

# Desafios das políticas de qualificação para um turismo mais humanizador

**Fernanda Matos PARENTE<sup>1</sup>**  
**Marutschka Martini MOESCH<sup>2</sup>**

**Resumo:** A qualificação dos trabalhadores do sistema de turismo no País ainda representa um grande desafio diante dos inúmeros obstáculos que se constata como a ausência de uma política consistente; a inadequação das propostas curriculares; o despreparo de formadores; a falta de formação e qualificação profissional e vocacional para os cargos de nível operacional, técnico e superior nos setores privado e público (profissionais, empresários e gestores públicos) somado a uma educação básica desqualificada que impede a continuidade da formação profissional. Essa realidade da formação profissional em turismo vem impedindo o círculo virtuoso que o setor poderia proporcionar pela geração de empregos qualificados e renda formal. Diante desta realidade o artigo proposto tem como objetivo analisar as políticas de qualificação e formação em Turismo implantadas pelo MEC e MTur na última década. Através da metodologia de análise documental de Cellar (2008) foram discutidas à luz das categorias operatórias: turismo, hospitalidade, acolhimento políticas públicas e qualificação, as proposições das políticas de qualificação profissional e vocacional adotadas. É necessário que haja um esforço conjunto entre o governo, as empresas do setor e o sistema educacional para que a educação profissional proporcione o desenvolvimento emancipatório dos trabalhadores do Turismo, que não os reduza a mão de obra empregável nos momentos de crescimento da economia e descartáveis por não atenderem as transformações do mundo do trabalho e crises econômicas

**Palavras-chave:** Turismo; Política Pública de Educação Profissional; Qualificação Profissional; Diretrizes Nacionais para Qualificação em turismo.

## 1. Introdução

Entre os benefícios auferidos pelo turismo a geração de empregos é um dos mais almejados. Para galgar as vantagens de fomentar e priorizar o turismo muitos governos e empresas têm investido no setor. No entanto, entre outras barreiras, a falta de trabalhadores qualificados é um elemento desfavorável para atingir um desenvolvimento endógeno e integrador.

A qualificação dos integrantes do sistema de turismo no País ainda representa um grande desafio diante dos inúmeros obstáculos que se constata - a ausência de uma política consistente para o desenvolvimento das pessoas; a inadequação das grades curriculares diante das habilidades e competências necessárias para atuação; o despreparo de formadores para compreensão do turismo como um fenômeno social; a falta de formação especializada para os cargos de nível operacional, técnico e superior nos setores

---

<sup>1</sup> Bacharel em Turismo e Hotelaria pela UNIVALI. Especialista em Gestão e Marketing do Turismo pela UNB. Mestranda do Programa de Pós Graduação em Turismo pelo Centro de Excelência de Turismo na Universidade de Brasília – UNB. <http://lattes.cnpq.br/8759222338492127>. Email: fetur3@yahoo.com.br

<sup>2</sup> Doutora em Comunicação e Turismo ECA/USP-Coordenadora mestrado Turismo UNB. <http://lattes.cnpq.br/4591055346328481>. marumoesch@gmail.com

privado e público (profissionais, empresários e gestores públicos) atrelados ao descompasso da educação básica com a educação profissional.

Em referência aos desafios que acompanham o turismo, juntamente com a crescente demanda por serviços especializados, conectados às novas tecnologias e aos anseios da sociedade por empregos dignos, existe a atuação do setor público, em especial do Ministério do Turismo que, desde a sua criação, em 2003, propôs e atua com ações de qualificação.

Apesar dos esforços que vem sendo demandados pelo Ministério do Turismo (MTur), de acordo com o estudo das Diretrizes Nacionais para Qualificação em Turismo (DNQT, 2015), as iniciativas de qualificação foram pontuais e descontínuas. Deste modo, o Programa de Qualificação do MTur apresentou limites em sua contribuição para o efetivo desenvolvimento do setor e aumento da competitividade dos destinos. Outros fatores que implicam esse pleno desenvolvimento são as assimetrias existentes nas relações de trabalho, a inexistência de carreiras, a baixa remuneração, e pouco acesso destes trabalhadores a uma educação básica de qualidade, conseqüentemente a uma formação profissional que lhes permita construir uma carreira.

O que se verifica a partir da constatação acima é que para além do crescimento do setor vislumbrado no aumento da competitividade, sempre atrelado ao aumento das receitas e do PIB, a gestão pública do turismo deve ampliar o seu olhar e atuação para implantar políticas públicas efetivas ao agregar à qualificação profissional processos que permitam a inclusão social, entenda-se aqui uma postura pública do estado para além das demandas do mercado.

O incremento do turismo é perceptível com a incorporação de novas tecnologias, o turista busca vivenciar experiências gratificantes e que agreguem valor, assim, é necessário que a qualificação para os profissionais do setor esteja alicerçada em uma formação consistente e permanente, incorporando práticas pedagógicas que desenvolvam a criatividade e o potencial dos trabalhadores, agregando o conhecimento sobre a realidade local e suas dinâmicas socioambientais, como desenvolvendo as habilidades de comunicação e interpretação das diferentes culturas, e os conteúdos antropológicos sobre acolhimento.

Deste modo, implantar uma política de qualificação/formação profissional que promova o conhecimento emancipador e não apenas operacional é uma condição indispensável para que se possa buscar a inclusão efetiva desses trabalhadores no setor de turismo e hospitalidade. Observa-se que nos últimos anos houve uma crescente oferta de cursos na área de Turismo e Hospitalidade em todos os níveis – Ensino Profissional (cursos Formação Inicial e Continuada - FIC, Cursos técnicos) e Ensino Superior (Tecnológico, Graduação, Pós-Graduação e Sequenciais). Apesar desse crescimento e do aumento de vagas de trabalho, geradas pela dinâmica do mercado das cidades sedes dos megaeventos esportivos, os empregadores reclamam da carência de trabalhadores qualificados (Brasil, 2015). Isso mostra que a oferta de cursos disponível, apesar do grande investimento público, não está atendendo as necessidades do setor empresarial.

Tendo em vista que a qualidade dos serviços prestados depende de profissionais capacitados/qualificados, isto é, de profissionais que possuam as competências requeridas para o trabalho e para a vida em sociedade, definiu-se a necessidade da realização deste estudo. O foco primordial é discutir pela análise da teoria crítica a relação entre a política pública de qualificação profissional para a área de Turismo e Hospitalidade e os desafios da construção de uma carreira profissional aos trabalhadores do setor.

Para tanto, esse artigo ensaístico fundamentou-se em uma pesquisa bibliográfica e de análise documental propondo estudar as concepções de turismo, hospitalidade, educação profissional e vocacional, qualificação. Com objetivo de analisar para além das aparências expressas nos discursos oficiais e do setor empresarial sobre qualificação em turismo utilizou-se do método da análise documental que segundo (DESLAURIERS & KÉRISIT apud POUPART et al,2008):

“Como a pesquisa qualitativa ancora na dialética das representações, ações e interpretações dos atores sociais em relação ao seu meio, será usual que o pesquisador se refira a textos que não pertencem ao corpus científico próprio ao seu domínio de investigação”.

A análise interpretativa permitiu reunir e comparar as partes: elementos da problemática, contexto, autores, interesses, confiabilidade, natureza do texto e conceitos chave para fornecer uma interpretação coerente tendo em conta o questionamento inicial, reconstrução da textualidade da realidade.

A análise das políticas e o confronto entre as teorias existentes sobre o tema levaram à elaboração de uma síntese da oferta de cursos de formação profissional e vocacional e os seus objetivos no concerne ao público alvo.

## **2. Turismo, Hospitalidade e Acolhimento e Políticas Públicas de Educação**

“O Turismo é um conjunto de partes que produz qualidade e propriedades como destinos turísticos (lugar, mais serviços e cultura), e vivência humana, hospitalidade, o encontro entre a comunidade local, trabalhadores e empreendedores do turismo, e os turistas.” Gastal e Moesch, (2007, p. 47).

Como a relação entre os turistas e os moradores locais representa uma relação de troca (cultural, econômica e de serviços) está intrínseca que a qualificação é a forma adequada de se converter essa convivência em uma experiência prazerosa para ambos.

Nos últimos anos os governos, a iniciativa privada e a academia vêm se preocupando em desenvolver e aprofundar projetos de interesse na área, para alavancar o turismo pelo aumento de emprego e renda, ampliação da qualidade de vida das comunidades locais e pela a competitividade dos destinos turísticos. Para tanto, foram a implantadas políticas públicas de qualificação em turismo como ferramentas a exemplo dos cursos de formação vocacional, entenda-se aqui como ações destinadas aos trabalhadores que estão no

mercado de trabalho do Turismo que se preocupa com o treinamento profissional da linha de frente, apresenta baixo processo reflexivo e habilidades práticas; já a Educação profissional, é voltada às pessoas que desejam entrar no mercado de trabalho do Turismo que são atendidas pelas modalidades de educação básica, técnica, tecnológica destinada a proporcionar aptidão para jovens e adultos que lhe permita a qualificação para o exercício de funções demandadas pelo mundo do trabalho (Brasil, 2015)

O turismo dentro destas políticas de qualificação é tomado como uma “atividade de forte apelo econômico”, onde a compreensão de seu impacto social é muitas vezes relegada. Pois, em um círculo que deveria ser de crescimento virtuoso, ao gerar novos empregos pela cadeia produtiva do turismo aumentando a produção de bens e serviços do sistema turístico das localidades, conseqüentemente empregando mais pessoas, no entanto essa compreensão por parte de alguns gestores públicos e empresários carece de ações que visem à inclusão social de fato, pois se constata o baixo nível de escolaridade dos trabalhadores, os baixos salários que impõem duplas jornadas de trabalho ou “bicos”, todas práticas que os distanciam de um horizonte profissional digno no turismo.

Devido à complexa estrutura dos serviços turísticos, torna-se difícil qualificar profissionais para exercer satisfatoriamente suas funções. As exigências mercadológicas orientam para a qualidade, pois para o turismo posicionar-se como uma atividade bem sucedida não pode oferecer apenas o mínimo, mas também o melhor em relação a serviços e ao atendimento.

A visão restrita das políticas de qualificação até então implantadas no Brasil, para o turismo, focam-se na percepção da qualificação, “tendo em vista que a retenção da demanda implica em ter clientes satisfeitos. A satisfação aumenta a frequência do retorno e gera o efeito multiplicador de atrair novos clientes”.

Dessa forma, o trabalhador é entendido como “capital humano da empresa” e cabe ao poder público, leia-se MTur e MEC formar adequadamente para o mercado destes negócios. As Diretrizes Nacionais para Qualificação em Turismo diagnosticaram que a visão de construção de cidadania pela formação vocacional e profissional foi relegada a um segundo plano, conseqüentemente, os investimentos públicos diluíram-se em resultados pontuais e de baixo impacto social (Brasil, 2015).

Para uma formação cidadã é necessário de acordo com Morin (2001) trabalhar os quatro pilares da educação (aprender a ser, aprender a fazer, a viver juntos e a conhecer), “uma educação só pode ser viável se for integral do ser humano”. Essa educação deve abarcar a totalidade e não apenas partes isoladamente.

Seguindo, ainda, essas premissas a educação do futuro deve pautar-se nos sete saberes indispensáveis enunciados por Morin (2001): “as cegueiras do conhecimento; a pertinência do conhecimento; a condição humana; a identidade terrena; enfrentar as incertezas; ensinar a compreensão; a ética do gênero humano”. Assim percebe-se que é preciso olhar para além dessa educação tradicional que vem sendo implementada nas últimas décadas no Turismo.

Deste modo as políticas educativas devem pautar-se em um processo permanente de enriquecimento dos conhecimentos, do saber-fazer, mas também, como uma via privilegiada de construção da própria pessoa, das relações entre os indivíduos, grupos e nações. (UNESCO apud BRASIL, 1998 ). Isso condiz exatamente com o contexto no qual o Turismo se desenrola - pessoas interagindo o tempo todo com outras pessoas e suas necessidades como cidadãos sendo supridas.

O Turismo também compreende o acolhimento e a hospitalidade como fator intrínseco a essa atividade, ao tempo em que proporciona relações entre a sociedade, de um lado os trabalhadores, do outro os turistas ou visitantes, que acarretam trocas entre ambos. Prevê, ainda, uma relação comunicativa, na qual o contato humano é fundamental, em que se estabelecem estritas comunicações e condutas psicológicas, que forma uma rede de relações interpessoais. O acolhimento abrange uma variedade de elementos entre os quais o reconhecimento, a hospitalidade e o cuidado. (Avena 2006)

O conhecimento moderno tornou-se um produto do mercado, o lucro depende da produção e do uso intensivo das informações e saberes. A intervenção inovadora do fazer-saber turístico parece ser propulsora de consumos, inexistindo uma consciência crítica em sua produção e distribuição. (Moesch, 2002) Assim, é necessário desconstruir o fenômeno para interpretá-lo de outra forma, na qual os indivíduos estejam em primeiro lugar na busca pelo conhecimento emancipador pelo Turismo.

Políticas públicas são aqui entendidas como o “Estado em ação” (GOBERT, MULLER, 1987), ou seja, o Estado implantando um projeto de governo, através de programas e de ações voltadas para setores específicos da sociedade.

E, especificamente em relação às políticas públicas de Turismo, as autoras alertam que estas devem *“ter como concepção o Turismo como um sistema aberto, orgânico e complexo que se coloque como atividade multisetorial, cuja execução deve, necessariamente, incorporar visões multidisciplinares, multiculturais e multisociais”*

Nesse sentido, é possível compreender a qualificação profissional como política pública. De acordo com Oliveira (2007, p.62) no Brasil:

convivência do subsistema público de educação profissional (escolas técnicas vinculadas ao Ministério da Educação, MEC, ou aos sistemas estaduais) e do subsistema paraestatal sob controle privado (o chamado Sistema S) e, em parte, pela hegemonia de uma ou outra concepção de Estado, de políticas públicas e da qualificação propriamente dita, nos sucessivos governos pós-democratização (1988 – 2006).

Lima (2007) apresenta diferentes concepções de qualificação adotadas pelo Sistema Público de Emprego concebido como via de retorno ao emprego (no período entre 1990 – 1996), sendo vista também como um intermediador de mão de obra. Uma segunda concepção é a de qualificação como política “ativa” de emprego (entre 1996-2002), que partia do pressuposto de que é necessário qualificar fatias expressivas da População Economicamente Ativa – PEA, por ano, para fazer frente a uma demanda cada vez maior de mão-de-obra qualificada requerida pelo mercado de trabalho. Essa ação massiva garantiria

as condições para a “empregabilidade”, ou seja, os trabalhadores, ao adquirirem as competências adequadas, tornar-se-iam “desejáveis” e o mercado faria o seu papel, selecionando “os melhores”.

No contexto nacional, no que concerne aos impactos das políticas de qualificação, constata-se assimetrias existentes nas relações de trabalho no setor do turismo e hospitalidade, na medida em que estas atuam apenas como compensatórias diante das diferenças sociais e educacionais que esses trabalhadores apresentam. Existe qualidade formal em muitos dos programas de qualificação realizados, no entanto lhes faltaram qualidade política. A qualidade formal aqui entendida como afeta a determinados conteúdos, técnicas, instrumentos e métodos, já a qualidade política refere-se a finalidades e conteúdos (DEMO, 1991).

A hipótese levantada pela presença dessas diferentes concepções de qualificação nas políticas em turismo deve-se às várias conotações atribuídas à qualificação associadas à produção teórica nacional e estrangeira, no campo das ciências sociais (sociologia, educação e economia), que expressam diferentes visões de mundo, de sociedade, de desenvolvimento socioeconômico, e que serviram aos programas e projetos de formação e qualificação profissional executado ao longo destes últimos 10 anos.

Essas distintas concepções de qualificação, somadas as noções de trabalho, produção social, desenvolvimento socioeconômico pelo turismo, educação e formação profissional e vocacional expressam uma disputa de hegemonia política-ideológica ao longo destes últimos anos.

### **3. Alternativas para a Formação Profissional na Área de Turismo e Hospitalidade**

Como foi analisado anteriormente, os benefícios da qualificação e do aperfeiçoamento profissional serão alcançados se o governo e a iniciativa privada oferecerem em parceria programas de educação/qualificação profissional. Segundo o Ministério da Educação os cursos de educação profissional e tecnológica poderão ser organizados por eixos tecnológicos, possibilitando a construção de diferentes itinerários formativos, observadas as normas do respectivo sistema e nível de ensino, podendo abranger os seguintes cursos:

- I – formação inicial e continuada (FIC) ou qualificação profissional;
- II – educação profissional técnica de nível médio;      I
- II – educação profissional tecnológica de graduação e pós-graduação.

O quadro abaixo sistematiza a oferta de formação profissional no eixo turismo-hospitalidade e lazer:

Quadro 1 - Cursos e público

NÍVEL	CATEGORIA
Profissionalizante	
<b>FIC</b>	Camareira, garçom, barman, commis, porteiro, mensageiro, atendente de reservas, recepcionistas, seguranças, limpeza e manutenção, telefonista.
<b>Técnico</b>	Cozinheiro, guias, gerência setorial, pessoal da área comercial e de vendas, de eventos e de transporte e de alimentos e bebidas.
<b>Tecnológico</b>	Área de tecnologia de alimentos, tecnologia da informação, serviços logísticos.
Superior	
<b>Graduação</b>	Pesquisa, docência, planejamento, gestão, direção, marketing, finanças, meio ambiente, lazer.
<b>Pós-graduação</b>	Aprofundamento dos conhecimentos para pesquisa e investigação científica, docência, planejamento, gestão.

Elaborada pelas autoras, 2016.

A formação inicial e continuada ou qualificação profissional será desenvolvida em articulação com o ensino regular ou por diferentes estratégias de educação continuada, em instituições especializadas ou no ambiente de trabalho. O conhecimento adquirido por meio dessa modalidade, inclusive os adquiridos no local de trabalho, poderão ser objeto de avaliação, reconhecimento e certificação para prosseguimento ou conclusão de estudos.

Em relação aos cursos FIC do Eixo Tecnológico de Turismo, Hospitalidade e Lazer, compreendem tecnologias relacionadas aos processos de recepção, viagens, eventos, serviços de alimentação, bebidas, entretenimento e interação. Abrange os processos tecnológicos de planejamento, organização, operação e avaliação de produtos e serviços inerentes ao turismo, hospitalidade e lazer. As atividades compreendidas neste eixo referem-se ao lazer, relações sociais, turismo, eventos e gastronomia, todas integradas ao contexto das relações humanas em diferentes espaços geográficos e dimensões socioculturais, econômicas e ambientais. A pesquisa, disseminação e consolidação da cultura, ética, relações interpessoais, domínio de línguas estrangeiras, prospecção mercadológica, marketing e coordenação de equipes são elementos comuns deste eixo. São traços marcantes da organização curricular destes cursos: ética, educação ambiental, normas técnicas e de segurança, historicidade, empreendedorismo, redação técnica, além de capacidade de trabalhar em equipes, com iniciativas, criatividade e sociabilidade.

A carga horária desses cursos perfaz 160 a 400 horas e atende preferencialmente pessoas desempregadas que busquem uma qualificação ou requalificação para se inserirem no mercado de trabalho.

Há um consenso nacional: a formação para o trabalho exige hoje níveis cada vez mais altos de educação básica, geral, não podendo esta ficar reduzida à aprendizagem de algumas habilidades técnicas, o que não impede o oferecimento de cursos de curta duração voltados para a adaptação do trabalhador às oportunidades do mercado de trabalho, associados à

promoção de níveis crescentes de escolarização regular. Finalmente, entende-se que a educação profissional não pode ser concebida apenas como uma modalidade de ensino, mas deve constituir educação continuada, que perpassa toda a vida do trabalhador.

A educação profissional e técnica de nível médio do eixo Turismo, Hospitalidade e Lazer compreende os cursos de Técnico de Agenciamento de viagem, Técnico em Cozinha, Técnico em eventos, Técnico em Guia de turismo, Técnico em hospedagem, Técnico em lazer e Técnico em serviços de restaurantes e bares. A carga horária mínima é de 800 horas.

A educação profissional tecnológica de graduação e pós-graduação no eixo Lazer e Desenvolvimento Social – Turismo e Hospitalidade compreende atividades visando ao aproveitamento do tempo livre e ao desenvolvimento pessoal, grupal e comunitário. As atividades de lazer incluem, entre outras, as de esportes, recreação, entretenimento, folclore, arte e cultura. As de desenvolvimento social incluem as atividades voltadas para a reintegração e inclusão social, para a participação em grupos e na comunidade, e para a melhoria da qualidade de vida nas coletividades. A gestão de programas desta área é planejada, promovida e executada de forma participativa e mobilizadora, com enfoque educativo e solidário. Concretiza-se em torno de questões sociais estratégicas, como as de prática físico-desportiva, de fruição artístico-cultural, de recreação e entretenimento, de grupos de interesse, de saúde, de educação, de alimentação, de habitação, de qualidade da vida urbana, de educação ambiental, de infância e juventude, de terceira idade, de consumo e consumidor, de oferta de serviços públicos, de trabalho e profissionalização, de geração de emprego e renda, de formação de associações e de cooperativas, e de voluntariado. Os cursos ofertados são eventos, gastronomia, gestão de turismo, gestão desportiva e de lazer e hotelaria com carga horária de 2400 horas.

Na outra ponta existe a Educação Superior com cursos de graduação que são oferecidos aos candidatos egressos do ensino médio e, para a continuidade dos estudos, os cursos de pós-graduação *latos e stricto sensu* e cursos seqüenciais. Na área de Turismo e Hospitalidade esta modalidade de ensino possui importância relevante. Devido ao seu caráter transdisciplinar, o turismo tem relação com diversas áreas tais como lazer, transportes, artes, meio ambiente, saúde, marketing, desenvolvimento social, entre outras, exigindo um profissional completo e capaz de desenvolver a atividade de forma dinâmica, criativa e sustentada. A principal finalidade desses cursos é o preparo de pessoas para atuar no planejamento, gestão, pesquisa e docência na área. Têm como foco o turismo como fenômeno econômico e social, cultural e ecológico e os processos específicos da gestão dos meios de hospedagem e dos serviços de alimentação.

De acordo o MEC, os cursos oferecidos no Brasil estão distribuídos conforme quadro 2 abaixo:

**Quadro 2 - Cursos na área de Turismo e Hospitalidade**

<b>Nível</b>	<b>Quantidade</b>
Graduação/tecnológico	472
Técnico / Profissionalizante	158*
FIC/ PRONATEC Turismo	168
Especialização	59
Seqüencial	1
Mestrado	12
Doutorado	3

Elaborado pelas autoras, 2016.

\*Dado de 2004

Ao analisar o cenário atual do turismo no Brasil, verifica-se que muitas ações foram tomadas, a qualificação e capacitação profissional tiveram espaço através do “Programa Nacional de Municipalização Turismo” – PNMT. O programa “Embarque Nessa” foi destinado à conscientização de alunos do ensino fundamental para a necessidade de valorização e proteção do patrimônio natural e cultural do Brasil, além de ressaltar a importância do turismo para o desenvolvimento social e econômico local.

A partir de janeiro de 2003 com a criação do Ministério do Turismo e a elaboração de três Planos Nacionais de Turismo, ao longo desses 13 anos, o tema qualificação sempre apareceu como fator determinante para alavancar o setor.

Especificamente quanto à educação profissional para o setor, algumas ações vêm sendo empreendidas pelo MTur, entre essas destacam-se: 1ª) A sua atuação por meio do Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego – Pronatec, associado ao setor do turismo; 2ª) A iniciativa para a elaboração das Diretrizes Nacionais para Qualificação em Turismo, a partir de investigação sobre as ações de qualificação fomentadas e com vistas à estruturação de uma política nacional de qualificação para o setor. Essa última na perspectiva de estruturar de forma assertiva o papel do ente público na proposta de uma política pública voltada para desenvolvimento de ações inovadoras de qualificação.

A primeira ação destacada visou atender as metas do Plano Nacional do Turismo 2013/2016 direcionadas à qualificação profissional para melhoria da qualidade dos serviços a ser ofertado aos turistas (em especial visando os megaeventos), o Ministério do Turismo, com o objetivo de elevar a competitividade do país como destino turístico, instituiu em parceria com o Ministério da Educação o Pronatec Turismo, com critérios e diretrizes para alcançar a melhoria da qualidade dos serviços ofertados aos turistas nas cidades-sede da Copa do Mundo, seus entornos e em destinos turísticos consolidados nacional e internacionalmente.

O Programa foi dividido em três linhas de ação: (I) Pronatec Copa na Empresa – instituído para os empresários e trabalhadores que atuam na cadeia produtiva do turismo. Com a finalidade de aperfeiçoar os profissionais que trabalham no setor turístico com cursos ministrados, preferencialmente, no próprio local de trabalho e em horários compatíveis com as atividades desempenhadas pelos colaboradores da empresa. O público em cada um dos municípios foi identificado pelas secretarias estaduais e municipais de Turismo, nas 12 cidades-

sede, juntamente com empresários e associações representativas do setor; (II) Pronatec Copa – qualificação profissional para suprir necessidades de mão de obra do setor de turismo em cada um dos municípios participantes do Pronatec Turismo; e (III) Pronatec Copa Social – qualificação de jovens em situação de vulnerabilidade, visando promover sua inserção no mercado de trabalho do turismo, em parceria com o Serviço Social da Indústria - Sesi, no âmbito do Projeto Vira Vida.

O Programa possuía como meta ofertar 240 mil vagas de cursos de qualificação profissional até a Copa do Mundo. No período de 2012-2015 foram matriculados, aproximadamente, 400 mil pessoas, sendo que desse total apenas 141 mil concluíram os cursos. Tais dados, per se, não permitem que se verifique se as práticas induzidas pelo programa na qualificação dos trabalhadores possibilitaram a geração de renda e emprego, bem como uma maior igualdade educacional e qualificação social, aspectos da inclusão social que deveriam ser inerentes aos atores envolvidos no processo de desenvolvimento turístico. Desse modo, após quase 5 anos de execução das ações ainda não se constata se houve um efetivo desenvolvimento do setor quer em nível de competitividade de destinos como em relação à melhoria da qualidade de vida dos profissionais do setor.

A segunda ação em destaque foi o estudo das Diretrizes Nacionais para Qualificação em Turismo. Este promoveu uma reflexão acerca das ações de qualificação empreendidas pelo MTur, por meio de programas e projetos, que foram executados em parceria com instituições públicas e privadas. Permitiu constatar que apesar de ações significativas houve pouca sinergia e resultados excessivamente tímidos ao se considerar a relação entre o investimento em qualificação e formação profissional e o atendimento das necessidades dos trabalhadores por uma formação que trabalhasse na perspectiva do desenvolvimento humano e social, que propiciasse desenvolver carreiras, aumentando a empregabilidade e diminuindo a rotatividade inerente ao setor.

Como resultado do estudo das Diretrizes verificou-se que “além de objetivos claramente definidos, uma política direcionada para a qualificação deve alcançar resultados finalísticos e não apenas intermediários, obter melhores serviços para os turistas e melhores condições de trabalho para os trabalhadores” (MTur, 2015).

A pesquisa elaborada pela Universidade de Brasília, a fim de subsidiar a concepção das Diretrizes Nacionais para Qualificação do Turismo lançadas pelo MTur em 2015, possibilitou conhecer um pouco da história da educação e qualificação em turismo.

O recorte espacial da análise se constituiu de 67 documentos do Ministério do Turismo, referentes aos programas de qualificação, os quais tiveram convênios realizados com entidades que implantaram cursos de formação vocacional, como o Sistema S (SEBRAE, SENAC), IES, as entidades do trade (ABRASEL, ABIH, ABETA, IH, BRASTOA, entre outros), conforme quadro 3 síntese:

Quadro 3 – projetos qualificação analisados

Bem Receber	Turismo de Aventura
Qualifica Brasil	Aventura Segura
ProJovem	Programa de Qualificação à Distância para o Desenvolvimento do Turismo
Passaporte para o Mundo	Caminhos do futuro
Bem Receber Copa	Jornada para atualizações dos guias de turismo
Caminhos do Sabor	Multiplicador de informações turísticas
Qualidade na Mesa	Trilha Jovem

Elaborado pelas autoras, 2016.

As análises dos documentos (Relatório da Análise Documental, 2014) levaram em consideração questões como a formatação dos currículos, didáticas utilizadas, avaliações de processo, monitoramento, indicadores quantitativa/qualitativo, modalidade (educação profissional/ formação vocacional), entre outras.

A partir dos dados arrolados foi possível detectar as principais aprendizagens estabelecidas pelos programas implantados que buscou atender uma diversidade de públicos do sistema turístico e apoiar a organização setorial e fortalecimento da governança territorial por meio dos programas implantados. Na educação profissional destaque a inserção de jovens e adultos quando ocorre articulação dos programas com instituições de ensino.

Alguns dos principais problemas detectados, pela Análise Documental (2014) foram que a maioria dos projetos concentrou-se em métodos abstrato-formais, tiveram dificuldade de adaptação às realidades de cada localidade (diagnóstico). Houve baixa presença de modelos de avaliação, monitoramento e indicadores. Inexistência de critérios sobre vagas ofertadas e utilizadas; inexistência de orientações sobre cargas horárias em relação à tipologia de formação e fragilidade dos critérios de avaliação da qualidade pedagógica dos projetos analisados;

O estudo possibilitou uma crítica do processo de implementação do programa de qualificação do MTur, salientando que houve pouca clareza quanto à definição dos papéis entre os atores sociais e o MTur, causando dispersão de recursos e superposição de ações; concentração de ações em determinadas entidades; baixa integração dos programas de qualificação e demais programas de formação em cada território (Sistema S e Educação Formal); pouca ênfase na elevação da escolaridade; ausência de indicadores de avaliação externa; falta de monitoramento e revisão de ações de forma contínua; inexistência de uma perspectiva de educação continuada; desarticulação do ensino da educação profissional existente entre o MTur, nos IFs e Sistema S; baixa qualidade pedagógica dos cursos; ausência de conteúdos mínimos e de carga horária mínima, conseqüentemente baixa carga horária média dos cursos (formação vocacional) e valorização de pedagogia ativa em detrimento de uma pedagogia problematizadora. (Relatório da Análise Documental, 2014).

Outro fator relatado foi a desarticulação da Política de Qualificação do MTur com a Política Nacional de Qualificação do MTE e diálogo com o MEC ocorrendo esvaziamento do papel

educativo e formativo dos programas propostos, pois muitos destes restringiram-se a uma preparação de um saber-fazer aos trabalhadores para o âmbito do paradigma fordista de qualificação, quando vive-se desafios bem mais complexos no campo do turismo e hospitalidade na atualidade. O quadro 4 abaixo aponta como estabeleceu-se nos últimos anos a política de qualificação em turismo.

Quadro 4 - Política Nacional de Qualificação em Turismo



#### 4. Princípios para uma política pública de qualificação em Turismo

As mudanças que nortearam o crescimento industrial nos últimos tempos, principalmente, a difusão da tecnologia e da informação, aceleradas pelo processo de globalização, repercutiram de forma significativa no turismo. As facilidades de acesso à informação e a elevação do poder aquisitivo de grande parte dos consumidores em seu tempo de lazer aumentaram o nível de exigência da qualidade dos serviços prestados no espaço turístico e da mesma forma a incorporação de novos profissionais devidamente preparados.

As formas de encaminhamento das aprendizagens na sociedade do conhecimento fundam-se a partir da inter-relação entre os sujeitos e o meio, o que exige novas didáticas de ensino que valorizem a resolução de problemas, buscando o equilíbrio entre a liberdade de criação e a autoridade do saber. A formação profissional deve ser concebida no seu sentido integrador o mais amplo possível conforme Cazalis (2007).

Portanto, a formação profissional constitui uma eficaz estratégia na busca pelas mudanças necessárias. É pela formação das pessoas que são garantidas as condições de reflexão sobre o modo de pensar, agir e tomar decisões quanto aos princípios, pressupostos e atividades previstas e seu compromisso moral e ético com o trabalho exercido.

Não se restringir a aquisição de saberes no sentido acadêmico, mas também incluir aquisição do saber-fazer, ou seja, habilidades profissionais somadas a um saber-ser ético e de comportamentos sociais solidários, unindo a formação à informação (Cazalis, 2007).

De acordo com as Diretrizes para Qualificação Profissional em Turismo (Brasil, 2015) as prováveis demandas de competências que nos aguardam em um futuro próximo (2030), e que vão requerer formações específicas, são:

1. Dirigentes, gerentes, planejadores e assessores de alto nível, que tenha a compreensão sistêmica do turismo, visão estratégica dos negócios e entendimento das dimensões e articulações da sustentabilidade, com capacidade de antecipação das tendências do mercado e da introdução de novas tecnologias, atendo-se, assim, às externalidades econômicas, sociais e políticas existentes, que proporcionam alterações substanciais nas demandas de mercado.

2. Gerência média com conhecimento do mercado (estrutura e logística de funcionamento) e do viajante (suas características, suas demandas e desejos), que saiba realizar o gerenciamento de rotina de trabalho, de equipes e de conflitos, e que tenha excelente relacionamento interpessoal, com domínio claro das novas tecnologias.

3. Trabalhadores de nível operacional que, ademais de seus conhecimentos técnicos específicos, com forte presença tecnológica, tenham conhecimento do local, do viajante e de seus idiomas, com formações que contemplem aspectos comportamentais. Afinal, o bom atendimento ao turista do futuro precisa estar alinhado às suas idiossincrasias, com comportamentos de respeito socioambiental, conhecimento da cultura local e também da cultura do viajante, além de habilidade no trato das diferenças.

4. Aos gestores públicos, além do que já foi apontado anteriormente, é imprescindível o conhecimento profundo de políticas públicas e dos seus mecanismos, e de como as políticas podem impulsionar o setor. Conhecimento das regiões de maior potencial turístico e capacidade de negociação com as administrações locais e a iniciativa privada para criação da sinergia necessária ao desenvolvimento do setor.

5. Empreendedores, de maneira geral, precisam ter informações completas acerca das potencialidades locais e de alavancagem de recursos. Em particular, os médios e pequenos precisam ser preparados para a gestão do negócio de forma global, ou seja, gestão de pessoal, mercadológica, financeira e organizacional, além de avaliação de riscos inerentes aos negócios e, evidentemente, a estruturação de negócios.

O profissional do turismo do futuro precisa ter uma formação multi e interdisciplinar e, por isso, estimuladora da criatividade. Será o domínio das habilidades específicas de sua ocupação, a capacidade de compreensão sistêmica e a criatividade constituirão o conjunto das características do trabalhador do setor de turismo. Para isso, ele precisa conhecer profundamente a realidade das localidades, as dinâmicas socioambientais dos destinos turísticos e o perfil e desejos dos turistas. Como deverão dominar as novas tecnologias que facilitam os serviços necessários as viagens. Ter conhecimentos antropológicos que lhe permitam respeitar as pluralidades culturais, étnicas e religiosas fazendo a interlocução das diferenças entre turistas e autóctones.

As demandas futuras requerem profissionais que saibam utilizar mais o seu capital intelectual do que o operacional. Isso requer investimentos, acima de tudo, em educação

básica. Dessa forma, será preciso atentar aos componentes da qualificação, que passam pela aquisição de conhecimento, desenvolvimento de habilidades e mudança de atitudes.

## **5. Considerações**

Diante dos diferentes problemas para o ensino e qualificação dos trabalhadores setor do Turismo e Hospitalidade expostos na análise das políticas públicas implantadas nos últimos anos constat-se que um dos nós críticos fundamenta-se na concepção do que venha a ser o turismo. Devido às suas características de interdisciplinaridade, e transdisciplinaridade, de conhecimento e intersetorialidade nas políticas o mesmo foi tratado de forma simplificada, isolada acarretando dispersão de recursos, ações, e causando um descrédito na educação e qualificação como práticas de profissionalização para o Turismo e Hospitalidade.

A importância dos diversos campos do conhecimento na formação do profissional da área deve ser levada em conta na hora de elaborar a grade curricular. É necessário que haja um esforço conjunto entre o governo, as empresas do setor e o sistema educacional para que a educação profissional proporcione o desenvolvimento emancipatório dos trabalhadores do Turismo, que não os reduza a mão de obra empregável nos momentos de crescimento da economia e descartáveis por não atenderem as transformações do mundo do trabalho e crises econômicas. Uma formação emancipatória, cidadã, que permite empregabilidade em um mercado de trabalho que se transforma estruturalmente e conjuntamente a cada crise do capital e aplicação de novas tecnologias.

Os problemas e dificuldades para o ensino em Turismo e Hospitalidade precisam ser combatidos, primeiramente pelo governo, começando pela institucionalização de Políticas públicas destinadas a orientação da qualificação para a área de turismo e hospitalidade. As empresas do setor também devem colaborar, definindo planos de carreira, em que conste a qualificação e o aperfeiçoamento como fatores fundamentais para o desempenho de pessoal. E, por fim, a academia deve construir seus currículos a partir das competências da área e das necessidades para formação profissional e cidadã do trabalhador.

## **Referências bibliográficas**

- Avena, M. B.(2006) Turismo, educação e acolhimento – um novo olhar. São Paulo: Roca.
- Ansarah, M. G. R. e outros.(2001) Turismo - Como Aprender, Como Ensinar – Volume Dois. São Paulo: Senac.
- Brasil. (2016). Ministério da Educação. Brasília: MEC.
- Brasil. (1998). Ministério da Educação. Educação: Um tesouro a descobrir. Brasília: UNESCO/MEC.
- Brasil. (2015). Ministério do Turismo. Diretrizes Nacionais para Qualificação Em Turismo, Brasília.
- Cazalis, Pierre. Palestra sobre educação interdisciplinar. Porto Alegre: PUCRS, 2007.
- Cellard, André. Análise Documental. In: POUPART, Jean (org.). A pesquisa Qualitativa- enfoques epistemológicos e metodológicos. Petrópolis: Ed. Vozes, 2008.

- Cooper, C. e outros. (2001). Turismo – Princípios e Práticas. Porto Alegre: Bookman.
- Corner, D. (2001) Introdução ao Turismo. Traduzido por CORNER. D. M. R. São Paulo: Roca.
- Demo, P. (1995) Metodologia Científica em Ciências Sociais. 3ª edição. São Paulo: Atlas.
- Demo, P. (2000) Saber Pensar. São Paulo: Cortez: Instituto Paulo Freire. (Guia da Escola Cidadã; v.6)
- Demo, P. (2009). Qualidade e Pesquisa na Universidade. Revista Brasileira de Docência, Ensino e Pesquisa em Administração, América do Norte, vol.126, nº 02.
- Gastal, S. e outros. (2001) Turismo – 9 Propostas para um Saber-fazer. Porto Alegre: Edipucrs.
- Gastal, S e Moesch, M.M.(2007) Turismo, políticas públicas e cidadania. São Paulo: Contexto.
- Goldberg, Jessica e Smith, Jeffrey. (2007) The Effects of Education on Labor Market Outcomes. In.: Revision of May. Disponível em: <[http://econweb.umd.edu/~goldberg/docs/Goldberg\\_and\\_Smith\\_AEFA.pdf](http://econweb.umd.edu/~goldberg/docs/Goldberg_and_Smith_AEFA.pdf)>. Acesso em: 15 Out. 2015.
- Lima, A. A. A.(2007) Qualificação no sistema público de emprego: uma análise a partir das resoluções do CODEFAT. In: Oliveira, Roberto Vêras (org.). Políticas Públicas de Qualificação: desafios atuais. São Paulo: A+Comunicação.
- Moesch, M. (2002) A produção do saber turístico. 2 ed. São Paulo: Contexto.
- Moesch, M. org. (2014). Relatório de Análise Documental Qualificação em Turismo. Brasília: UnB/CET/NPPT.
- Morin, E. (2001) Os setes saberes necessários à educação do futuro. São Paulo: Cortez.
- Oliveira, Maria Marly. (2007) Como fazer pesquisa qualitativa. Rio de Janeiro: Ed. Vozes.
- Tribe a, J. Liburd. J. (2016) The tourism knowledge system. Annals of Tourism Research. 57 (2016) 44–61.