bibliographical and documentary research) and is used as empirical research the city of Brasília (Federal District) to study the profile of hotel housekeepers and the offer of professional qualification training of the sector.

**Keywords:** Professional education. Hotel Housekeepers. Paulo Freire. Freiriana Theory.

*A ideologia dominante, surda à necessidade de uma leitura crítica do mundo, insiste no treinamento puramente técnico da classe trabalhadora, com que esta se reproduz como tal.*

Paulo Freire (Cartas à Cristina, 1994)

## 1. INTRODUÇÃO

Limpeza e arrumação de apartamentos são funções imprescindíveis para o bom funcionamento dos hotéis. Camareiras, responsáveis por essas funções, representam boa parte dos postos de trabalho gerados no setor hoteleiro. Por isso (ou apesar disso), cursos de qualificação dessa ocupação tendem a atender necessidades mais imediatas do mercado hoteleiro. É comum verificar a existência de cursos rápidos e com apelo tecnicista no segmento.

Nesse sentido, o objetivo principal desse trabalho é problematizar a qualificação profissional de camareiras de hotéis a partir dos estudos de Paulo Freire. Apesar de não haver uma crítica sistemática de Paulo Freire à educação profissional, pode-se inferir como a crítica freiriana ao ensino chegaria aos cursos de qualificação profissional. Isso é possível, pois algumas obras sugerem pistas para uma discussão mais contundente, é o caso dos livros “Cartas à Cristina” (Freire, 1994) e “Extensão ou comunicação?” (Freire, 1977) ou, ainda, de determinados escritos de sua biografia pós-morte (Freire, 2017).

A qualificação das camareiras ocorre em nível de qualificação profissional, em que a escolaridade básica exigida é o ensino fundamental, habilitando os alunos ao uso de equipamentos e materiais no setor de governança de meios de hospedagem, à manutenção e limpeza dos apartamentos e dependências do estabelecimento. Comumente, o curso é oferecido por instituições de ensino técnico, como as unidades do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia (IFB) e do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC), na modalidade de formação inicial e continuada.

A baixa escolaridade das trabalhadoras, somada à qualificação tecnicista das camareiras, além de demonstrar um aprofundamento da precarização do trabalho, prejudicam também a construção da consciência política dessa classe – o setor possui um dos piores níveis de sindicalização, segundo Arbach (2001). Dessa maneira, o ensino profissional tem um papel de suma importância para a formação humanista das trabalhadoras, devendo, por isso, respeitar o “saber de experiência feito” das educandas-trabalhadoras, ter o trabalho como princípio educativo e ser crítica à reprodução do capital. Devem, enfim, seguir os pressupostos freirianos de uma educação libertadora.

Constitui-se uma pesquisa exploratória de revisão teórica (pesquisas bibliográfica e documental). Utiliza-se como pesquisa empírica a cidade de Brasília (Distrito Federal) para o estudo do perfil das camareiras de hotéis e da oferta de cursos de qualificação profissional do segmento. Dessa maneira, busca-se construir uma reflexão crítica sobre a qualificação

profissional de camareiras de hotéis, convergindo a teoria freiriana com a práxis da qualificação no setor hoteleiro.

## 2. QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL EM PAULO FREIRE

A vasta bibliografia de Paulo Freire, que tem início em 1960 com o livro “Educação e Atualidade Brasileira” e se encerra apenas em 1997 com o livro “Pedagogia da Autonomia”, além de outros que foram organizados e publicados pós-morte, dá conta de apresentar a evolução do seu pensamento acerca da defesa de uma educação humanista, libertadora e dialógica. Todas as obras, cada uma a seu modo, apresentam importantes discussões para formar aquilo que viria a ser conhecido como teoria freiriana de educação. O princípio básico dessa teoria é que alfabetização e conscientização são indissociáveis e, por isso, a educação é instrumento essencial para a tomada de consciência crítica da população (Weffort, 1967).

“Pedagogia do Oprimido”, escrita por Paulo Freire entre 1967 e 1968 durante o exílio no Chile, é considerada sua obra-prima. Nela, Freire critica a concepção bancária da educação, aquela “em que a única margem de ação que se oferece aos educandos é a de receberem os depósitos, guardá-los e arquivá-los” (Freire, 1987, p. 33). Na educação bancária, a educação é utilizada como instrumento da ideologia da opressão – aquela que não desenvolve a consciência crítica, absolutiza a ignorância, controla e domestica os homens e suas realidades. Ao contrário, uma educação libertadora é dialógica, estimula o pensar autêntico e problematiza as relações do homem com o mundo.

É importante frisar que, de um modo geral, a crítica de Paulo Freire à educação bancária atinge todos os níveis de ensino, desde a alfabetização até o ensino superior. Dessa maneira, embora não se tenha encontrado na bibliografia pesquisada alguma discussão específica sobre o ensino profissionalizante no país, *é possível inferir como a crítica freiriana à educação bancária chegaria aos cursos de qualificação profissional*. Ainda, algumas obras sugerem alguns caminhos para uma discussão mais contundente - é o caso do livro “Cartas à Cristina” (Freire, 1994), em que escreve sobre o seu trabalho no SESI em Pernambuco. Sua exitosa atuação em instituições públicas e privadas de cultura e educação - a exemplo da experiência como presidente do Instituto Cajamar em São Paulo durante a década de 1980 (Freire, 2017) e da assessoria técnica ao Centro de Estudos do Desenvolvimento na América Latina (CEDAL) durante a década de 1970 (Freire & Cedal, 1979) – também pode dar pistas para a construção desta análise.

Mesmo não havendo discussão específica de Paulo Freire à educação profissional, Manfredi (2010) desenvolveu uma definição para o verbete “educação profissional” no Dicionário Paulo Freire, a saber:

“[...] é possível afirmar que, para ele, a educação profissional deve ser entendida como um processo de formação humana, que vincule a formação técnica – criticamente os processos de trabalho – aos conhecimentos técnicos, científicos, em sua historicidade e com a sua função social e política. Nesse sentido, é possível afirmar que suas ideais se aproximem mais da concepção que faz da formação para o trabalho uma dimensão dentro de um processo mais amplo e complexo de formação humana. Em síntese uma educação voltada para construção de sujeitos humanos, críticos, social e politicamente ativos” (Manfredi, 2010, p. 142).

Dessa maneira, ao verificar que determinados pressupostos são recorrentes na teoria freiriana, sistematizou-se em três tópicos discussões que merecem estarem presentes no tocante à qualificação profissional. Tem-se como norte a definição desenvolvida por Manfredi (2010), ou seja, *a educação profissional deve ser entendida dentro de um processo mais amplo e complexo de formação humana*, e aquela precisa, por isso, respeitar o “saber de experiência feito” das educandas (a), ter o trabalho como princípio educativo (b) e ser crítica à reprodução do capital (c).

### **a) Sobre uma qualificação com respeito ao “saber de experiência feito”**

A qualificação profissional que não considera conhecimentos prévios dos educandos-trabalhadores é uma educação que nega o diálogo como princípio e que pressupõe que o saber técnico-científico é mais valoroso que o saber tradicional ou empírico. É, por isso, arrogante e demagógica.

No âmbito da qualificação de trabalhadores, respeitar o “saber de experiência feito” parece ainda mais fundamental: trata-se de educandos que, à sua maneira, já exercem a atividade para a qual estão sendo preparados pela qualificação. E, mesmo no caso em que os trabalhadores não estejam no mercado de trabalho, o conhecimento prévio não deve ser desconsiderado. Para as funções das camareiras, por exemplo, o respeito aos saberes adquiridos no âmbito doméstico é patente. A presença massiva das mulheres na hotelaria é explicada porque “su trabajo se asocia a las labores de cuidado que tradicionalmente han hecho las mujeres en sus casas” (Cañada, 2015, p. 22). As tarefas domésticas de limpeza e arrumação, impostas historicamente às mulheres desde a infância até a idade adulta (Biroli, 2018), são os saberes não-científicos a serem falsamente “aprendidos” em cursos de técnicas de camararias.

Em “Extensão ou comunicação?” (Freire, 1977), obra escrita em sua primeira fase, Paulo Freire, ao fazer uma crítica ao extensionismo rural, apresenta discussões pertinentes a

essa análise. Para o autor, o diálogo dos agrônomos educadores com os camponeses é praticamente inexistente dentro da extensão rural, iniciativa educativa que tende a ser antidialógica e autoritária. A imposição dos conhecimentos técnicos aos camponeses, como numa “invasão cultural”, ocorre a fim de garantir que “seus comportamentos empíricos [sejam substituídos] pelas técnicas apropriadas” (Freire, 1977, p. 45).

O respeito aos saberes prévios é, dessa maneira, crucial: está se falando de técnicas dominadas pelo educando, provavelmente, há mais tempo e com maior maestria que as apresentadas pelo próprio educador. Não se deve desconsiderar, por isso, o *back-ground* cultural que define os conhecimentos empíricos dos educandos. As técnicas agrícolas não são estranhas aos camponeses, assim como as técnicas de limpeza e arrumação não o são às trabalhadoras domésticas. “Não se trata apenas de ensinar-lhes; há também que aprender deles” (Freire, 1977, p. 51), em práticas de diálogo problematizador. Assim:

A capacitação técnica de especialistas cuja tarefa se realiza preponderantemente no campo da técnica se associa a reflexões, estudos e análises sérios das dimensões mais amplas nas quais se dá o próprio quefazer técnico. [...] Na concepção crítica, esta capacitação não é o ato ingênuo de transferir ou “depositar” conteúdos técnicos. É, pelo contrário, o ato em que o proceder técnico se oferece ao educando como um problema ao qual ele deve responder (Freire, 1977, pp. 61-62).

De igual maneira, em “Pedagogia da Autonomia”, Freire (2002) retoma a importância da valorização dos saberes dos educandos, especialmente os de classes populares. Nessa obra, o autor sugere que o educador estabeleça um vínculo crítico entre os saberes curriculares e os advindos da experiência dos educandos.

Por isso mesmo pensar certo coloca ao professor [...] o dever de não só respeitar os saberes com que os educandos [...] chegam a ela – saberes socialmente construídos na prática comunitária – mas também [...] discutir com os alunos a razão de ser de alguns desses saberes em relação com o ensino dos conteúdos (Freire, 2002, p. 15).

O autor também sugere que os conteúdos ensinados tenham respaldo na realidade concreta dos indivíduos. Em relação ao ensino profissional, tenderíamos a afirmar que o ensino de determinadas técnicas, muitas vezes importadas de manuais internacionais, são descontextualizadas da realidade do trabalhador, ou mesmo das empresas que podem o empregar – é o caso, por exemplo, do treinamento para utilização de passadeiras de roupas de alta tecnologia, mas que estão disponíveis somente em alguns hotéis e lavanderias do país.

## **b) Sobre uma qualificação que tem o trabalho como princípio educativo**

A qualificação profissional que não valoriza a transformação da natureza pelo homem através do trabalho acaba por não estimular seu potencial criativo de reconstrução da sociedade. O entendimento do trabalho como princípio educativo é fundamental para a

concepção freiriana de educação – e com a qualificação profissional não seria diferente. Não por acaso, os dois livros selecionados para essa discussão abordam a atuação de Paulo Freire como educador – Freire entendia que o seu trabalho, bem como dos educadores, só adquiriria sentido na prática.

“Cartas à Guiné-Bissau” (Freire, 1978) é uma coletânea de cartas escritas por Paulo Freire sobre seus êxitos e suas dificuldades na coordenação do projeto de alfabetização de adultos na Guiné. Nessa obra, ele retoma entendimentos fundantes e iniciais para a construção teórica de sua pedagogia: a valorização do trabalho criativo como instrumento de humanização dos homens. E valorizar esse trabalho passa inicialmente pela superação da dicotomia entre trabalho manual e trabalho intelectual, entre prática e teoria, bem como pela superação da valoração deste ou daquele trabalho. A educação crítica, por isso, “não se distingue essencialmente da fábrica ou da prática produtiva de um campo agrícola, nem a elas se justapõe” (Freire, 1978, p. 116).

A qualificação profissional, cujo objetivo é de capacitar educandos para o trabalho especializado, deve rejeitar a mera reprodução das técnicas de trabalho, à medida em que o domínio dos conhecimentos desenvolvidos deve, na realidade, ser capaz de transformar a realidade dos educandos. É pelo trabalho que se transforma a natureza, e é pela educação que se transforma o trabalho. A qualificação que não for capaz de transformar o pensamento e a práxis do trabalhador num contexto capitalista não é, portanto, educativa – é alienadora (Freire, 1978).

[...] a educação como ato de conhecimento e atividade eminentemente política, centrando-se numa temática que emerge da realidade concreta dos educandos e associada à produção, deve ser vista como um fator importante no processo de transformação do pensamento do povo (Freire, 1978, p. 141).

O autor afirma o conteúdo programático da educação – em qualquer nível de ensino – deve ter como fundamento a prática social da população, da qual a atividade produtiva é determinante. O programa deve, ainda, “incentivar a responsabilidade social e o trabalho cooperativo, com vistas ao interesse comum e [fundamentar-se] numa profunda crença nos seres humanos” (Freire, 1978, p. 148).

Também em “A importância do ato de ler” (Freire, 1989), ao apresentar seu trabalho de alfabetização de adultos em São Tomé e Príncipe, recupera essa discussão. Nessa obra, Freire apresenta trechos de textos do Caderno de Cultura Popular, utilizado para a alfabetização e pós-alfabetização de adultos, cujas temáticas são relacionadas ao próprio cotidiano dos educandos são-tomenses (como “O Ato de Estudar”), ou do contexto político do país à época (como “Reconstrução Nacional”). No rol dos textos está a temática do trabalho

como transformador do mundo. Neste, a importância da conscientização de classe é abordada de maneira acessível ao alfabetizando.

A compreensão do processo do trabalho, do ato produtivo em sua complexidade, da maneira como se organiza e desenvolve a produção, a necessidade de uma formação técnica do trabalhador, formação, porém, que não se esgote num especialismo estreito e alienante [...] Tudo isso são temas fundamentais que se acharam referidos à maioria das palavras que constituem o programa de alfabetização (Freire, 1989, pp. 24-25).

Dessa maneira, a aproximação do mundo do educando, no qual o trabalho é dimensão significativa, aos conteúdos escolares é, assim, necessária para a sua construção dos conhecimentos técnico-científicos e, mais do que isso, necessária para a transformação de sua realidade.

### **c) Sobre uma qualificação que não esteja a serviço do capital**

A qualificação profissional que não desperta para questões sociológicas sobre a economia nacional e a exploração do trabalhador tende a ser conivente com a manutenção do sistema que se opera internacionalmente. Assim, em “Multinacionais e Trabalhadores no Brasil” (Freire & Cedal, 1979, p. 19), a tese dos autores é que a educação libertadora “necessariamente deve ser capaz de compreender os mecanismos de desenvolvimento econômico que determinam as profundas tendências da evolução da sociedade”. E isso significa que o trabalhador-educando não deve (ou não deveria) estar alienado à estrutura do modo de produção capitalista que o amarra ao explorar sua força de trabalho como mercadoria de menor valor.

A instalação de empresas multinacionais em países subdesenvolvidos, como é o caso do Brasil, que tem início na época em que o livro foi escrito, mas adquire seu auge na década de 1990, ocorre a fim de garantir melhores condições de valorização do capital – no qual a matéria-prima e a mão-de-obra são abundantes e baratas. Na hotelaria não é diferente: Cañada (2016) mostra que tem havido nos últimos anos uma profunda terceirização de camareiras no mercado internacional de hotéis com vistas à redução salarial e perda de direitos dessas trabalhadoras.

Freire e Cedal (1979), nesse sentido, expõem sobre a responsabilidade dos trabalhadores em torno de uma ação política que, levando em conta mecanismos econômicos como esse (reforma trabalhista, por exemplo), seja capaz de aguçar a consciência crítica das massas para a luta contra o capital. Consciência crítica e emancipação do trabalhador se desenvolvem, para Freire (1963), através da educação – quer seja nas salas de aula, nas

assembleias sindicais ou na lida diária dos trabalhadores, “escola onde a classe operária começa seu aprendizado” (Freire & Cedal, 1979, p. 177).

Assim, se a educação libertadora é aquela que não está a serviço do capital, a qualificação profissional, enquanto uma de suas manifestações, não deve se reduzir ao mero treinamento tecnicista. A crítica ao “treinamento tecnicista” aparece em, pelo menos, três textos de sua obra (Freire, 1994; Freire, 2000; Freire, 2017), todos em sua fase mais madura, de retorno ao Brasil.

Em “Cartas à Cristina”, especificamente na 11ª carta, Freire (1994) escreve sobre o seu trabalho no Serviço Social da Indústria - SESI de Pernambuco, onde atuou por dez anos, entre 1947 e 1957, como diretor da Divisão de Educação e Cultura e, posteriormente, como superintendente da unidade. Freire, ao descrever sua atuação, traça um panorama sobre os princípios e estruturas simbólicas do SESI – uma instituição patronal, criada para atender aos interesses assistencialistas da classe dominante. “[...] seria ingênuo pensar que o SESI fosse expressão da bondade incontida da classe dominante, que, tocada pelas necessidades de seus trabalhadores, o criara para ajudá-los” (Freire, 1994, p. 111) – quando, em verdade, foi criada para atenuar os conflitos de classe, além de mitigar a formação de uma consciência crítica entre os trabalhadores da indústria.

A análise de Freire poderia se estender a quaisquer instituições de assistência social, cultura ou ensino vinculadas ao Sistema S: SENAI, SESC, SENAC (à qual a qualificação profissional de camareiras de hotéis é vinculada), SEST, e outras. Ou seja, sendo instituições patronais, não por acaso defendem o assistencialismo e um ensino “neutro” e tecnicista, em qualquer que seja o setor de atuação (indústria, comércio ou serviços). De encontro à proposta “original” da instituição, Freire atuou buscando a construção de uma escola verdadeiramente democrática - na qual a educação profissional não separa o treinamento puramente técnico da compreensão crítica sobre o emprego dessa técnica pela sociedade. Em seu entender:

O caminho é a informação formadora, é o conhecimento crítico que implica tanto o domínio da técnica quanto a reflexão política em torno de/a favor de quem, de quem, contra quem, contra quem se acham estes ou aqueles procedimentos técnicos (Freire, 1994, p. 131).

Já em “Paulo Freire: Uma história de vida”, Ana Maria Freire (2017) relembra a experiência de Paulo como presidente do Instituto Cajamar (INCA), depois de seu retorno ao Brasil. O Instituto foi fundado em 1986 por diversos dirigentes de movimentos sindicais e sociais como uma escola para formação de trabalhadores, coube ao Paulo a coordenação político-pedagógica dos cursos e seminários ofertados pelo Instituto. Sobre a experiência no INCA, que congrega ação formativa e movimento social, é taxativo ao afirmar que seu êxito

se deu por esse não ter se reduzido a “centro de treinamento”, isto é, “a centros fixados no adestramento para o uso de técnicas ou de destrezas” (Freire, 2017, p. 274). Assim, a capacitação técnica é:

[...] um momento necessário de formação, abrangente e universal. Fazem parte desta dimensão abrangente a solidariedade, a abertura ao mundo, a amorosidade, o gosto da vida, o respeito à natureza de que somos parte, a compreensão de nós próprios como seres históricos, sociais e políticos. [...] O bom torneiro, deste ponto de vista, não é só o que sabe os saberes de seu ofício, mas o que se move crítico, amoroso e perspicaz, no domínio político da cidade. É o que respeita a margarida que aumenta a boniteza do jardim. O bom torneiro é também o bom cidadão (Freire, 2017, pp. 274-275).

Também em “Pedagogia da Indignação” (Freire, 2000), obra organizada por Ana Maria Freire após a morte de Paulo em 1997, o autor faz uma crítica ao que ele chama de educação do “pragmatismo neoliberal”. Em uma década de profunda intensificação do neoliberalismo, Paulo compreende que não à toa o movimento de liberalização econômica, manifestado pela privatização de empresas estatais, austeridade fiscal e arrocho salarial, privilegia iniciativas de treinamento técnico-científico: é de interesse do mercado sua proliferação. Assim, mais uma vez, afirma:

[...] formação técnico-científica que urgentemente precisamos é muito mais do que puro treinamento ou adestramento para o uso de procedimentos tecnológicos. [...] O convívio com as técnicas a que não falte a vigilância ética implica uma reflexão radical, jamais cavilosa, sobre o ser humano, sobre sua presença no mundo e com o mundo (Freire, 2000, p. 46).

### 3. PANORAMA LEGAL/POLÍTICO SOBRE A QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL DE CAMAREIRAS DE HOTÉIS

A LDB da educação nacional (Lei nº 9.394, 1996) possui os artigos de 39 a 42 destinados à educação profissional e tecnológica. A educação profissional abrange os seguintes cursos e programas: a) qualificação profissional; b) educação técnica de nível médio; c) educação tecnológica de graduação e pós-graduação (Art. 39, § 2º). Coube ao Decreto nº 5.154 (2004) regulamentar o ensino profissional no país, dispondo sobre suas normas gerais e premissas, a saber, (Art. 2º):

- I – organização, por áreas profissionais, em função da estrutura sócio educacional e tecnológica;
- II – articulação de esforços das áreas da educação, do trabalho e emprego, e da ciência e tecnologia;
- III – a centralidade do trabalho como princípio educativo; e
- IV – a indissociabilidade entre teoria e prática.

O Art. 3º do Decreto nº 5.154 (2004) disciplina especificamente os cursos de qualificação profissional, também chamados de formação inicial e continuada para o trabalho

– neles estão incluídos a capacitação, o aperfeiçoamento, a especialização e a atualização de trabalhadores visando o “desenvolvimento de aptidões para a vida produtiva e social” (Art. 3º, caput). Sugere-se que os cursos profissionais devam estar articulados com os cursos de educação de jovens e adultos (EJA), visando a “qualificação para o trabalho e a elevação do nível de escolaridade do trabalhador” (Art. 3º, § 2º).

Diferentemente dos cursos de educação profissional de nível médio e superior, os cursos de qualificação profissional não possuem diretrizes curriculares, apenas a definição de carga horária mínima de 160 horas/aula (Art. 3, § 1º). As diretrizes curriculares, responsáveis pelo direcionamento dos objetivos, características e duração dos cursos, contribuem para o desenvolvimento dos projetos pedagógicos das instituições de ensino para cada curso, além de servirem como um parâmetro nacional para o cumprimento de um currículo básico.

No que toca a qualificação profissional de camareiras de hotéis, o acesso a essa ocupação (código 5133-15) deve ser por meio de cursos profissionalizantes básicos de até 200 horas/aula, segundo o Ministério do Trabalho (CBO/MTb, 2019), sem a necessidade de experiência profissional. Também se exige escolaridade mínima de ensino fundamental incompleto (até 4ª série), o que vai ao encontro do Art. 3º, § 2º do Decreto nº 5.154 (2004), que recomenda a articulação do curso de qualificação com os cursos de EJA.

O curso de formação de camareiras está presente no rol dos cursos ofertados pelo Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego (PRONATEC), instituído por meio da Lei nº 12.513 (2011), que tem como um dos objetivos a democratização da oferta de cursos de educação profissional a estudantes de ensino médio e trabalhadores. Os cursos são ofertados gratuitamente pelos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia (IFs), Serviços Nacionais de Aprendizagem (Sistema S), além de outras instituições públicas estaduais e municipais.

No âmbito do PRONATEC Turismo, sua execução prioritária se deu entre 2011 e 2016, visando especialmente a formação de trabalhadores para a Copa do Mundo de 2014 e Jogos Olímpicos de 2016. O curso de “camareira em meios de hospedagem”, que pertence ao eixo tecnológico “Turismo, Hospitalidade e Lazer”, foi ofertado por diversas unidades do Instituto Federal e do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC) durante o período, em todo o território nacional. Ainda que o Programa não tenha sido extinto, a oferta foi reduzida sistematicamente depois de 2016.

Embora não se verifique a existência de diretrizes curriculares para cursos de qualificação profissional, observou-se que, no contexto do PRONATEC, houve um direcionamento para a contemplação de um currículo básico por parte das instituições

ofertantes. Esse direcionamento, previsto em portarias do Ministério da Educação - que aprovaram edições do Guia PRONATEC de Cursos de Formação Inicial e Continuada -, dispõe sobre o curso de “camareira em meios de hospedagem”. A quarta e última edição do Guia PRONATEC, aprovada pela Portaria Ministério da Educação [MEC] nº 12 (2016), estipula-se que este curso deve possuir carga horária de 200 horas/aula e escolaridade mínima de ensino fundamental incompleto (até 5º ano). E também apresenta como objetivo:

Executar os procedimentos operacionais de limpeza, higienização, arrumação, vistoria, reposição dos materiais das unidades habitacionais, considerando os aspectos da hospitalidade, higiene, sustentabilidade ambiental, relação interpessoal e identidade profissional nas empresas de hospedagem (Brasil, 2016).

Convém acrescentar que a ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas), em parceria com o Ministério do Turismo, desenvolveu a NBR 15047 (2004) com o objetivo de estabelecer resultados esperados e competências para camareiras de meios de hospedagem. Embora a ABNT seja uma entidade privada e a norma não tenha validade legislativa para definição de parâmetro curricular, destaca-se a preocupação dos autores na construção de conhecimentos, habilidades e atitudes – capacidades comumente relacionadas a currículos de cursos de diferentes níveis de ensino - a serem mirados por essa ocupação. A saber:

**Quadro 1 – Competências para camareiras de hotéis**

<b>Conhecimentos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) técnicas de limpeza, arrumação e higienização aplicáveis a instalações e equipamentos de uso em unidades habitacionais e áreas sociais;</li> <li>b) técnicas de arrumação de cama e apresentação de peças do enxoval e outros itens;</li> <li>c) requisitos de higiene pessoal e segurança no trabalho adequados à ocupação;</li> <li>d) operação dos equipamentos e aparelhos de uso mais comum nas unidades habitacionais;</li> <li>e) procedimentos para assegurar a privacidade e segurança do hóspede;</li> <li>f) estrutura básica dos meios de hospedagem;</li> <li>g) rotinas da lavanderia e da manutenção;</li> <li>h) procedimentos para avaliar a qualidade e integridade dos itens comuns constantes no minibar;</li> <li>i) formulários do serviço de governança aplicáveis à ocupação.</li> </ul>
<b>Habilidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) cálculo das quatro operações aritméticas;</li> <li>b) leitura e escrita para preenchimento de formulários e registros de ocorrências simples.</li> </ul>
<b>Atitudes/atributos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) habilidade para manipular objetos com firmeza e coordenação motora;</li> <li>b) visão apurada para identificar manchas em tecidos e objetos;</li> <li>c) tato apurado para identificar texturas e asperezas;</li> <li>d) memória visual para identificar ausência de itens, recordar detalhes de leiaute e arrumação de unidade habitacional;</li> <li>e) praticidade, dinamismo e atividade;</li> <li>f) atenção para detalhes;</li> <li>g) disciplina para respeitar padrões e rotinas;</li> <li>h) segurança no relacionamento interpessoal</li> <li>i) equilíbrio emocional diante de situação constrangedora;</li> <li>j) atenção com cliente;</li> <li>k) consciência de responsabilidades e honestidade em relação a objetos achados e perdidos.</li> </ul>

**Fonte:** NBR 15047/ABNT, 2004.

A qualificação de trabalhadores no setor do turismo é preocupação notória do Ministério do Turismo, que, além de estar à frente da organização dos cursos do eixo tecnológico “Turismo, Hospitalidade e Lazer” do PRONATEC e no desenvolvimento da NBR supracitada, também desenvolve desde 2003 programas estruturantes com ações de qualificação, a exemplo do Bem Receber, Aventura Segura e Caminhos do Saber. Entre os anos de 2004 e 2014, foram qualificadas pelo menos 134 mil pessoas, com verba do Ministério do Turismo, em áreas como agência de viagem, alimentação, eventos, alojamento e línguas estrangeiras – sendo o setor de “alojamento”<sup>1</sup> o segundo com maior número de capacitados: 18 mil pessoas (Centro de Excelência em Turismo da Universidade de Brasília [UNB/CET], 2017).

O entendimento do Ministério do Turismo, previsto nos Planos Nacionais de Turismo, é de que a implementação de ações de qualificação e certificação profissional tem por objetivo melhorar a qualidade dos serviços turísticos, além de contribuir para consolidar o turismo como uma atividade geradora de emprego e renda. Assim:

A qualificação profissional em turismo como política pública educacional que integra o conjunto das políticas públicas sociais, dentro do cenário estabelecido pelo setor de turismo brasileiro, pauta-se na valorização dos trabalhadores atuantes e na necessidade de qualificação de novos profissionais. O alcance do sucesso das ações de qualificação deverá ter como base o reconhecimento da formação profissional como prioridade, uma vez que jovens e adultos, com formação técnica e com capacidade de se identificar como sujeitos sociais responsáveis pelo sucesso de seu destino, poderão promover o aumento da competitividade, não apenas entre os empreendimentos locais, mas também entre os municípios com vocação semelhante (Brasil, 2018, p. 115).

Intensificar a qualificação no turismo está entre as iniciativas da linha estratégica de formalização e qualificação no turismo prevista no Plano Nacional de Turismo 2018-2022. Essa iniciativa, por sua vez, tem como estratégias: a) Estimular a qualificação do turismo nos setores público e privado; b) Estimular a modernização e atualização contínua da grade curricular dos cursos relacionados ao setor de turismo; c) Incentivar a constituição de parâmetros para a certificação de empresas e atividades do turismo (Brasil, 2018).

Em 2015, foi publicado o documento “Diretrizes Nacionais para Qualificação em Turismo”, que daria subsídios para a construção da “Política Nacional de Qualificação no Turismo”, lançada em 2018. A PNQT é fruto de um dedicado e minucioso trabalho do Centro de Excelência em Turismo da Universidade de Brasília e atende um apelo popular em termos de políticas de qualificação e certificação de trabalhadores do setor. Destaca-se na referida

---

<sup>1</sup> Cursos correspondentes ao setor de alojamento: Gestão de Hotéis e Pousadas; Recepção em Serviços de Hotéis; Hospedagem; Gerência; Capitão Porteiro; Mensageiro; Governança; Camareira; Recepcionista; Atendimento e Hospitalidade; Gestão de Marketing no turismo e hotelaria; Turismo & Hotelaria; Hospitalidade.

política a visão freiriana do papel da educação para a formação de cidadãos, afirmando que os cursos de qualificação devem assegurar “não apenas o domínio técnico, teórico e prático de uma profissão, mas também o desenvolvimento da autonomia intelectual, ética e estética do trabalho em turismo” (Brasil, 2018, p. 16).

## 4. ESTUDO EXEMPLIFICATIVO EM BRASÍLIA – DF

### 4.1. Perfil das camareiras de hotéis

Limpeza e arrumação de apartamentos são funções imprescindíveis para o bom funcionamento dos hotéis. Camareiras, responsáveis por essas funções, representam pouco mais de 21% dos postos de trabalho gerados no setor hoteleiro, sendo a maior participação dentre as ocupações do setor (Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos [Dieese], 2013). No Brasil, no ano de 2016, foi registrado o total de 92.119 camareiras de hotel, enquanto em Brasília (Distrito Federal), cerca de 1.786 foram registradas, segundo dados da RAIS<sup>2</sup> (Relação Anual de Informações Sociais). Brasília possui 52 meios de hospedagem registrados no CADASTUR<sup>3</sup> (Cadastro de Prestadores de Serviços Turísticos, 2019), divididos entre hotéis, flats (apart-hotéis), albergues e pousadas, totalizando cerca de 14 mil leitos.

O quadro 2 mostra a distribuição de camareiras do Distrito Federal por gênero. Os dados evidenciam o que é senso comum, isto é, a função é exercida majoritariamente por mulheres.

**Quadro 2** – Distribuição das camareiras de Brasília-DF por gênero

<b>Gênero</b>	<b>Quantidade</b>
Masculino	184
Feminino	1602
<b>Total</b>	<b>1786</b>

Fonte: RAIS, 2016.

O quadro 3 mostra a distribuição das camareiras do Distrito Federal por escolaridade. Verifica-se que aproximadamente 98% das trabalhadoras atendem a escolaridade mínima de ensino fundamental incompleto (até 5º ano), exigência prevista tanto na Classificação Brasileira de Ocupações do Ministério do Trabalho, como no Guia PRONATEC de Cursos de Formação Inicial e Continuada do Ministério da Educação para a ocupação de camareiras de

<sup>2</sup> Destaca-se que a RAIS não mede o trabalho informal, ou seja, o trabalho sem carteira assinada. Segundo estimativa do IPEA, através do Sistema de Informações sobre o Mercado de Trabalho no Setor do Turismo – SIMT, a informalidade no segmento de alojamento é de aproximadamente 22%. Dessa maneira, haveriam próximo de 357 camareiras em Brasília sem registro.

<sup>3</sup> Segundo o Art. 22 da Lei nº 11.771 (Lei Geral do Turismo), todos os prestadores de serviços turísticos estão obrigados ao cadastro no Ministério do Turismo, conhecido como CADASTUR.

hotéis. Destaca-se que Brasília apresenta uma taxa de escolaridade maior que a média nacional para o segmento, apresentando 54% das trabalhadoras com ensino médio completo e, portanto, sem a necessidade do curso de EJA.

**Quadro 3** – Distribuição das camareiras de Brasília-DF por escolaridade

<b>Escolaridade</b>	<b>Quantidade</b>
Analfabeto	1
Até 5ª Incompleto	39
5ª Completo Fundamental	53
6ª a 9ª Fundamental	160
Fundamental Completo	299
Médio Incompleto	234
Médio Completo	975
Superior Incompleto	18
Superior Completo	7
<b>Total</b>	<b>1786</b>

Fonte: RAIS, 2016.

O quadro 4 mostra a distribuição das camareiras do Distrito Federal por faixa etária. Chama-se a atenção para o fato de 37% das trabalhadoras terem de 30 a 39 anos, seguido de 31% terem de 40 a 49 anos – ou seja, 68% das camareiras de Brasília possuem entre 30 e 49 anos. Os dados mostram que a função é preterida pelos jovens, sendo ocupada majoritariamente por adultos a partir dos 30 anos.

**Quadro 4** – Distribuição das camareiras de Brasília-DF por faixa etária

<b>Faixa Etária</b>	<b>Quantidade</b>
18 a 24	126
25 a 29	212
30 a 39	670
40 a 49	557
50 a 64	214
65 ou mais	7
<b>Total</b>	<b>1786</b>

Fonte: RAIS, 2016.

O quadro 5 mostra a distribuição de camareiras por remuneração média em Salário Mínimo (SM) nominal, que tem o valor de R\$998,00 no ano de 2018. Verifica-se que a grande maioria das camareiras (56%) recebe apenas entre 1 e 1,5 SM, ou seja, de R\$ 998,00 a R\$ 1.497,00, o que mostra uma profunda desvalorização da ocupação. Não há registro de camareiras que percebam acima de três salários mínimos.

**Quadro 5** – Distribuição das camareiras de Brasília-DF por remuneração média

Remuneração média (SM)	Quantidade
0,51 a 1,00	16
1,01 a 1,50	1013
1,51 a 2,00	553
2,01 a 3,00	131
Não declarados	73
<b>Total</b>	<b>1786</b>

Fonte: RAIS, 2016.

#### 4.2. Qualificação de camareiras de hotéis

No que toca a formação das camareiras de hotéis em Brasília, esse é tema recorrente de instituições públicas e privadas de ensino. Não se sabe se todo o universo de mais de 1.700 camareiras de mais de 50 meios de hospedagem brasilienses possui qualificação específica, mas se sabe que há certa preocupação do empresariado local em capacitar seus trabalhadores para garantir qualidade (além de produtividade) na prestação desse serviço.

Segundo pesquisa da Universidade de Brasília (2017), encomendada pelo Ministério do Turismo, entre os anos de 2004 e 2014, foram qualificadas 1.181 pessoas em Brasília no eixo de turismo e hospitalidade, no âmbito de políticas diversas de qualificação do MTur. Especificamente em relação ao PRONATEC Turismo, foram demandadas 9.219 vagas em Brasília, sendo o setor de “alojamento” o segundo com maior número de capacitados: 1.524.

Apesar da expressividade de trabalhadores qualificados, a pesquisa da UnB, publicada posteriormente no contexto da “Política Nacional de Qualificação em Turismo”, também apontou que, de uma maneira geral, os programas de qualificação profissional no Brasil frustraram as expectativas do setor e de órgãos internacionais de desenvolvimento humano, a medida em que: “foram insuficientes para ampliar a competitividade do destino turístico Brasil e não conseguiram sustentar um ciclo virtuoso que promovesse a criação de mais empregos nos municípios” (Brasil, 2018, p. 23).

Para este artigo, realizou-se pesquisa exploratória sobre a oferta atual do curso de formação de camareiras de hotéis, conforme quadro 6. Destaca-se que não há registros, desde 2014, da oferta de cursos de qualificação de camareiras, no âmbito do PRONATEC Turismo, nas instituições que o ofertaram em Brasília: Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília (IFB) e Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Distrito

Federal (SENAC/DF), conforme pesquisa realizada pela plataforma do Sistema Nacional de Informações da Educação Profissional e Tecnológica – SISTEC<sup>4</sup>.

**Quadro 6** – Instituições de Ensino que ofertam o curso de qualificação profissional de camareiras em Brasília-DF

#	Instituição de Ensino	Curso	Carga Horária	Regime	Valor	Frequência
1	IFB (Campus Riacho Fundo)	Camareira de Meios de Hospedagem	205H	Público	Gratuito	Anual*
2	SENAC (Unidade Gastronomia)	Camareira em Meios de Hospedagem	200H	Sistema S	R\$920,00	Esporádico**
3	SENAC (EAD)	Camareira em Meios de Hospedagem	203H	Sistema S	R\$400,00	Esporádico***
4	SENAC (EAD)	Camareira: Técnicas de Limpeza e Arrumação	20H	Sistema S	R\$82,30	Esporádico***
5	CEHAB Cursos	Camareira de Hotel/Arrumador	5H	Privado	R\$200,00	Esporádico***
6	Curso Real	Camareira	20H+Estágio	Privado	R\$240,00	Esporádico***
7	Instituto de Hotelaria, Gastronomia e Turismo	Camareira	30H+Estágio	Privado	R\$550,00	Esporádico***

**Fonte:** Relatório preliminar da pesquisa “Qualificação profissional de camareiras de hotéis em Brasília-DF”, realizada por Angela Teberga de Paula, Brasília, 2019.

\*A primeira turma teve início em agosto/2018.

\*\*A última turma aberta ocorreu no início de 2017, mas não houve inscritos.

\*\*\*Conforme demanda.

Como pode se verificar, apenas os cursos 1, 2 e 3 do quadro 6 atenderiam o § 1º do Art. 3 do Decreto nº 5.154 (2004) quanto à definição de carga horária mínima de 160 horas/aula para cursos de qualificação profissional (ou de formação inicial e continuada). Os cursos 4, 5, 6 e 7 se classificariam, portanto, como “cursos livres”, ainda que não haja disciplinamento legislativo nesse sentido. Chama-se a atenção para o fato de que esses representam apenas 3%, 12% e 18%, respectivamente, da carga horária mínima exigida pelo Decreto. Embora não se tenha tido acesso aos seus programas, pode-se inferir que seus conteúdos devam contemplar tão-somente (e também superficialmente) questões técnicas de camararia, tendo em vista sua reduzidíssima duração.

Também se verifica que apenas o curso 1 é ofertado por uma instituição pública de ensino e, portanto, gratuito. Vale notar que a instituição de ensino SENAC, ofertante dos

<sup>4</sup> Ver sítio: <http://sistec.mec.gov.br/consultapublicaunidadeensino/>

curso 2, 3 e 4, eventualmente oferece bolsas de estudos para alunos em situação de vulnerabilidade econômica ou insere determinados cursos no “Programa SENAC de Gratuidade”; por outro lado, apresenta comumente valores bastante altos por seus cursos, tendo em vista o perfil do público-alvo das temáticas de qualificação. É o caso do curso de camareira, cujo investimento é de R\$920,00, e tem expectativa salarial média de 1 a 1,5 salário mínimo. Essa informação pode explicar a baixa demanda pelo curso na instituição.

Em todos os casos pesquisados, não se sabe se há parceria entre a instituição de ensino e a empresa hoteleira para formação das camareiras já inseridas no mercado de trabalho – o que poderia ocorrer tanto em termos de ajuda financeira, como de redução de jornada de trabalho. Sabe-se apenas que os cursos 6 e 7, que exigem 20 e 220 horas de estágio, respectivamente, recomendam os alunos às empresas concedentes de estágio ao final do curso.

Teve-se acesso apenas ao programa do curso 1, ofertado pelo Instituto Federal de Brasília, conforme quadro 7.

**Quadro 7** – Programa básico do curso de qualificação profissional de camareiras do IFB

<b>Componente Curricular</b>	<b>Ementa</b>	<b>Horas/Aula</b>
Fundamentos de Turismo Hospitalidade e Lazer	Turismo, Hospitalidade e Lazer: contexto histórico; conceituação; tipologia e classificação; leis e práticas; tempos e espaços.	<b>40</b>
Ambientação Profissional: Hospedagem	Hospedagem: contexto histórico; conceituação; tipologia e classificação; leis e práticas; tempos e espaços; segurança, ética e relação interpessoal no ambiente de trabalho.	<b>40</b>
Serviços de Camararia	Cuidados pessoais; organização de equipamentos de trabalho; rotinas e obrigações; técnicas de limpeza; técnicas de arrumação; procedimentos técnicos em situações diversas.	<b>125</b>
<b>TOTAL</b>		<b>205</b>

Fonte: IFB, 2018.

Verifica-se que o curso de qualificação ofertado pelo Instituto Federal de Brasília tanto atende a carga horária estipulada pelo Decreto nº 5.154 (2004), como está de acordo aos objetivos propostos pelo Guia PRONATEC de Cursos de Formação Inicial e Continuada. Sua carga horária está assim dividida: 40% com componentes curriculares de formação básica em turismo e ambientação profissional e 60% com componentes curriculares de formação técnica em camararia.

## 5. PARA DISCUTIR E NÃO CONCLUIR: POR UMA QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL LIBERTADORA DE CAMAREIRAS DE HOTÉIS

Longe de querermos esgotar a discussão sobre qualificação profissional em Paulo Freire, buscou-se problematizar esse ensino respaldado em sua teoria. A audaciosa missão pareceu possível a medida que se avançou na leitura de parte de sua vasta bibliografia – a recorrência de pressupostos na teoria freiriana (respeito aos saberes empíricos; trabalho como princípio educativo; crítica à reprodução ampliada do capital) foram considerados os mais pertinentes para essa breve análise.

No que toca o objetivo principal desse trabalho, de problematizar a qualificação profissional de camareiras de hotéis, consideramos que foi atendido à medida que se pôde analisar a teoria freiriana, os parâmetros legais e políticos da oferta de cursos de qualificação profissional, e um estudo da realidade brasileira quanto à oferta de qualificação profissional de camareiras de hotéis.

Mas, afinal, *por que uma qualificação profissional de camareiras de hotéis libertadora é necessária e urgente?*

Porque, em primeiro lugar, a precarização do trabalho é peça-chave para a acumulação capitalista num contexto de economia de mercado neoliberal. A exploração do trabalho das camareiras de hotéis é manifestada em razão dos baixos salários, jornada extensa de trabalho, sobrecarga de trabalho e alta rotatividade. Assim, a qualificação profissional libertadora estimula a construção da consciência crítica de classe dos trabalhadores.

E, além disso, porque os cursos rápidos e com apelo tecnicista de capacitação de camareiras de hotéis atendem necessidades imediatistas do mercado hoteleiro, demonstrando a perspectiva de “adestramento” dos centros de treinamento – habilitando os trabalhadores para o uso de equipamentos e materiais do setor de governança e para a manutenção e limpeza dos apartamentos. Assim, a qualificação profissional libertadora não adentra os trabalhadores para reprodução de técnicas.

Finalmente, compreendemos que, se a educação libertadora leva a uma significativa conscientização quando aos modos de dominação, especialmente os de classe, a qualificação profissional também pode contribuir como mecanismo para a libertação dos indivíduos e emancipação dos trabalhadores. Comunga-se da crença de Paulo Freire, que nos dá alento para continuarmos acreditando: “Diria aos educadores que [...] estejam convencidos da eficácia da prática educativa como elemento fundamental no processo de resgate da liberdade” (Freire, 2000, p. 91). Nós acreditamos que uma outra qualificação é possível.

## REFERÊNCIAS

- Arbache, J. S. (2001). *O Mercado de Trabalho na Atividade Econômica do Turismo no Brasil*. Brasília: Editora Universidade de Brasília.
- Associação Brasileira de Normas Técnicas. (2004). *NBR 15047: Turismo - Camareira ou arrumador - Competência de pessoal*. Rio de Janeiro, 8.
- Biroli, F. (2018). *Gênero e desigualdades: os limites da democracia no Brasil*. São Paulo: Boitempo.
- Brasil. (2004). *Decreto nº 5.154, de 23 de julho de 2004*. Regulamenta o § 2º do art. 36 e os arts. 39 a 41 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional, e dá outras providências.
- Cañada, E. (2016). *Externalización del trabajo en hoteles: Impactos en los departamentos de pisos*. Barcelona: Alba Sud Editorial.
- Cañada, E. (2015). *Las que limpian los hoteles: historias ocultas de precariedad laboral*. Barcelona: Icaria Antrazyt.
- Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos – Dieese. (2013). *Estudo do setor hoteleiro*. São Paulo: Confederação Nacional dos Trabalhadores no Comércio e Serviços da CUT – CONTRACS.
- Freire, A. M. A. (2017). *Paulo Freire: Uma história de vida*. (2a. ed. Rev.). Rio de Janeiro: Paz e Terra.
- Freire, P. (2000). *A educação na cidade*. (4a. ed.). São Paulo: Cortez.
- Freire, P. (1989). *A importância do ato de ler: em três artigos que se completam*. (23a. ed.). São Paulo: Autores Associados, Cortez.
- Freire, P. (1994). *Cartas à Cristina*. Rio de Janeiro: Paz e Terra.
- Freire, P. (1978). *Cartas à Guiné-Bissau: registros de uma experiência em Processo*. (2a. ed.). Rio de Janeiro: Paz e Terra.
- Freire, P. (1963). Conscientização e alfabetização: uma nova visão do processo. In: Estudos Universitários. *Revista de Cultura da Universidade do Recife*, Recife, 4.
- Freire, P. (1977). *Extensão ou comunicação?* (3a. ed.). (R. D. Oliveira, Trad.). Rio de Janeiro: Paz e Terra.
- Freire, P. (2002). *Pedagogia da Autonomia: saberes necessários à prática educativa*. (25a. ed.). São Paulo: Paz e Terra.
- Freire, P. (2000). *Pedagogia da Indignação: cartas pedagógicas e outros escritos*. São Paulo: Editora UNESP.
- Freire, P. (1987). *Pedagogia do Oprimido*. (17a. ed.). Rio de Janeiro: Paz e Terra.
- Freire, P. & Centro de Estudos do Desenvolvimento na América Latina [Cedal]. (1979). *Multinacionais e trabalhadores no Brasil*. Editora Brasiliense: São Paulo.

- Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. (2019). *Sistema de Informações sobre o Mercado de Trabalho no Setor do Turismo – SIMT*: extrator de dados. Recuperado de: <http://www.ipea.gov.br/extrator/simt.html>.
- Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília – IFB. (2018). *Projeto Pedagógico do Curso FIC de Camareira/Arrumador de Meios de Hospedagem*. Campus Riacho Fundo I. Brasília: IFB [no prelo].
- Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996*. (1996). Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Brasília, DF.
- Lei nº 11.771, de 17 de setembro de 2008*. (2008). Dispõe sobre a Política Nacional de Turismo, define as atribuições do Governo Federal no planejamento, desenvolvimento e estímulo ao setor turístico. Brasília, DF.
- Lei nº 12.513, de 26 de outubro de 2011*. (2011). Institui o Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego.
- Manfredi, S. M. (2010). Educação Profissional. In: Streck, D. R., Redin, E., & Zitkoski, J. J. (Orgs.). *Dicionário Paulo Freire*. (2a. ed. Rev. Amp. 1a. Reimp.). Belo Horizonte: Autêntica Editora.
- Ministério da Educação. (2016). *Portaria nº 12, de 03 de maio de 2016*. Aprova a quarta edição do Guia PRONATEC de Cursos de Formação Inicial e Continuada - FIC.
- Ministério do Trabalho. Classificação Brasileira de Ocupação. (2019). *Camareiros, roupeiros e afins*. Recuperado de: <http://www.mtecbo.gov.br/cbosite/pages/pesquisas/BuscaPorTitulo.jsf>.
- Ministério do Trabalho. Relação Anual de Informações Sociais – RAIS. (2019). *RAIS Vínculo - 2016*. Recuperado de: <http://bi.mte.gov.br/bgcaged/login.php>.
- Ministério do Turismo. (2019). *CADASTUR*: Cadastro de Prestadores de Serviços Turísticos. Recuperado de: <https://cadastur.turismo.gov.br/hotsite/>.
- Ministério do Turismo. (2018). *Plano Nacional de Turismo 2018-2022: Mais Emprego e Renda para o Brasil*. Brasília: Ministério do Turismo.
- Ministério do Turismo. (2018). *Política Nacional de Qualificação no Turismo*: Para efeitos de implantação pelo Ministério do Turismo e pelos demais integrantes do Sistema Nacional do Turismo. Brasília: Ministério do Turismo.
- Ministério do Turismo. (2016a). *Estatísticas básicas de turismo: Brasil, ano base 2015*. Brasília: Ministério do Turismo, Secretaria Nacional de Políticas de Turismo.
- Universidade de Brasília. Centro de Excelência em Turismo – UNB/CET. (2017). *Relatório da Pesquisa Avaliativa dos Arranjos Territoriais Possibilitadores da Qualificação do Turismo Nacional*. Brasília: UNB/CET. [no prelo]
- Weffort, F. C. (1967). Educação e Política. In: Freire, P. *Educação como prática da liberdade*. Rio de Janeiro: Paz e Terra.

**FORMATO PARA CITAÇÃO DESTE ARTIGO**

---

PAULA, A. T., & HERÉDIA, V. B. M. (2019). Qualificação profissional de camareiras de hotéis e a crítica que Paulo Freire não escreveu. *Revista de Turismo Contemporâneo*, 7(1), 141-162.  
<https://doi.org/10.21680/2357-8211.2019v7n1ID16783>

---