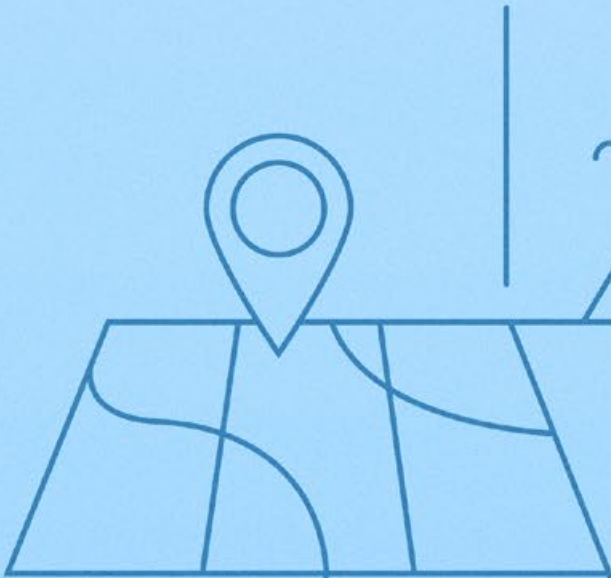
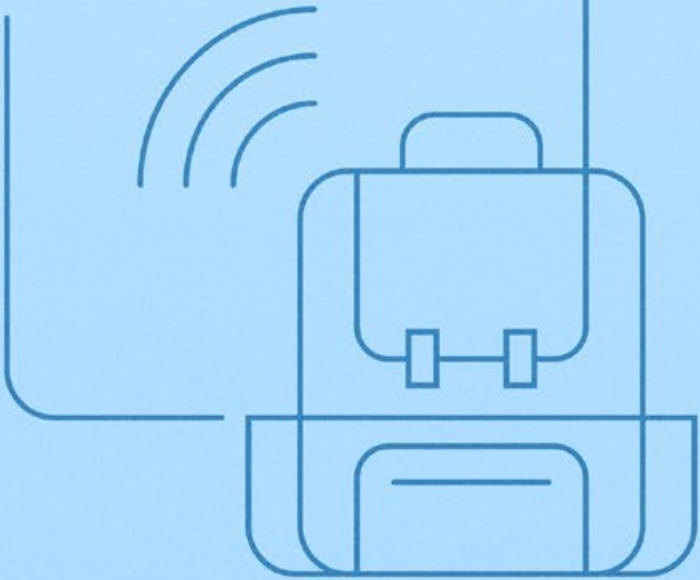
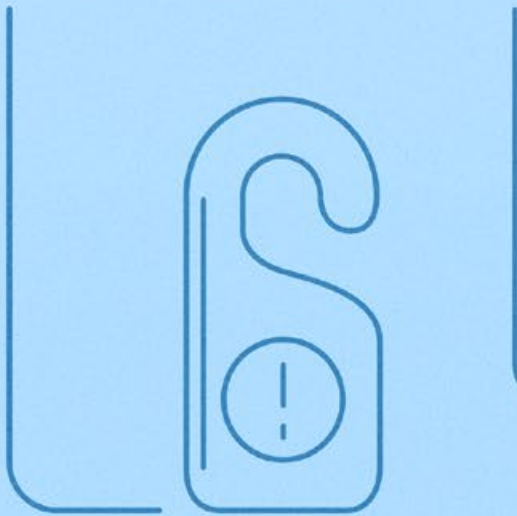
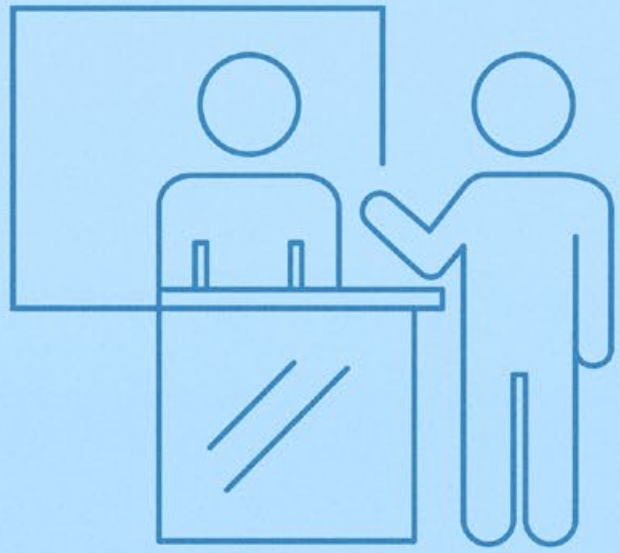
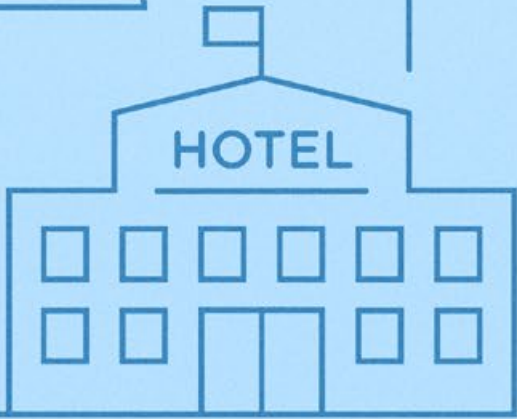
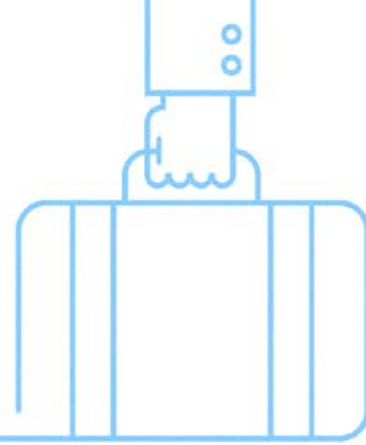
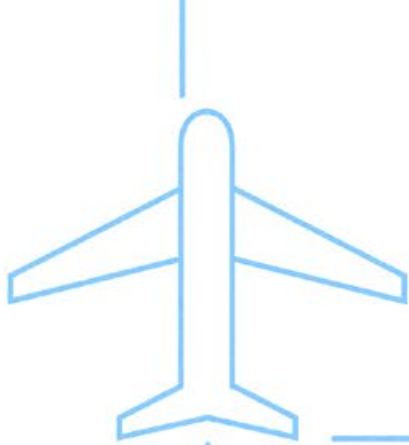


POLÍTICA NACIONAL DE QUALIFICAÇÃO NO TURISMO

Para efeitos de Implantação
pelo Ministério do Turismo
e pelos demais integrantes do
Sistema Nacional do Turismo







Desenvolvimento territorial, trabalho e educação continuada.

Destino qualificado, turista maravilhado!



Ficha técnica

PRESIDENTE DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL

Michel Temer

MINISTRO DE ESTADO DO TURISMO

Vinicius Lummertz

SECRETÁRIO EXECUTIVO

Alberto Alves

SECRETÁRIO NACIONAL DE ESTRUTURAÇÃO DO TURISMO

José Antônio Parente

SECRETÁRIO NACIONAL DE QUALIFICAÇÃO E PROMOÇÃO DO TURISMO

Babington dos Santos

DIRETOR DE FORMALIZAÇÃO E QUALIFICAÇÃO NO TURISMO

Gentil Venâncio Palmeira Filho

COORDENADORA-GERAL DE QUALIFICAÇÃO TURÍSTICA

Neuza Helena Portugal dos Santos

COORDENADORA DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL DO TURISMO

Maria Luiza Moreira Nova da Costa

COORDENADORA DE QUALIFICAÇÃO DE PRESTADORES DE SERVIÇOS TURÍSTICOS

Nilvana Ribeiro Soares Guimarães

PRESIDENTE DO INSTITUTO BRASILEIRO DE TURISMO (EMBRATUR)

Aparecida Maria Borges Bezerra

EQUIPE TÉCNICA MINISTÉRIO DO TURISMO - MTur

Francisco Glauber Lima Mota Filho

Maria Luiza Moreira Nova da Costa

Nilvana Ribeiro Soares Guimarães

Rodrigo Batista Santana Rios

FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA (Instituição Executora)

Márcia Abrahão Moura

Reitora da Universidade de Brasília

GESTOR DO PROJETO

Neio Lúcio de Oliveira Campos

Direção do Centro de Excelência em Turismo da Universidade de Brasília (CET/UnB)

VICE-GESTOR

Luiz Carlos Spiller Pena

Centro de Excelência em Turismo da Universidade de Brasília (CET/UnB)

EQUIPE TÉCNICA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA - UnB

Centro de Excelência em Turismo da Universidade de Brasília (CET/UnB)

COORDENADORES

Coordenação-Geral do Projeto

Prof^a Dra. Marutschka Martini Moesch

Coordenação dos Núcleos Regionais de Pesquisa

Prof. Dr. Luiz Carlos Spiller Pena

Coordenação do Núcleo de Pesquisa Documental

Prof. Dr. João Paulo Faria Tasso

Coordenação da Pesquisa Quantitativa

Prof. Dr. José Aroudo Mota

Equipe da Pesquisa Quantitativa

Me. Livia Barros Wiesinieski

Me. Andrea Brito Theorga

Me. Kézya Silva Coelho Lima

Graduado em Gestão do Turismo Thiago Junior Lima Carvalho

Bacharel em Turismo Leonam Israel Assunção Vianna

Graduando Rodrigo de Souza Barros

Coordenação da Pesquisa Qualitativa

Prof^a Dra. Marutschka Martini Moesch

Equipe da Pesquisa Qualitativa

Me. Ana Rosa dos Santos
Me. Adriana Monteiro da Silva
Me. Ana Paula da Silva Rebelo
Me. Camila Luísa Mumbach da Silva
Me. Fernanda Cristina Matos
Me. Camila Chaves da Silva Freitas
Me. Filipe Rossato Silva
Me. Leonor Andreia da Silva Ribeiro
Me. Mariana Tomazin
Mestranda Barbara Nascimento Rodrigues

Coordenação do Núcleo de Comunicação e Sistematização

Prof. Dr. Carlos Mário Beni
Centro de Excelência em Turismo da
Universidade de Brasília (CET/UnB)

Equipe de Comunicação e Sistematização

Me. Alessandra Santos dos Santos
Me. Natanry Fernanda Queiroz Dias Rosa
Bacharel em Turismo Lais Mello Gomes

Coordenação de Pesquisa de Campo - Centro-Oeste

Prof. Dr. Luiz Carlos Spiller Pena
Centro de Excelência em Turismo da
Universidade de Brasília (CET/UnB)

Equipe de Pesquisa de Campo - Centro-Oeste

Me. Kézya Silva Coelho Lima
Graduado em Gestão do Turismo Thiago Junior
Lima Carvalho

Coordenação de Pesquisa de Campo - Norte

Prof. Dr. Silvio José de Lima Figueiredo
Universidade Federal do Pará (UFPA)

Equipe de Pesquisa de Campo - Norte

Doutoranda Ana Claudia dos Santos Silva
Doutoranda Silvia Laura Costa Cardoso
Me. Ana Paula da Silva Rebelo
Me. Ana Paula Araujo Maciel
Me. Jenniffer Ribeiro da Silva
Especialista Bruno Figueiredo Gusmão

Coordenação de Pesquisa de Campo - Nordeste 1

Prof. Dr. Wilker Ricardo de Mendonça Nóbrega

Universidade Federal do Rio Grande do Norte
(UFRN)

Equipe de Pesquisa de Campo - Nordeste 1

Dra. Sinthya Pinheiro Costa
Me. Isabella Ludimilla Barbosa do Nascimento
Me. Itamara Lúcia da Fonseca

Coordenação de Pesquisa de Campo - Nordeste 2

Prof. Dr. Biagio Mauricio Avena
Instituto Federal da Bahia (IFBA)

Equipe de Pesquisa de Campo - Nordeste 2

Doutorando Heitor Ferrari Marback
Mestranda Paula Mara Messias Costa
Graduada em Eventos Milícia Angélica
Portugal Barreto dos Santos

Coordenação de Pesquisa de Campo - Nordeste 3

Prof. Dr. João Paulo Faria Tasso
Universidade de Brasília (UnB)

Equipe de Pesquisa de Campo - Nordeste 3

Me. Adriana Monteiro da Silva

Coordenação de Pesquisa de Campo - Sudeste 1

Prof. Dr. Luiz Gonzaga Godoi Trigo
Universidade de São Paulo (USP)

Equipe de Pesquisa de Campo - Sudeste 1

Me. Wallace Bezerra Farias
Me. Eriberto do Nascimento Sousa

Coordenação de Pesquisa de Campo - Sudeste 2

Prof. Dr. Aguinaldo Cesar Fratucci
Universidade Federal Fluminense (UFF)

Equipe de Pesquisa de Campo - Sudeste 2

Me. Natasha Ribeiro Bantim Durães
Me. Rafael Melo Pereira

Coordenação de Pesquisa de Campo - Sudeste 3

Profª Me. Ana Rosa dos Santos
Prof. Dr. Neio Lúcio Campos
Universidade de Brasília (UnB)

Equipe de Pesquisa de Campo - Sudeste 3

Profª Me. Ana Rosa dos Santos
Me. Mariana Tomazin

Coordenação de Pesquisa de Campo - Sudeste 4

Prof. Dr. Rodrigo Meira Martoni
Universidade Federal de Ouro Preto (UFOP)

Equipe de Pesquisa de Campo - Sudeste 4

Graduando em Turismo Herbert Magela da Paixão
Graduanda em Turismo Bruna Aparecida Viola da Silva e mestranda em Geografia
Graduanda em Turismo Maria Lúcia Santos Fernandes

Coordenação de Pesquisa de Campo - Sul 1

Profª Dra. Silvana do Rocio de Souza
Universidade Federal do Paraná (UFPR)

Equipe de Pesquisa de Campo - Sul 1

Me. Roberta F. Marques de Sousa
Me. Milene de Cássia Santos de Castro

Coordenação de Pesquisa de Campo - Sul 2

Prof. Dr. Antônio Carlos Castrogiovanni
Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS)

Equipe de Pesquisa de Campo - Sul 2

Me. Camila Luísa Mumbach da Silva
Profª Dra. Marutschka Martini Moesch

Coordenação do Núcleo de Logística

Me. Sandra Regina de Oliveira Fernandes
Centro de Excelência em Turismo da
Universidade de Brasília (CET/UnB)

Coordenação do Núcleo de Gestão

Administrativa Financeira
Cristina Machado de Souza
Centro de Excelência em Turismo da
Universidade de Brasília (CET/UnB)

CONSELHO NACIONAL DE TURISMO - CNT

ABAV - Associação Brasileira de Agências de Viagens

ABBTUR - Associação Brasileira de Turismólogos e Profissionais do Turismo

ABCMI - Associação Brasileira de Clubes da Melhor Idade

ABEAR - Associação Brasileira das Empresas Aéreas

ABEOC - Associação Brasileira de Empresas de Eventos

ABETA - Associação Brasileira das Empresas de Ecoturismo e Turismo de Aventura

ABIH - Associação Brasileira da Indústria de Hotéis

ABLA - Associação Brasileira das Locadoras de Automóveis

ABOTTC - Associação Brasileira das Operadoras de Trens Turísticos Culturais

ABR - Associação Brasileira de Resorts

ABRACAMPING - Associação Brasileira de Campismo

ABRACCEF - Associação Brasileira de Centros de Convenções e Feiras

ABRAJET - Associação Brasileira de Jornalistas de Turismo

ABRARJ - Associação Brasileira de Revistas e Jornais

ABRASEL - Associação Brasileira de Bares e Restaurantes

ABRASTUR - Associação Brasileira de Turismo Social

ABRATURR - Associação Brasileira de Turismo Rural

ABREMAR - Associação Brasileira de Cruzeiros Marítimos

ABRESI - Associação Brasileira de Gastronomia, Hospitalidade e Turismo

ANAC - Agência Nacional de Aviação Civil

ANSEDTUR - Associação Nacional dos Secretários e Dirigentes Municipais de Turismo

ANTTUR - Associação Nacional de Transportadores de Turismo, Fretamento e Agências de Viagens que operam com Veículos Próprios

BASA - Banco da Amazônia S.A.

BB - Banco do Brasil S.A.

BITO - Associação Brasileira de Turismo Receptivo Internacional

BNB - Banco do Nordeste do Brasil S.A.

BNDES - Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social

BRASIL C&VB - Instituto Brasil de Convention & Visitors Bureaux

BRAZTOA - Associação Brasileira das Operadoras de Turismo

CAIXA - Caixa Econômica Federal

Casa Civil da Presidência da República

CNC - Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo

CNM - Confederação Nacional dos Municípios

CNTur - Confederação Nacional do Turismo

CTUR - Comissão de Turismo da Câmara dos Deputados

CONTRATUH - Confederação Nacional dos Trabalhadores em Turismo e Hospitalidade

EMBRATUR - Instituto Brasileiro de Turismo

FBAJ - Federação Brasileira dos Albergues da Juventude

FBHA - Federação Brasileira de Hospedagem e Alimentação

FENACTUR - Federação Nacional de Turismo

FENAGTUR - Federação Nacional dos Guias de Turismo

FOHB - Fórum de Operadores Hoteleiros do Brasil

FORNATUR - Fórum Nacional dos Secretários e Dirigentes Estaduais de Turismo

Fórum Nacional dos Cursos Superiores de Turismo e Hotelaria

INFRAERO - Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária

Ministério da Cultura

Ministério da Defesa

Ministério da Fazenda

Ministério da Integração Nacional

Ministério da Justiça

Ministério das Cidades

Ministério das Relações Exteriores

Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior

Ministério do Esporte

Ministério do Meio Ambiente

Ministério do Planejamento, Desenvolvimento
e Gestão

Ministério do Trabalho

Ministério dos Transportes, Portos e Aviação Civil

Presidência da República

SEBRAE - Serviço Brasileiro de Apoio às Micro
e Pequenas Empresas

Secretaria Especial de Agricultura Familiar e
do Desenvolvimento Agrário

SENAC - Serviço Nacional de Aprendizagem
Comercial

SINDEPAT - Sindicato Nacional de Parques e
Atrações Turísticas

SUFRAMA - Superintendência da Zona Franca
de Manaus

UBRAFE - União Brasileira dos Promotores de
Feiras

AGRADECIMENTOS ESPECIAIS

Ministério da Educação

Secretaria de Educação Profissional e
Tecnológica - SETEC

Ao Coordenador da Câmara Temática de
Qualificação Profissional do Conselho Nacional
do Turismo - CNT, Antônio Henrique B. de Paula

Aos que contribuíram na Consulta Pública
realizada no período de 3 a 21 de julho de 2017.

Sumário

MENSAGEM DO MINISTRO 10

MENSAGEM DO SECRETÁRIO 11

Siglas 12

Glossário 13

Apresentação 14

Introdução 15

ESTRATÉGIA PARA CONCEPÇÃO DA POLÍTICA NACIONAL DE QUALIFICAÇÃO NO TURISMO 18

Diretrizes Nacionais para Qualificação em Turismo (DNQT) 19

Pesquisa Avaliativa dos Arranjos Territoriais Possibilitadores da Qualificação em Turismo 23

POLÍTICA NACIONAL DE QUALIFICAÇÃO NO TURISMO 30

1. PREMISSAS 31

1.1. Educação Profissional como Construção Social 31

1.2. Educação Profissional como Direito e como Política Pública para Desenvolvimento dos Territórios 31

1.3. Finalidade 32

1.4. Concepção 32

2. PRINCÍPIOS / PROPOSIÇÕES 32

Princípio do trabalho 32

Princípio da educação continuada 33

Princípio de educação emancipadora 33

2.1. Desenvolvimento Político-Conceitual 33

2.2. Articulação Institucional 34

2.3. Efetividade Social e Política 35

2.4. Qualidade Pedagógica 36

3. ESTRATÉGIAS DE IMPLEMENTAÇÃO 39

3.1. Planos Territoriais 39

3.2. Programas de Qualificação 43

3.3. Projetos e Ações de Qualificação 45

4. ESTRUTURA DE GESTÃO 46

4.1. União 46

4.2. Territórios 47

4.3. Parcerias 47

5. EXECUÇÃO 48

6. SISTEMA NACIONAL DE PLANEJAMENTO, MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO (SPMA) 49

6.1 Objetivo Geral 49

6.2 Características do SPMA 49

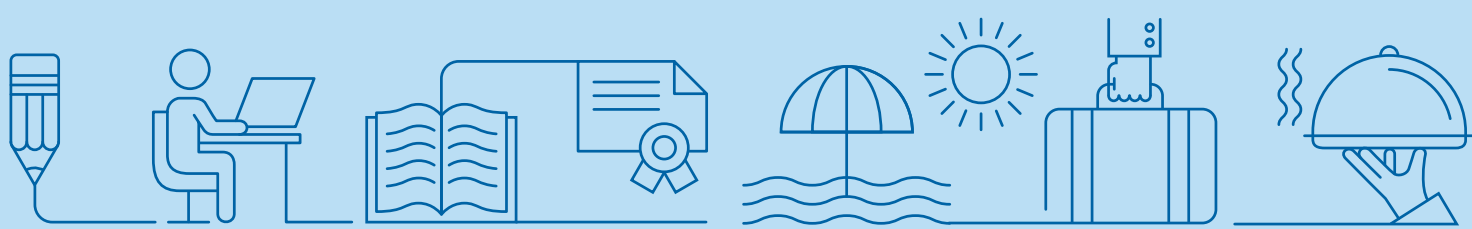
6.3 Metodologia do SPMA 50

6.4 Indicadores para Monitoramento de Políticas Públicas e suas Propriedades no Contexto da PNQT 52

7. PRÓXIMOS PASSOS 53

CONSIDERAÇÕES FINAIS 54

REFERÊNCIAS 59



Mensagem do Ministro

A necessidade de qualificação profissional para trabalhadores, empreendedores e gestores e a formação de mão de obra para o mercado de viagens estão entre as principais demandas do turismo brasileiro. Diante desse quadro, o Ministério do Turismo trabalha para promover o aperfeiçoamento constante dos serviços inerentes ao turismo. Agora, com a estruturação e a implementação da Política Nacional de Qualificação no Turismo, damos mais um grande salto para consolidar os esforços empreendidos para melhorar a qualidade dos serviços prestados ao turista.

As diretrizes que norteiam este documento, com apoio inestimável da Universidade de Brasília (UnB) e do Conselho Nacional de Turismo, chegam em um momento no qual o Ministério do Turismo traçou metas expressivas de geração de emprego até 2022. Como previsto no PNT 2018-2022, a projeção é ampliar de 7 milhões para 9 milhões os empregos diretos, indiretos e induzidos, gerados na atividade turística. Assim, a qualificação dos profissionais se torna fundamental para o alcance dessa e, por que não, das demais metas globais do PNT, de aumentar o fluxo e a receita gerada por turistas internacionais e o volume de brasileiros viajando pelo país.

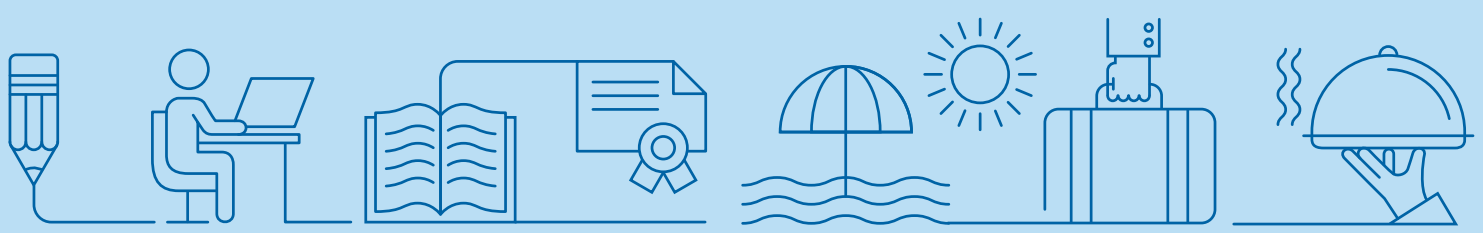
O Plano Brasil+Turismo, absorvido como política no PNT 2018/2022, já colocava a qualificação profissional entre suas medidas prioritárias. Essa inclusão significou não só um impulso para tirar do papel projetos que estavam em fase embrionária, mas principalmente contribuiu para o fortalecimento das parcerias com entidades públicas, além da criação de oportunidades de aperfeiçoamento e formação profissional.

As parcerias interministeriais realizadas pelo Ministério do Turismo, a exemplo dos acordos celebrados com o Ministério da Educação, demonstraram ser bastante eficazes e eficientes, produzindo resultados satisfatórios ao turismo brasileiro.

Com a implantação da Política Nacional de Qualificação no Turismo, será possível o planejamento de curto, médio e longo prazo das ações que têm como objetivo melhorar a qualidade dos serviços e produtos turísticos e contribuir para consolidar o turismo como atividade geradora de emprego, renda e inclusão social no país.

Vinicius Lummertz

Ministro de Estado do Turismo



Mensagem do Secretário

A Política Nacional de Qualificação em Turismo (PNQT), trabalho minucioso, fruto da parceria do Ministério do Turismo com a Universidade de Brasília, vai permitir planejamento de curto, médio e longo prazo das políticas públicas voltadas para formação e certificação profissional no turismo. O documento foi construído com a participação de representantes da cadeia produtiva, da academia, do terceiro setor e de gestores públicos, e traduz os anseios e demandas do conjunto desses segmentos sociais.

O turismo gera 1 de cada 10 empregos no mundo, o que demonstra a dimensão desta atividade no contexto da economia global. No Brasil, o setor emprega sete milhões de pessoas, direta e indiretamente, e a meta é chegar a nove milhões de empregos até 2022. Neste contexto, a qualificação se coloca como condição importante para ampliarmos a empregabilidade por meio do turismo e contribuir efetivamente com os esforços do Governo Federal para enfrentar os desafios da educação profissional no país.

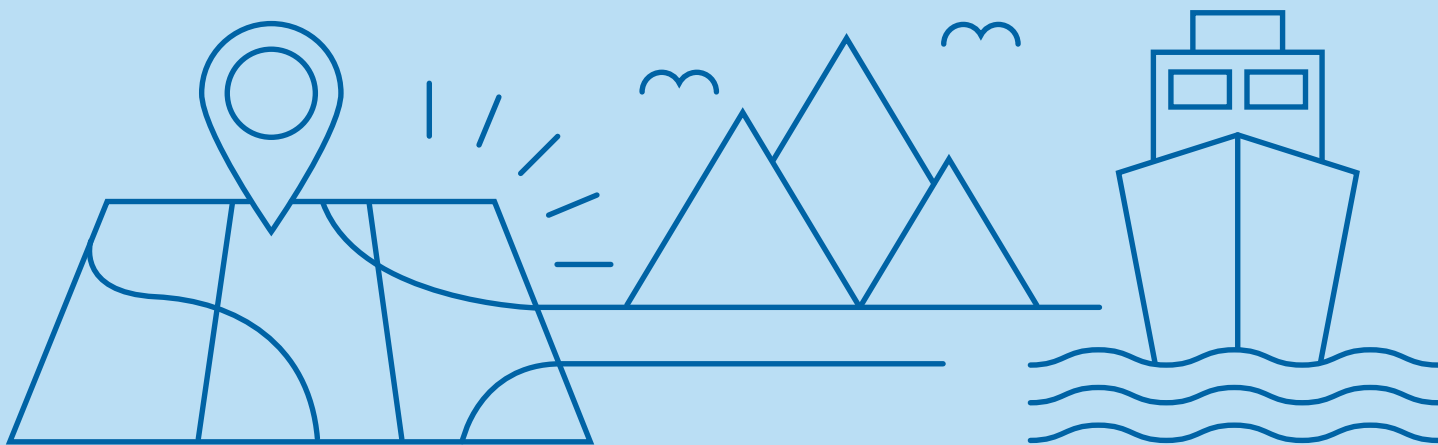
Em um momento em que o país busca opções para combater o desemprego e criar oportunidades para acesso dos jovens brasileiros ao mercado de trabalho, a PNQT representa uma ferramenta de gestão de grande relevância. Como política de Estado, contribui também para que o turismo se destaque como atividade capaz de impulsionar o desenvolvimento econômico, gerar emprego e renda e reduzir as desigualdades regionais.

Esse não é o primeiro grande movimento do Ministério do Turismo para ampliar e estruturar a qualificação do atendimento ao turista no país. Ao longo dos anos, investimos em programas e ações de qualificação com o objetivo de formar e capacitar mão de obra para atuar na linha de frente do atendimento ao turista. Acreditamos que, com a qualificação dos profissionais, aumentamos a competitividade dos destinos e ampliamos os ganhos para as economias locais e nacional.

A Política Nacional de Qualificação em Turismo chega, então, para concentrar esforços e orientar estados e municípios, de forma integrada com o setor produtivo, a diagnosticar demandas, estabelecer prioridades, orientar a aplicação dos recursos públicos e medir a efetividade dos programas, projetos e ações de qualificação. Será uma diretriz sobre o caminho a ser trilhado para se alcançar a tão almejada excelência no atendimento ao turista nos destinos brasileiros.

Babington dos Santos

Secretário Nacional de Qualificação e Promoção do Turismo



Siglas

CET - Centro de Excelência em Turismo

CNC - Confederação Nacional do Comércio

CNPq - Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico

CNT - Conselho Nacional do Turismo

DNQT - Diretrizes Nacionais para Qualificação em Turismo

IFBA - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Bahia

MEC - Ministério da Educação

MTb - Ministério do Trabalho

MTur - Ministério do Turismo

NPPTUR - Núcleo de Políticas Públicas em Turismo do Programa de Mestrado em Turismo

ODS - Objetivos do Desenvolvimento Sustentável

PNQT - Política Nacional de Qualificação no Turismo

PNT - Plano Nacional de Turismo

PNUD - Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento

PPA - Plano Plurianual

SENAC - Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial

SPMA - Sistema Nacional de Planejamento, Monitoramento e Avaliação

UnB - Universidade de Brasília

UFF - Universidade Federal Fluminense

UFOP - Universidade Federal de Ouro Preto

UFRGS - Universidade Federal do Rio Grande do Sul

UFP - Universidade Federal do Pará

UFPR - Universidade Federal do Paraná

UFRN - Universidade Federal do Rio Grande do Norte

USP - Universidade de São Paulo



Glossário

CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL

Busca oferecer noções introdutórias em uma área específica do conhecimento e preparar para o enfrentamento de situações inerentes a uma determinada função mediante a construção articulada de conhecimentos teóricos e práticos.

DIÁLOGO ATIVO

Diálogo democrático.

FORMAÇÃO INICIAL E CONTINUADA OU QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL

Modalidades de educação profissional e tecnológica que envolvem ação pedagógica de caráter teórico-prático, planejadas para atender às demandas de qualificação profissional dos jovens e adultos, articulando-as às necessárias transformações que visem a uma sociedade mais justa.

PEDAGOGIA PROBLEMATIZADORA E ECOSISTÊMICA

Considera uma problemática contextualizada e requer uma abordagem mais ampla.

QUALIFICAÇÃO

Processo contínuo, multidisciplinar e transversal que se dá por meio da formação profissional (cursos, pesquisas, eventos e observatórios) e pela comprovação de conhecimentos e habilidades adquiridas (certificação).

TRADE TURÍSTICO

Arranjo que envolve os setores produtivos responsáveis pela oferta da atividade turística.



Apresentação

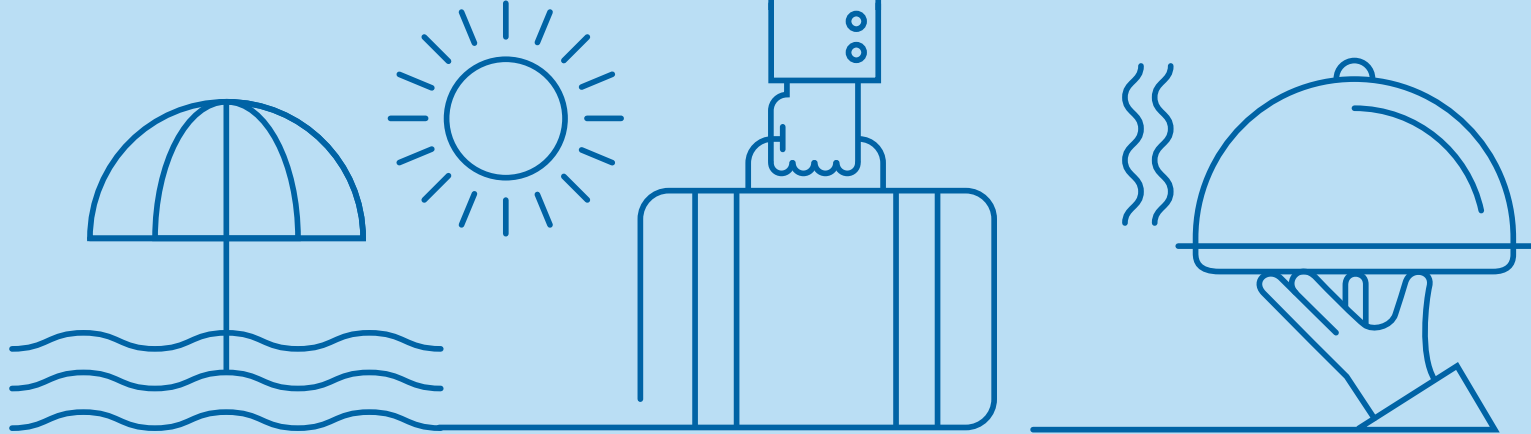
Ministério do Turismo (MTur) assumiu, em 2014, o desafio de aprofundar o conhecimento sobre o cenário da qualificação em turismo no Brasil. Para tanto, o MTur empenhou esforços no levantamento de dados e informações, com o apoio da Universidade de Brasília (UnB).

Em um primeiro momento, foram elaboradas, em 2015, as Diretrizes Nacionais para Qualificação em Turismo (DNQT) com a finalidade de estabelecer orientações para o planejamento, execução, monitoramento e avaliação das ações direcionadas ao desenvolvimento de competências de trabalhadores, gestores, empresários e empreendedores que atuam no setor do turismo.

A partir desse trabalho foram identificados nós críticos, vistos como impeditivos para o desenvolvimento da qualificação profissional no turismo e, conseqüentemente, para o cumprimento de metas de qualidade dos serviços prestados no setor estabelecidas nos Planos Nacionais de Turismo.

No intuito de investigar e analisar as causas, em um segundo momento, o Ministério do Turismo realizou a Pesquisa Avaliativa dos Arranjos Territoriais Possibilitadores da Qualificação em Turismo. A pesquisa foi feita entre os anos de 2016 e 2017. Com base na evidência dos nós críticos, apontados nas Diretrizes, foi possível revisitar as práticas de qualificação no Turismo entre os anos de 2004 e 2014 analisando relatos de gestores, professores e egressos de cursos localizados em 78 municípios das cinco regiões do Brasil.

O resultado desse trabalho orientou a Política Nacional de Qualificação no Turismo (PNQT), apresentada neste documento. Por meio dela, o Ministério do Turismo afirma o compromisso com uma política de Estado que, efetivamente, contribuirá para o processo de desenvolvimento do turismo no Brasil.



Introdução

O tema da formação e da qualificação na contemporaneidade insere-se como investigação social, o que implica duas classes de problemas notoriamente distintos: o estudo das leis gerais da vida social/grupal; e o diagnóstico de situações específicas.

O cenário estabelecido pelo setor de turismo brasileiro apresenta inúmeras oportunidades de melhorias a partir da valorização dos trabalhadores e da necessidade de qualificação de novos profissionais. Contudo, para o sucesso destes, a formação profissional torna-se prioridade, uma vez que jovens e adultos com formação técnica e com capacidade de se identificarem como sujeitos sociais responsáveis pelo sucesso de seu destino promoveram o aumento da competitividade não apenas entre os empreendimentos locais, mas também entre os municípios com vocação semelhante.

Programas de qualificação profissional, desenvolvidos no período entre 2004 e 2014, embora tenham preenchido lacunas emergenciais no atendimento aos serviços necessários para o acolhimento dos turistas (que viajaram ao Brasil para participarem de megaeventos), demonstraram fragilidades organizacionais, estruturais e operacionais, principalmente quanto à definição de conteúdos programáticos, métodos de ensino e orientação de docentes e instrutores.

Entre outros exemplos, pode-se mencionar a inexistência de noções de “cidadania” e de “pertencimento” em seus conteúdos formativos, o que acaba por prejudicar os alunos – empreendedores, gestores e trabalhadores em geral que atuam, ou que

**JOVENS E ADULTOS,
COM FORMAÇÃO
TÉCNICA E COM
CAPACIDADE DE SE
IDENTIFICAR COMO
SUJEITOS SOCIAIS
RESPONSÁVEIS
PELO SUCESSO
DE SEU DESTINO,
PROMOVERÃO
O AUMENTO DA
COMPETITIVIDADE**

pretendem atuar, nas ocupações do turismo – nos processos de desenvolvimento das suas carreiras profissionais no setor e de inclusão socioeconômica pelo emprego formal.

Tais limitações são tratadas no Plano Nacional de Turismo (PNT), o qual estabelece como finalidade: o aumento da empregabilidade e da competência dos profissionais por meio da qualificação, e a conseqüente melhoria da qualidade dos serviços prestados ao turista. Similarmente, a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional afirma ser indispensável entender o processo formativo como resultado das vivências individuais, tanto no ambiente familiar quanto no do trabalho, das instituições de ensino, movimentos sociais e organizações da sociedade civil, além das manifestações culturais.

A educação, ao considerar essas noções, fortalece o papel do cidadão no processo de formação. Os cursos de formação inicial e continuada ou de qualificação profissional são ações que devem abranger, de forma integrada: conhecimentos básicos, técnicos e de gestão, para, assim, assegurarem não apenas o domínio técnico, teórico e prático de uma profissão, mas também o desenvolvimento da autonomia intelectual, ética e estética do trabalhador em turismo (Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional).



As estratégias propostas pelo PNT para fomentar a qualificação profissional foram implantadas pelo Ministério do Turismo em parceria com instituições representativas do setor. As ações envolviam o desenvolvimento de metodologias, conteúdos, ferramentas tecnológicas e pedagógicas para atualização e aprimoramento de competências profissionais e aumento da oferta de cursos de aperfeiçoamento em diferentes áreas do conhecimento.

No que tange ao incentivo à formação de mão de obra para o primeiro emprego no setor, fomentou-se, por meio do Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego, o Pronatec Turismo, a articulação entre o Ministério do Turismo (MTur) e outras instituições públicas, em particular o Ministério da Educação (MEC) e o Ministério do Trabalho (MTb), de acordo com a demanda do mercado de trabalho do turismo.

Além disso, em 2014, fez parte da agenda estratégica do Ministério do Turismo a elaboração de diretrizes para a Política Nacional de Qualificação no Turismo (PNQT). Este foi o início de um amplo processo participativo para concepção de um documento orientador para o setor de turismo, o que contribuiria para o planejamento em nível federal e para a ampliação da competitividade do destino Brasil.

A elaboração das chamadas Diretrizes Nacionais para Qualificação em Turismo ensejou o aprofundamento, a partir de 2015, do conhecimento sobre os processos de qualificação em turismo no território nacional. Nesse contexto, foi realizada a Pesquisa Avaliativa dos Arranjos Territoriais Possibilitadores da Qualificação em Turismo.

A referida pesquisa, realizada entre outubro de 2015 e novembro de 2016, foi estruturada a partir de métodos qualitativos e quantitativos que possibilitaram conhecer melhor a realidade, descrever, caracterizar e explicar fenômenos, a partir da investigação e análise da correlação existente entre variáveis identificadas (RICHARDSON, 2015). Como se vê, esse trabalho é uma oportunidade para o Governo Federal, juntamente com estados, Distrito Federal e municípios, promover o desenvolvimento social e econômico do país por meio do turismo, conforme previsto na Constituição de 1988.¹

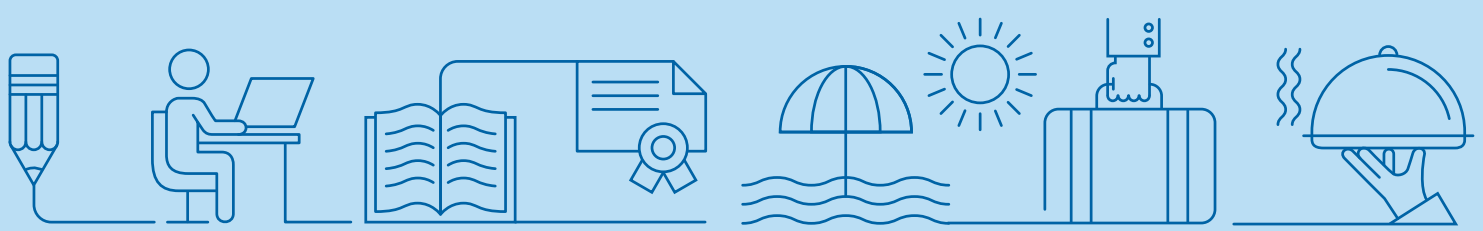
**ESSE TRABALHO É
UMA OPORTUNIDADE
PARA O GOVERNO
FEDERAL,
JUNTAMENTE
COM ESTADOS,
DISTRITO FEDERAL
E MUNICÍPIOS,
PROMOVER O
DESENVOLVIMENTO
SOCIAL E ECONÔMICO
DO PAÍS POR MEIO DO
TURISMO**

1. Art. 180 da Constituição Federal - A União, os estados, o Distrito Federal e os municípios promoverão e incentivarão o turismo como fator de desenvolvimento social e econômico.



Estratégia para concepção da Política Nacional de Qualificação no Turismo





A concepção da Política Nacional de Qualificação no Turismo partiu da decisão do Ministério do Turismo de fomentar o turismo por meio da qualificação profissional. Antes, contudo, seria preciso conhecer melhor o cenário para, a partir desse conhecimento, orientar ações na área.

O presente documento não seria possível sem os dados e informações resultantes de dois trabalhos realizados na área: as Diretrizes Nacionais para Qualificação em Turismo (DNQT), de 2015, e a Pesquisa Avaliativa dos Arranjos Territoriais Possibilitadores da Qualificação em Turismo, de 2017.

Diretrizes Nacionais para Qualificação em Turismo (DNQT)

A elaboração das diretrizes para qualificação em turismo mobilizou o Ministério do Turismo (MTur), em parceria com a Universidade de Brasília (UnB), a realizar estudos sobre qualificação profissional.

A formulação das Diretrizes Nacionais para Qualificação em Turismo está fundamentada em cinco estudos. Por meio da coleta e sistematização de dados e informações necessárias à realização destas pesquisas, foi possível construir o cenário da qualificação em turismo no Brasil. Os objetivos dos estudos citados estão listados a seguir:

ESTUDO 1

Atividade: entrevistas com expoentes da área (empresários, gestores públicos, representantes do terceiro setor e acadêmicos).

Objetivo: conhecer a percepção desses atores sobre a atual situação do turismo e da qualificação no setor, e sobre o que se espera no futuro.

ESTUDO 2

Atividade: análise de 67 documentos previamente selecionados.

Objetivo: avaliar o processo de qualificação entre os anos de 2003 e 2013.

ESTUDO 3

Atividade: *benchmarking*.

Objetivo: comparar como ocorre a qualificação em turismo em oito países (Canadá, Estados Unidos, México, Reino Unido, Portugal, Suíça, Singapura e Nova Zelândia).

ESTUDO 4

Atividade: estudo prospectivo.

Objetivo: prever tendências no setor de turismo e as exigências de qualificação nos próximos 12 anos (até 2030).

ESTUDO 5

Atividade: estudo sobre certificação.

Objetivo: examinar a certificação como instrumento de qualificação no Brasil e no mundo.

Quadro 1: Estudos para a definição de diretrizes da DNQT

Fonte: DNQT, 2015: 08-09.

Ao final dos estudos realizados em 2014 para a elaboração das Diretrizes Nacionais para Qualificação em Turismo, constatou-se que as ações na área obtiveram resultados pontuais e descontínuos mesmo com os esforços efetuados para qualificação do setor de turismo no Brasil (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2015).

Cabe destacar que o processo de elaboração das diretrizes para a formulação da Política Nacional de Qualificação em Turismo (PNQT) contou, desde o início, com a participação de representantes do *trade* turístico, academia, terceiro setor e gestores públicos. A PNQT deve seguir as seguintes diretrizes (DNQT, 2015: 11-12):

- 1.** Basear-se em um diagnóstico sistemático, robusto e atualizado das demandas por formação profissional de trabalhadores, empreendedores e gestores, considerando as especificidades dos diversos destinos turísticos e dos distintos setores da cadeia produtiva do turismo;
- 2.** Adotar e estimular a oferta de cursos em diversos formatos: a distância, presencial e semipresencial, fora ou no próprio ambiente de trabalho, em conformidade com a demanda e as características de cada destino ou atrativo turístico e público-alvo respectivo;
- 3.** Dar ênfase a programas e ações que visem a elevar a escolaridade dos trabalhadores, gestores e empreendedores nos segmentos do turismo, articulando a formação profissional à educação básica e superior;
- 4.** Observar, no planejamento das ações de qualificação, a descrição de conhecimentos, habilidades, atitudes e valores requeridos por ocupação e pelo mercado de trabalho e, na medida do possível, definidos em normas específicas e reconhecidas;
- 5.** Articular as ações formativas com as políticas de desenvolvimento sustentável das diversas esferas e órgãos do governo;



- 6.** Desenvolver projetos de formação que fortaleçam a autonomia e a capacidade crítica dos trabalhadores, gestores e empreendedores em diferentes processos de trabalho;
- 7.** Formar instrutores e multiplicadores, com atenção aos trabalhadores que ocupam cargos de gerência intermediária, para replicar metodologias de ensino e aprendizagem em serviço, ampliando, na prática, o desempenho dos trabalhadores, gestores e empreendedores, e melhorando, permanentemente, a qualidade dos serviços ofertados;
- 8.** Incentivar a utilização de metodologias inovadoras de ensino e de instrução que atendam às especificidades de cada público – trabalhadores, gestores e empreendedores – e propiciem o desenvolvimento de conhecimentos teóricos, práticos e operacionais para atuação de forma competente diante dos desafios e da dinâmica do setor do turismo;
- 9.** Observar, nas diversas ofertas de formação, a articulação, cada vez mais adequada, da teoria com a prática, com vistas à obtenção de resultados substantivos;
- 10.** Estimular a qualificação de pessoas com deficiência, mulheres, idosos e grupos étnicos diversos, de modo a incentivar o seu acesso ao mercado de trabalho e/ou ascensão em suas carreiras;
- 11.** Divulgar, em todo o setor, as boas práticas de formação e de certificação em turismo, realizadas no Brasil e no exterior;

- 12.** Fomentar e divulgar a pesquisa científica, ampliando o conhecimento na área do turismo, base para a atualização e para a inovação na formação profissional;
- 13.** Monitorar e avaliar a implementação das ações de formação profissional, com ênfase na avaliação de resultados finalísticos, fornecendo subsídios para a sua constante melhoria;
- 14.** Realizar acompanhamento da inserção profissional de egressos das diferentes ações de qualificação, em parceria com o Ministério do Trabalho e com outras instituições parceiras;
- 15.** Adotar, do ponto de vista geral, distintas formas de financiamento para ações de qualificação no turismo, ou seja, ações de financiamento puramente privado, de financiamento puramente público, ou de financiamento misto, segundo as prioridades nacionalmente definidas;
- 16.** Efetivar a operacionalização da Política Nacional de Qualificação em Turismo (PNQT), de forma descentralizada, com parceiros públicos e privados.



Pesquisa Avaliativa dos Arranjos Territoriais Possibilitadores da Qualificação em Turismo

O segundo trabalho que ajudou a fundamentar a Política Nacional de Qualificação no Turismo resulta de análise da qualificação fomentada pelo Ministério do Turismo, que mostrou resultados pontuais e descontínuos.

Entre outubro de 2015 e novembro de 2016, foi realizada a Pesquisa Avaliativa dos Arranjos Territoriais Possibilitadores da Qualificação em Turismo. Estruturada a partir de métodos qualitativos e quantitativos, a pesquisa permitiu conhecer aspectos da realidade e descrever, caracterizar e explicar fenômenos relacionados a partir da investigação e análise da correlação existente entre variáveis identificadas.

Quando as diretrizes nacionais para o desenvolvimento do turismo no Brasil estavam em elaboração, também foram identificados os principais problemas a serem enfrentados para o sucesso das políticas públicas no setor.

O diagnóstico adveio de ampla pesquisa de campo que teve a participação de especialistas de diversas áreas relacionadas ao turismo. Neste contexto, surge a Pesquisa Avaliativa dos Arranjos Territoriais Possibilitadores da Qualificação em Turismo, que se tornou parâmetro para a criação das diretrizes necessárias ao avanço do turismo brasileiro.

Os programas de qualificação profissional 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 participantes dos programas federais de qualificação, frustrando os objetivos para o desenvolvimento humano sustentável² do Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD) e os objetivos para o desenvolvimento sustentável (ODS)³ estabelecidos na Agenda 2030 Brasil.

Essa situação gerou dois questionamentos: “quais são os entraves para a implantação de uma política estatal sistemática e eficaz de qualificação em turismo?” e “por que os problemas em determinados projetos de qualificação persistem?”.

Os “nós críticos” ou causas dos problemas identificados foram:

QUANDO AS DIRETRIZES NACIONAIS PARA O DESENVOLVIMENTO DO TURISMO NO BRASIL ESTAVAM EM ELABORAÇÃO TAMBÉM FORAM IDENTIFICADOS OS PRINCIPAIS PROBLEMAS A SEREM ENFRENTADOS PARA O SUCESSO DAS POLÍTICAS PÚBLICAS NO SETOR

2. “Atualizar as competências dos trabalhadores ao longo do seu ciclo de vida profissional. Sendo bem-sucedidas, estas medidas poderão traduzir-se num círculo virtuoso de emprego – crescimento – emprego, contribuindo para gerar crescimento e criar postos de trabalho mais produtivos e de melhor qualidade, ao mesmo tempo em que conferirão aos indivíduos capacidades de trabalho mais avançadas” (p. 170).

3. “Assegurar a educação inclusiva, equitativa e de qualidade, e promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todos” (p. 23).



(a) Esvaziamento do papel educativo e formativo dos cursos ofertados, causado pela concentração em métodos abstrato-formais, com conseqüente desvalorização das questões metodológicas, desconexão de seus conteúdos e didáticas do contexto global, valorização de uma pedagogia ativa em detrimento de uma pedagogia problematizadora, somado à dificuldade de adaptação às realidades de cada localidade, devido à inexistência de diagnósticos críticos;

(b) Baixa qualidade pedagógica dos cursos, devido ao não estabelecimento de carga horária mínima, conseqüentemente, baixa carga horária média dos cursos de formação vocacional, e a ausência de conteúdos mínimos, inexistência de critérios para avaliação do processo de ensino em relação às habilidades e competências das ACTs. Exigências apenas formais de capacidades técnicas e pedagógicas das entidades executoras;

(c) Desconexão entre a qualificação profissional e a ampliação da cidadania que permitisse maior inclusão social dos jovens em vulnerabilidade social, elevação da escolaridade dos participantes envolvidos e formação possibilitadora de uma profissão;

(d) Baixa relação entre formação/qualificação como indutora do desenvolvimento do turismo local, pela melhoria do emprego e renda, estabelecendo um círculo virtuoso (educação – trabalho – renda – crescimento da economia local – aumento no número de empregos – etc.);

(e) Desconhecimento sobre a eficácia do Pronatec Turismo em relação à empregabilidade dos egressos na área do turismo;

(f) Pouca qualificação e ampliação da formação cidadã, com maior autoafirmação dos sujeitos e menor relação servil como trabalhador;

(g) Desarticulação entre a gestão da qualidade e da eficácia dos cursos de formação e sua relação com a competitividade turística dos destinos, e estudos sobre o sucesso dos programas de qualificação profissional e o desenvolvimento local pelo turismo;

(h) Baixa presença de monitoramento, avaliação, indicadores de eficácia dos cursos e sua relação na qualidade do processo de formação profissional e de formação de carreira e certificação dos alunos;

(i) Desarticulação entre programas de qualificação promovidos pelo MTur e demais programas de formação em cada território, pelo Sistema S e pelas instituições do ensino formal, causando pouca governabilidade do processo e a não responsabilização sobre ele;

(j) Verticalidade no processo de planejamento dos programas, inexistência de planejamento conjunto, não responsabilização das ações e dos problemas na implantação por falta de definições de papéis entre as instâncias de poder;

(k) Pouca alteração na mentalidade dos empresários do turismo sobre o papel da qualificação profissional e sua relação com a melhora do serviço prestado e a valorização salarial.

Dessa forma, identificados estes nós críticos na concepção e gestão das ações de qualificação profissional, até então executadas pelo MTur, impuseram-se outras questões: “por que, mesmo com a persistência destes nós críticos, alguns projetos tiveram bons resultados?” e “qual a trama social que se estabeleceu nestes territórios para que um mesmo projeto, elaborado de forma abstrato-formal, contemplasse os interesses dos egressos e da comunidade onde ocorreu?”.

Tais questionamentos levaram a buscar, no “mundo vivido da pesquisa”, os elementos existentes no delineamento de um campo formativo para o trabalho no território. Investigar, inclusive, a existência de capital social (confiança, respeito, engajamento civil, participação) nos destinos/comunidades foi elemento desta trama.

Sabe-se que todo território dispõe de uma memória. A personalidade de um território resulta do modo como ele funciona, do relacionamento com os agentes econômicos e institucionais presentes, das características específicas de sua especialização econômica e territorial, do funcionamento de seus modelos de governança, dos modelos de aprendizagem coletiva, da



**A METODOLOGIA
DE PESQUISA
BASEADA EM UMA
AVALIAÇÃO CRÍTICO-
PARTICIPATIVA
PARTE DA IDEIA DE
UM TURISMO NO
BRASIL QUE PLANEJA,
APERFEIÇA A
GESTÃO COLETIVA E
AVALIA PROJETOS E
PROGRAMAS**

inovação que o caracteriza e da menor ou maior cultura participativa de seus cidadãos. Ou seja, a personalidade do território é o conjunto de recursos materiais e imateriais de que dispõe, e isto tudo constitui sua identidade (NETO, 2006, p. 15).

Sabe-se que a eficácia das políticas públicas aumenta na medida em que o esforço coparticipativo das comunidades é mais intenso, pois o espaço passa a ser uma determinante endógena do processo de desenvolvimento local.

Tais aspectos refletem a complexidade do fenômeno turístico e sua importância para a Política Nacional de Qualificação no Turismo. Para tanto, a concepção de avaliação de processos locais foi adotada a partir da Pesquisa Avaliativa dos Arranjos Territoriais Possibilitadores da Qualificação em Turismo.

A identificação do recorte territorial desta pesquisa contemplou o conhecimento específico de uma situação concreta: qualificação em turismo no território nacional, nas cinco regiões federativas do país. Levou-se em consideração as sugestões apresentadas pela equipe da Coordenação-Geral de Qualificação Turística da Secretaria Nacional de Qualificação e Promoção do Turismo do MTur e pelos coordenadores regionais da rede de pesquisadores – criada para sustentar a validação metodológica e a descentralização da pesquisa.

Diante da dimensão e complexidade da proposta, identificou-se a importância de se estabelecer a pesquisa em rede, a partir da cooperação de outras instituições públicas federais. A coordenação geral da pesquisa foi do Centro de Excelência em Turismo da Universidade de Brasília (CET/UnB) e do Núcleo de Políticas Públicas em Turismo do Programa de Mestrado em Turismo (NPPTUR) – grupo de pesquisa certificado pelo CNPq. A rede foi composta por 44 pesquisadores doutores em Turismo e Hospitalidade e por pesquisadores bolsistas dos programas de doutorado, mestrado e graduação.

Além da Universidade de Brasília, compuseram esta rede outras instituições federais: as universidades federais do Rio Grande do Norte (UFRN), Pará (UFP), Fluminense (UFF), Paraná (UFPR), Ouro Preto (UFOP), Rio Grande do Sul (UFRGS), a Universidade de São Paulo (USP) e o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Bahia (IFBA).

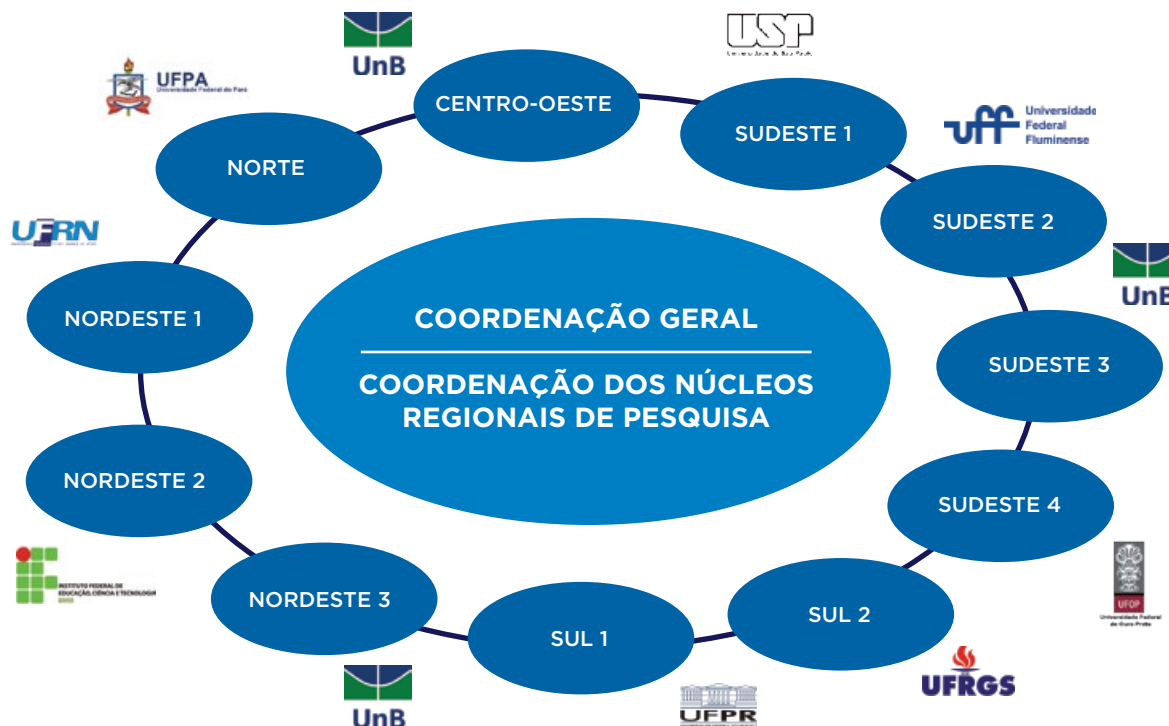


Figura 1: Rede de Instituições da Pesquisa

Fonte: PNQT, 2016.

A metodologia de pesquisa baseada em uma avaliação crítico-participativa parte da ideia de um turismo no Brasil que planeja, aperfeiçoa a gestão coletiva e avalia projetos e programas. Um de seus pilares, portanto, foi a ação e o aprendizado participativo, com base em um diálogo mais eficaz entre o saber técnico e o saber-fazer. Nessa trilha metodológica, as sistematizações do conhecimento permitiram rever, articular e criticar teorias e propor, para cada projeto de pesquisa, o referencial adequado.

A validação da amostra considerou a realização de ações de qualificação subsidiadas pelo MTur no período entre 2004 e 2014, ou contempladas por cursos do Pronatec Turismo, alcançando 78 (setenta e oito) destinos turísticos distribuídos nas regiões, conforme metodologia da categorização de municípios⁴ (no caso da pesquisa, restritos aos enquadrados como “A”, “B”, “C” e “D”), do Programa de Regionalização do Brasil do MTur, que foram contemplados pelo Pronatec/Turismo e/ou que implantaram projetos de qualificação financiados pelo MTur. Ressalta-se ter sido essa amostra representativa em relação às ações de qualificação de responsabilidade do MTur.

4. Portaria nº 144, de 27 de agosto de 2015 - Estabelece a categorização dos municípios pertencentes às regiões turísticas do Mapa do Turismo Brasileiro, definido por meio da Portaria MTur nº 313, de 3 de dezembro de 2013, e dá outras providências.



A partir dos objetivos do estudo, classificou-se a pesquisa como descritiva e explicativa, uma vez que se utilizou da análise documental, observação direta e entrevistas em profundidade para a coleta dos dados (a partir de entrevistas realizadas com gestores públicos ou de programas, professores, instrutores e egressos dos cursos de qualificação profissional).

As análises estatísticas possibilitaram o dimensionamento das ações, enquanto as análises qualitativas colocaram o objeto de pesquisa como ponto de partida e de chegada. Isso permitiu construir caminhos de autodiagnóstico, valorizando mais a precisão necessária das informações e análises dialógicas e coletivas entre pesquisadores e partes interessadas.

Os instrumentos de pesquisa aplicados na base territorial com gestores públicos, professores e egressos responderam às seguintes questões: “quais são os entraves para a implantação de uma política estatal, sistemática e eficaz, de qualificação em turismo?” e “quais são as influências das condições contextuais, da situação problemática, das estruturas organizacionais e institucionais envolvidas, nos graus qualitativo e quantitativo de implantação de uma intervenção pública na qualificação profissional?” e “qual o motivo da variabilidade dos resultados obtidos em cada base territorial?”.

Em etapa sucessiva, efetuou-se a triangulação desses achados, tendo por objetivo descrever e analisar os fatores principais de determinada parcela da realidade sobre a qualificação profissional em turismo, além de determinar a natureza das relações entre a qualificação profissional – a educação do trabalhador – e o desenvolvimento do turismo nacional.

A metodologia de trabalho foi participativa, com a construção de possibilidades a partir da realidade vivenciada pela rede de pesquisadores, sendo delineada na medida em que foi trilhado o caminho da investigação. Como essa foi uma experiência participativa, ela é entendida como um processo social dinâmico, em permanente mudança e movimento, complexo, que se inter-relaciona, de forma contraditória, a um conjunto de fatores objetivos e subjetivos.

A partir dos dados coletados, foi possível determinar a oferta dos cursos realizados no decênio 2004–2014, assim como a efetividade de cada um, o nível de satisfação dos participantes e, em casos pontuais, a efetividade da qualificação para a progressão de carreira e/ou inserção no mercado de trabalho. Para a identificação das demandas, além das informações presentes nos documentos dos convênios, fez-se contato com as secretarias de turismo e organizações de classe para verificar a existência de estudos que apontassem as carências do setor.

As interpretações dos achados foram analisadas e discutidas em oficinas regionais e nacional para validação, e foram levantadas novas questões (nós críticos) não desveladas pela análise documental. Dez seminários regionais configuraram fundamental estratégia de discussão e de aprofundamento dos dados achados nas pesquisas documental e de campo com atores da política de qualificação implantada nos anos 2004-2014 e os entrevistados (gestores públicos, professores e egressos), tendo como objetivos: ampliar a participação dos representantes das 11 regiões e validar o conhecimento construído.

Como resultado preliminar, os conhecimentos produzidos a partir das investigações regionais foram apresentados e debatidos no Seminário Nacional da Política Nacional de Qualificação em Turismo, que ocorreu no Centro de Excelência em Turismo (CET) da Universidade de Brasília, no final de 2016. Este foi mais um subsídio para o relatório analítico da pesquisa e para a elaboração do documento final referente à formulação da Política Nacional de Qualificação no Turismo.

A avaliação das contribuições permitiu perceber que o texto-base submetido à Consulta Pública obteve boa aceitação por parte dos respondentes, sendo que a maioria das contribuições referendou o contemplado na proposta. Algumas questões específicas sugeridas foram debatidas com o Ministério do Turismo e com participantes da consulta, sendo incorporadas ao texto final. Outras, relacionadas a formas de operacionalização da política, servirão de subsídio para a formulação de orientações futuras por meio de planos, programas e projetos do MTur.

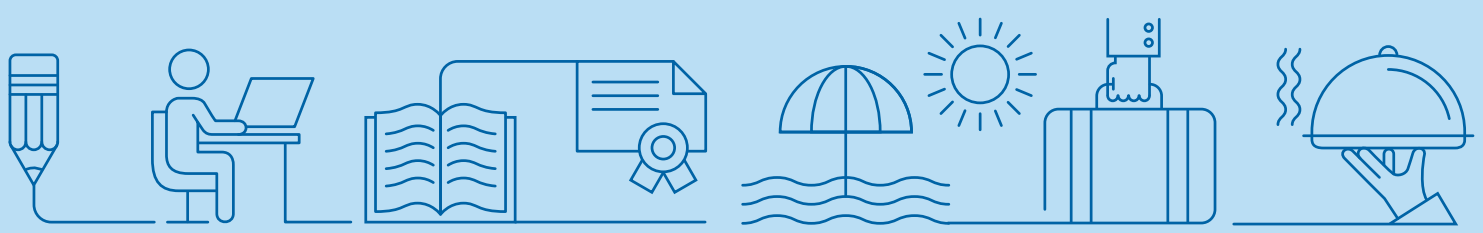
As Diretrizes Nacionais para Qualificação em Turismo (DNQT) e a Pesquisa Avaliativa dos Arranjos Territoriais Possibilitadores da Qualificação em Turismo subsidiaram a concepção da formação e da qualificação esperada em programas e projetos para o desenvolvimento da educação profissional em turismo no país, a serem promovidos pelo Estado por meio da orientação da Política Nacional de Qualificação no Turismo (PNQT), apresentada a seguir.

**A AVALIAÇÃO DAS
CONTRIBUIÇÕES
PERMITIU PERCEBER
QUE O TEXTO-BASE
SUBMETIDO À
CONSULTA PÚBLICA
OBTEVE BOA
ACEITAÇÃO POR PARTE
DOS RESPONDENTES,
SENDO QUE A MAIORIA
DAS CONTRIBUIÇÕES
REFERENDOU O
CONTEMPLADO NA
PROPOSTA**



Política Nacional de Qualificação no Turismo





1. PREMISSAS

1.1. Educação Profissional como Construção Social

A Política Nacional de Qualificação no Turismo visa à inclusão social e ao desenvolvimento econômico com geração de trabalho e distribuição de renda. Norteia-se por uma concepção de qualificação entendida como construção social, de maneira a fazer um contraponto àquelas baseadas na aquisição de conhecimento como processo estritamente individual e apenas como derivação das exigências dos postos de trabalho. Está associada a uma visão educativa, um direito de cidadania, que contribua para a democratização das relações de trabalho e para imprimir um caráter social e participativo ao modelo de desenvolvimento.

O papel do Estado nesse processo é o de desenvolver uma política pública de qualificação que também seja uma política de trabalho e renda e uma política educacional. A política de qualificação ocupa um lugar de interseção, ligando ações do Ministério do Turismo, Ministério do Trabalho e Ministério da Educação.

1.2. Educação Profissional como Direito e como Política Pública para Desenvolvimento dos Territórios

A Política Nacional de Qualificação no Turismo, como política social, refere-se a ações que determinam o padrão de proteção social implementado pelo Estado, voltadas, em princípio, para a redistribuição dos benefícios sociais, visando a diminuição das desigualdades estruturais produzidas pelo desenvolvimento socioeconômico.

Possui como pressuposto o desenvolvimento endógeno, incluyente e sustentável do território, que considera a garantia do exercício dos direitos civis, cívicos, sociais e políticos das comunidades residentes. O acesso a programas de assistência voltados à compensação de desigualdades (naturais e físicas) e a serviços públicos (em especial, a educação e a qualificação profissional) se realiza pela democratização das oportunidades. Ter acesso aos programas significa fortalecer liberdades do indivíduo, suas habilidades e vínculos sociais. No entanto, não evita resultados recorrentes, como o confinamento de grande parcela dos trabalhadores a atividades informais, devido a uma inclusão inadequada (por não proverem o conjunto de benefícios legais e direitos).

O Estado é responsável pela criação de políticas públicas como resposta às demandas que emergem da sociedade, com o intuito de amenizar as desigualdades sociais e possibilitar oportunidades para todos. As políticas educacionais e de qualificação profissional fazem parte do conjunto dessas políticas públicas que visam a uma maior qualidade de vida para a sociedade, uma vez que a educação consiste em ferramentas capazes de elevar a autoestima do cidadão e proporcionar a sua autonomia como ser social. De fato, a formação integra os cidadãos ao mundo do trabalho e os conduz a uma vida digna, com direitos assegurados.

1.3. Finalidade

A Política Nacional de Qualificação no Turismo tem como finalidade a qualificação social e profissional de jovens e adultos do setor de turismo, com mais de 16 anos, com a premissa de que a articulação entre educação, trabalho e desenvolvimento territorial considere a formação profissional como um direito do cidadão/cidadã, instrumento indispensável à sua inclusão e aumento de sua permanência no mundo do trabalho, visto que garante sua autonomia, integração e participação cidadã efetiva na sociedade.

1.4. Concepção

A educação e a qualificação profissional em turismo tornam possível o desenvolvimento territorial a ser garantido na transposição, em um ciclo virtuoso da elevação da escolaridade, da diminuição da informalidade das ofertas de emprego e da ampliação do associativismo. Articula-se a Educação Básica (unitária, pública, gratuita e universal) de qualidade, formadora de sujeitos autônomos, protagonistas de cidadania ativa, a um projeto de Estado democrático e a um projeto de desenvolvimento sustentável. Isso ocorre na perspectiva de que essa educação proporcione a emancipação humana e uma melhor preparação técnica para o mundo do trabalho, em consonância com as revoluções científicas e tecnológicas.

2. PRINCÍPIOS / PROPOSIÇÕES

Princípio do trabalho

Para a qualificação, o trabalho é entendido como processo humano, intrínseco ao sujeito e seu percurso histórico. Entende-se que o trabalho não representa algo “dado”, mas uma trilha singular, marcadamente humana, construída, por isso, de forma por vezes conflitiva,

mas infinitamente possibilitadora. O trabalho como práxis social, numa relação dialética entre sujeito e objeto, que envolve a apropriação criadora, e não simplesmente atividades de mera repetição/reprodução. Qualquer trabalho humano exige determinado grau de reflexão. Dominar uma operação manual requer ação e, às vezes, decisão, exigindo certa reflexão sobre o que fazer, como fazer, como resolver os imprevistos e prosseguir. O trabalho possibilita a incorporação de valores, crenças culturais, atitudes que perpassam o cotidiano do mundo do trabalho e são fonte de aprendizagem de um grupo/categoria de trabalhadores que cria sua trajetória histórica, suas lutas e seus embates. Por este motivo, o ato do trabalho articula o fazer com o pensar, cria sistemas, técnicas, busca fundamentos práticos e teóricos para dar sentido à sua atividade e, assim, permitir vivenciar o conhecido.

Princípio da educação continuada

A educação deve ser um processo amplo e ininterrupto, tanto para a formação como para a atuação nas tarefas necessárias ao atendimento das carências e necessidades humanas. A dinâmica educacional nos marcos da forma social capitalista é direcionada, cada vez mais, ao mundo do trabalho abstrato. A perspectiva de uma educação continuada ao longo da vida, ao sair do papel para ser efetivada, entrevê maior profissionalização do trabalho no país. Os processos biológicos para a manutenção da vida pressupõem a existência de flexibilidade estrutural e possibilidades de adaptações constantes entre organismo e meio ambiente. A flexibilidade é que permite a regeneração. Cabe à educação continuada oferecer condições variadas para a reorganização e sobrevivência do trabalhador quando entendido como sujeito aprendiz.

Princípio de educação emancipadora

Construir propostas de formação profissional que privilegiem uma educação emancipadora significa garantir uma formação ampliada, que não possua como único fim proporcionar a empregabilidade, mas que amplie, a partir dos conhecimentos adquiridos sobre o seu objeto de trabalho e da sua experiência vivencial, a sua capacidade para um diálogo ativo voltado para a responsabilidade social e política, e permita ao educando aprofundar a interpretação e resolução dos problemas a enfrentar no mundo do trabalho.

2.1. Desenvolvimento Político-Conceitual

A política de qualificação não prioriza somente a geração de emprego e, tampouco, é preventiva ao desemprego e estratégia para integração ao mundo globalizado. Estrutura um projeto de desenvolvimento humano e, para isso, deve:

a) Articular as relações sociais de produção e as relações político-culturais e educativas nos planos a serem elaborados.

b) Disponibilizar maiores recursos a programas de educação de adultos para a aprendizagem ao longo da vida, para estágios de aprendizagem e programas de formação vocacionados para setores específicos, conjuntamente com programas de formação em contexto real de trabalho, de modo a preparar os jovens para a vida ativa e permitir futuras mudanças de carreira aos trabalhadores, com especial atenção à formação e às oportunidades de trabalho para as mulheres.

c) Incentivar a realização de ações de formação pelos empregadores, tais como créditos fiscais e/ou acesso preferencial a contratos públicos.

d) Garantir os direitos dos trabalhadores para proporcionar proteção e segurança, o que é crucial para reforçar as relações propositivas entre o trabalho e o desenvolvimento humano e reduzir o emprego informal.

e) Ensinar não apenas a visão global e fundamental do mundo, mas, também, os conhecimentos parciais e locais, pois é necessário identificar o vínculo entre as partes e a totalidade.

A qualidade pedagógica e a eficácia das ações de educação e qualificação profissional possuem como estratégia da política pública de turismo o aumento da sua competitividade nacional, pela qualidade de serviços, sobretudo na sustentabilidade social e produtiva das localidades.

2.2. Articulação Institucional

A articulação institucional busca a integração com as Políticas Públicas de Educação, Trabalho e Emprego e Desenvolvimento e com os entes federativos que participam da política pública, da Lei Geral do Turismo, cabendo ao Ministério do Turismo “promover a formação, o aperfeiçoamento, a qualificação e a capacitação de recursos humanos para a área do turismo, bem como a implementação de políticas que viabilizem a colocação profissional no mercado de trabalho”.

Ademais, a finalidade do Comitê Interministerial de Facilitação Turística é a de compatibilizar a execução da Política Nacional de Turismo com as demais políticas públicas, de forma que os planos, programas e projetos das diversas áreas do Governo Federal venham a incentivar

“a formação, a capacitação profissional, a qualificação, o treinamento e a reciclagem de mão de obra para o setor turístico e sua colocação no mercado de trabalho”, de acordo com a Lei Geral do Turismo.

Nos casos de sucesso na implantação dos projetos de qualificação nos territórios, constatou-se a articulação entre os gestores municipais e estaduais e espírito de cooperação entre os atores envolvidos. Assim sendo, para a efetivação do Programa Nacional de Qualificação no Turismo e a cooperação, a articulação entre gestores municipais e estaduais deve prevalecer nas ações propostas. Os demais órgãos públicos que trabalham com o tema também participarão no processo de implantação da Política Nacional de Qualificação no Turismo.

2.3. Efetividade Social e Política

A efetividade social se pode verificar pelo índice de avaliação qualitativa do desenvolvimento da Política Nacional de Qualificação no Turismo, que vai além dos critérios da eficiência (cumprimento de metas) e da eficácia (cumprimento de metas financeiras). A avaliação da inter-relação entre os objetivos a curto prazo alcançados e as referências e proposições, nos campos social, institucional e econômico, indicam o grau de integração entre as políticas de formação profissional, inclusão social e desenvolvimento.

No intuito de atingir a sua efetividade social, qualquer política de qualificação profissional possui a meta de gerar oportunidades dignas de trabalho, emprego e renda, reduzindo os níveis de desemprego e subemprego. Assim, considera:

A elevação da escolaridade dos trabalhadores/as, por meio da articulação com as Políticas Públicas de Educação, em particular com a educação de jovens e adultos.

A inclusão social, redução da pobreza, combate à discriminação e diminuição da vulnerabilidade das populações.

O aumento da probabilidade de permanência no mercado de trabalho, reduzindo os riscos de demissão e as taxas de rotatividade, ou o aumento da probabilidade de sobrevivência do empreendimento individual e coletivo.

A elevação da produtividade, melhoria dos serviços prestados e aumento da competitividade do turismo nacional.

Para que sua efetividade social e política de fato contribua a longo prazo com o desenvolvimento do país, a postura ética de transparência na distribuição e uso dos recursos públicos é condicionante de sua execução. Faz-se necessário esforço em seu processo de gestão para atingir maior integração com as demais políticas públicas, sobretudo de trabalho e de inclusão social, evidenciando seu caráter de política pública focalizada e de caráter compensatório. Em sua base territorial, são incluídas comunidades em situação de risco e jovens com baixa perspectiva de futuro e vulnerabilidade socioeconômica, a exemplo de programas executados em parceria com o Ministério do Turismo e instituições locais, que demonstraram resultados propositivos de inclusão social e construção de carreiras.

2.4. Qualidade Pedagógica

A qualidade pedagógica em relação à aprendizagem e ao conhecimento é um dos aspectos mais inovadores de uma política pública de qualificação profissional, sendo fundamental à educação atual aprender a religar (e não apenas separar em análises disciplinares), bem como aprender a problematizar.

A Política Nacional de Qualificação no Turismo visa a uma melhoria na qualidade dos cursos, observando a adequação da carga horária mínima, especialmente para as atividades práticas e em consonância com as especificidades da formação requerida⁵, o que articula como resultado a elevação da escolaridade do educando. Para que isso ocorra de forma efetiva, a estrutura curricular dos cursos de formação profissional deve abarcar de forma integrada:

Conhecimentos básicos: comunicação verbal e escrita (em diferentes idiomas), leitura e compreensão de textos; raciocínio lógico-matemático; saúde e segurança no trabalho; educação ambiental, saberes socioantropológicos; direitos humanos, sociais e trabalhistas; relações interpessoais no trabalho, informação e orientação profissional.

Conhecimentos técnicos: conteúdos específicos das ocupações do turismo associados aos processos, métodos, técnicas, normas, regulamentações, materiais, equipamentos, sistemas de informação, novas tecnologias, entre outros, que qualifiquem a oferta do serviço (por exemplo, no atendimento ao turista).

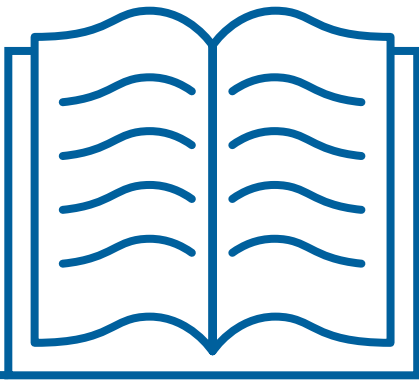
5. Vale ressaltar que a legislação educacional vigente por meio do Decreto 5.154, de 23/7/2004, retificado pelo Decreto 8.268, de 18/6/14, trata a carga horária mínima em seu art. 3º, § 1º, “Quando organizados na forma prevista no § 1º do art. 1º, os cursos mencionados no *caput* terão carga horária mínima de 160 horas para a formação inicial, sem prejuízo de etapas posteriores de formação continuada, inclusive para os fins da Lei nº 12.513, de 26 de outubro de 2011”. Todavia, no âmbito da pesquisa avaliativa realizada, a questão da suficiência da carga horária surgiu como aspecto crítico a ser tratado, considerando-se a baixa carga horária das atividades práticas quando necessárias ao processo de formação.

Conhecimentos de gestão: gestão de empreendimentos, autogestão, associativismo, cooperativismo, melhoria da qualidade e da produtividade dos processos de produção, empoderamento.

Tais conhecimentos são insuficientes para enfrentar os problemas nos setores precarizados da sociedade, nos quais há aparente disponibilidade de oportunidades educacionais, restrita, na maioria das vezes, a um caráter certificatório que não assegura o domínio dos conhecimentos técnicos, teóricos e práticos, de forma a possibilitar o desenvolvimento da autonomia intelectual, ética e estética do trabalhador.

Devido à transição da economia industrial para economias baseadas no conhecimento e na informação, é necessário incluir novas dinâmicas ao nosso modo de vida (pensar, trabalhar e aprender), abrangendo novas aptidões na forma de pensar, que compreendem criatividade, inovação, pensamento crítico, resolução de problemas, tomada de decisões e aprendizagem; nas formas de trabalhar, que se referem à comunicação, colaboração e trabalho em equipe; e na adoção de ferramentas de trabalho baseadas nas novas tecnologias da informação, da comunicação e da interpretação, visando a construção do próprio conhecimento, incluindo competências para aprender e trabalhar por meio de redes sociais digitais; e formas de viver no mundo, refletidas num sentido de cidadania global e local, visão em relação à progressão na carreira e compromisso com a responsabilidade pessoal e social.





Os programas curriculares da Política Nacional de Qualificação no Turismo contemplarão o que é o conhecimento, como se produz. Ou seja, os programas curriculares são válidos quando se estimula a capacidade do educando em colocá-los em prática no seu cotidiano e ensinam não apenas a visão global e fundamental do mundo, mas, também, os conhecimentos parciais e locais. Não basta ter uma visão fragmentada por disciplinas, é necessário identificar o vínculo entre as partes e a totalidade.

A educação leva em conta a formação física, psíquica, biológica, social, cultural e histórica do ser humano e sua integração aos processos educativos; permite conhecer a realidade do mundo (processos ambientais, econômicos, ideológicos, sociais), problemas e ameaças ao planeta, buscando um entendimento comum da condição humana; enfrentar as incertezas e ensinar a compreensão. A educação é uma ferramenta de cidadania capaz de encaminhar os indivíduos rumo a uma sociedade democrática (MORIN, 2001).

Busca-se “uma mudança de paradigma de aprendizagem que vá para além da meta do acesso universal ao ensino para chegar ao acesso e aprendizagem” (PNUD, 2015), considerando-se essencial para a garantia de uma qualidade pedagógica:

- A inclusão de processos de políticas afirmativas de gênero, etnia e geracional, que reconhecem a diversidade do trabalho em turismo e demonstram as múltiplas capacidades individuais e coletivas, visto que “a escolaridade, a flexibilidade, a adaptabilidade e as competências relacionadas com o trabalho são requisitos vitais para a garantia da subsistência dos trabalhadores” (PNUD, 2015).
- O desenvolvimento de planos para os trabalhadores migrantes que permitam incluí-los em programas destinados a trabalhadores sazonais. Esse contingente de pessoas com baixa qualificação deve participar de programas de formação profissional em turismo que lhe possibilite a inclusão socioproductiva no setor.
- Garantir os direitos dos trabalhadores para proporcionar proteção e segurança, crucial para reforçar as relações propositivas entre o trabalho e o desenvolvimento humano. Com isso, ampliam-se as relações propositivas que asseguram os direitos dos trabalhadores, assim como a adequação salarial, proporcionando ambientes mais produtivos, com maior segurança e capacitação.
- O investimento em uma formação empresarial inovadora. Uma vez que, não raras vezes, a inovação depende fortemente da combinação e recombinação de inovações anteriores, quanto mais amplo e profundo o conjunto de ideias e indivíduos acessíveis, mais oportunidades existem para a inovação e, principalmente, para alavancar a tecnologia e as competências humanas sempre em evolução.

Reduzir as relações negativas passa pela garantia dos direitos e benefícios dos trabalhadores, bem como pela eliminação da exploração, dos abusos nos ambientes de trabalho e da destruição da dignidade (resultante do assédio moral e sexual, por exemplo). Possibilitar a integração entre os itinerários formativos (conjunto de etapas que compõem a organização da educação profissional em determinada área, permitindo o aproveitamento contínuo e articulado dos estudos do sujeito) e o reconhecimento de saberes dos trabalhadores em turismo, o que trará maior flexibilidade para o estudante e aumentará a atratividade da educação profissional, possibilitando ao jovem e trabalhador iniciar a sua formação em um curso de qualificação profissional e avançar até a conclusão em um curso profissional de nível subsequente.

A qualidade pedagógica está diretamente relacionada às pesquisas de demanda para qualificação profissional e às ações propositivas, como o acompanhamento pedagógico dos estudantes e dos concluintes, a garantia de educadores comprometidos e portadores de conhecimentos de turismo nos processos ensino-aprendizagem, bem como a supervisão da execução, pois estas são tarefas inexecutáveis sem a efetiva participação dos sujeitos sociais e, principalmente, daqueles que representam o trabalho.

3. ESTRATÉGIAS DE IMPLEMENTAÇÃO

3.1. Planos Territoriais

Como um projeto de desenvolvimento humano, a política de educação profissional articula as relações sociais de produção e as relações políticas, culturais e educativas no território.

Diante das premissas e evidências sobre a formação e gestão das qualificações encontradas nos municípios onde ocorreu a Pesquisa Avaliativa dos Arranjos Territoriais Possibilitadores da Qualificação em Turismo (2016), verificou-se a necessidade de construção de planos mais abrangentes, que apontem as demandas territoriais. Esta constatação partiu da evidência de que as propostas de qualificação implantadas nos últimos anos não contribuíram para o fortalecimento do desenvolvimento territorial, seja na escala municipal ou regional, e os cursos ofertados foram direcionados a demandas pontuais e locais, de forma imediatista.

A implantação da Política Nacional de Qualificação no Turismo ocorrerá por meio da construção de Planos Territoriais. São instrumentos para uma progressiva articulação e alinhamento da oferta e da demanda no território e constituem em ferramentas de integração das Políticas Públicas de trabalho, emprego e renda, visando a elevação da escolaridade e formalização de empregos, e gerando desenvolvimento econômico e social. Para que isso ocorra, eles estarão fundamentados em diagnósticos participativos e em processos de governança territoriais.

POLÍTICA NACIONAL DE QUALIFICAÇÃO NO TURISMO

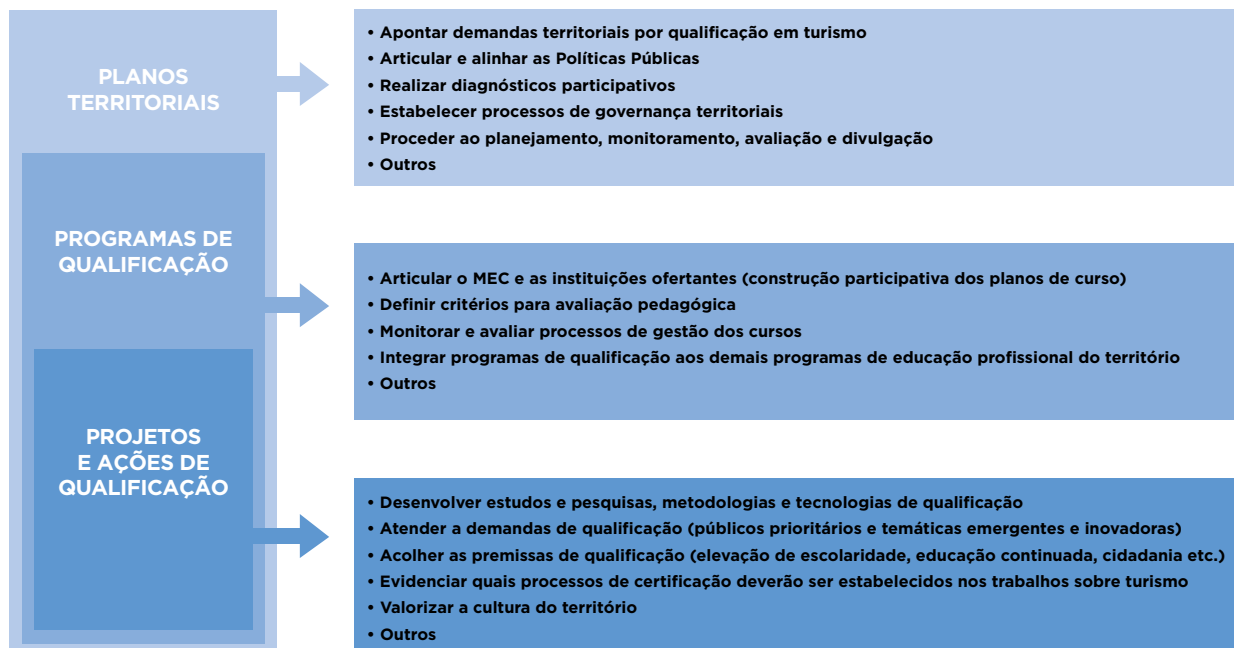


Figura 2: Implantação da Política Nacional de Qualificação no Turismo

A elaboração desses Planos será precedida pela identificação da demanda por qualificação profissional, sendo necessária adequar-se à realidade das comunidades locais e contar com a participação da sociedade civil organizada, dos conselhos municipais, regionais e estaduais de turismo, a partir da articulação do poder público.

A execução das ações do Plano deverá, preferencialmente, ser elaborada e coordenada por instituições públicas de ensino reconhecidamente idôneas e de qualidade, que tenham experiência comprovada nas temáticas do turismo. Será considerada a capacidade instalada do sistema educacional, a exemplo dos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, que possuem quadros profissionais e sistemas pedagógicos, instalações físicas e de gestão para a finalidade de formação profissional técnica e tecnológica no país. O processo formativo e construtivo de uma profissão ocorrerá, preferencialmente, nos Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, presentes em todos os estados da federação, por serem locais da educação profissional de excelência que colaboram para a elevação da escolaridade dos trabalhadores da área do turismo.

Assim, cabe aos Planos Territoriais de Qualificação no Turismo:

- 1.** Articular e priorizar as demandas levantadas pelo poder público e sociedade civil organizada, os quais supervisionarão a execução do Plano;
- 2.** Levar a cabo um processo de planejamento, monitoramento, avaliação e divulgação, no qual a efetividade social seja medida por um índice de avaliação qualitativa do desenvolvimento da Política Nacional de Qualificação no Turismo. Esse indicador apontará o grau de integração entre as políticas de educação profissional, inclusão social e desenvolvimento econômico e social;
- 3.** Fazer emanar um conjunto de ações e estratégias articuladas que expressem e orientem a prática político-pedagógica da qualificação profissional, visando a elevação da escolaridade, diminuição da informalidade dos empregos e formação de carreiras;
- 4.** Articular e acompanhar as demandas levantadas pelo poder público e pela sociedade civil organizada, e aprovar, em primeira instância, projetos e ações dos Planos Territoriais de Qualificação no Turismo;
- 5.** Cumprir a meta de inserção dos beneficiários no mundo do trabalho por meio do emprego formal, estágio remunerado, ação de jovem aprendiz, e formas alternativas geradoras de renda;
- 6.** Estabelecer aderência às políticas de educação, trabalho e emprego, e de desenvolvimento do território (regional/estadual/local);
- 7.** Desenvolver ações de elevação de escolaridade e educação continuada, integradas à qualificação por meio da articulação com as políticas públicas de educação (em particular com a educação de jovens e adultos), que reconheçam e valorizem os conhecimentos adquiridos pelo trabalhador em experiências no trabalho e educacionais, fomentando a estruturação de carreira e certificação das atividades exercidas, com base no saber-fazer dos sujeitos, a exemplo de outros programas federais;
- 8.** Priorizar conteúdos pedagógicos voltados à reflexão dos problemas sociais do território, abrangendo, além das questões técnicas e operacionais de cada profissão do turismo, elementos que permitam a construção da cidadania, o empoderamento das mulheres, negros, indígenas, idosos e portadores de deficiência, por meio do pensamento crítico e da inclusão social no mundo do trabalho;
- 9.** Considerar, na organização curricular, conhecimentos e didáticas que permitam uma formação para além das competências e habilidades das ocupações em turismo (ACTs), utilizando-se de pedagogia problematizadora e ecossistêmica;
- 10.** Incorporar e diversificar as ferramentas metodológicas utilizadas em aulas, adequando-as à evolução tecnológica, às necessidades da cultura local e ao grau de crescimento econômico local;

11. Priorizar o acesso às comunidades em situação de risco e exclusão social que pertençam aos territórios vocacionados ao turismo pelos programas de qualificação profissional;

12. Articular as associações de classe patronais e dos trabalhadores para a manutenção de um sistema de acreditação que, na valoração dos serviços prestados, tome como referência as boas práticas realizadas no Brasil e no exterior (DNQT, 2015). As realidades das localidades e regiões onde os serviços são ofertados devem ser levadas em conta quando dos eventuais processos de certificação e normatização.

A educação 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. É de grande valia não se restringir à aquisição de saberes no sentido acadêmico e incluir a aquisição do saber-fazer. Ou seja, o ideal seria reunir habilidades profissionais e um saber-ser ético e de comportamentos sociais solidários, unindo a formação à informação.



3.2. Programas de Qualificação

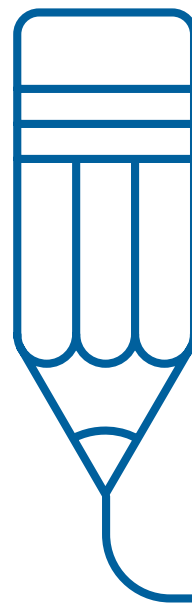
A Pesquisa Avaliativa dos Arranjos Territoriais Possibilitadores da Qualificação em Turismo (2016) evidenciou, pela primeira vez, que as ações de qualificação profissional compuseram-se de articulação entre o Ministério do Turismo (MTur), o Ministério da Educação (MEC) e o Ministério do Trabalho (MTb), o que foi percebido como avanço institucional. Os programas de qualificação foram oportunidades para que pessoas em condições de risco, vulnerabilidade social, desempregadas ou que sofriam maus-tratos em casa acesassem possibilidades relacionadas ao setor de turismo.

Houve notória valorização da população quanto aos cursos capitaneados pelas instituições públicas de ensino superior, haja vista que muitos indivíduos de baixa renda e com baixa escolaridade não vislumbravam formas de acesso a essas instituições tão próximas a eles. O autorreconhecimento como sujeito da vida pública comportou o empoderamento e, conseqüentemente, a mudança na trajetória pessoal.

Um despertar para a continuidade dos estudos pela educação formal, com perspectiva de trabalho e carreira no setor, a compreensão de direitos e deveres de cidadão, o conhecimento sobre as potencialidades do turismo na sua região, bem como o interesse pelos problemas da localidade, foram construções que se elaboraram no itinerário formativo dos egressos dos cursos de qualificação.

Nas realidades territoriais onde houve articulação entre os gestores públicos, as instituições ofertantes e a sociedade civil organizada, os diagnósticos das necessidades de qualificação foram apropriados, atendendo às expectativas, e o número de evasões foi menor, o que aponta caminhos possíveis para a melhor estruturação dos programas. Às experiências positivas somam-se os ajustes fundamentais para a efetividade dos Programas de Qualificação, onde cabe:

- 1.** Articulação com o MEC e com outras instituições para a construção participativa dos planos de curso e para definição de novos cursos necessários ao desenvolvimento do território;
- 2.** A definição de critérios para avaliação pedagógica em relação às habilidades e competências das ocupações em turismo;
- 3.** A articulação de planos de orientação profissional e pessoal que respeitem os itinerários formativos, visando a continuidade da escolaridade dos egressos;
- 4.** A gestão da qualidade e da eficácia dos cursos de qualificação e sua relação com a competitividade dos destinos turísticos;



- 5.** O monitoramento e avaliação permanente dos processos de gestão dos cursos e sua relação com a qualidade de formação profissional e construção de carreiras;
- 6.** A integração dos programas de qualificação ao sistema de ensino formal e aos demais programas de educação profissional em cada território, como os dos Institutos Federais e do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (Senac);
- 7.** A definição clara e objetiva dos papéis dos entes federativos (União, estados e municípios), no processo de planejamento, gestão, financiamento, acompanhamento, monitoramento e avaliação;
- 8.** A aplicação de uma pedagogia problematizadora que possibilite aos sujeitos desenvolvimento integral de suas potencialidades, não só para o mundo do trabalho, mas para uma integração efetiva na sociedade;
- 9.** A disponibilidade de cursos que se articulem com as demandas e necessidades turísticas locais, com aulas que permitam integrar os conteúdos técnicos aos saberes e experiência dos sujeitos. Considera-se o potencial dos trabalhadores, especialmente os que ocupam cargos de gerência intermediária, como instrutores e multiplicadores de metodologias de ensino e aprendizagem em serviço, ampliando, na prática, o desempenho dos trabalhadores, gestores e empreendedores (DNQT, 2015);
- 10.** A formatação de conteúdos que trabalhem na perspectiva de um processo de formação da cidadania e emancipação dos sujeitos;
- 11.** O levantamento prévio sobre a aptidão dos interessados pelos cursos, pois essa ação facilita a maior qualidade dos cursos a serem ofertados, além de contribuir para a aplicação dos recursos de forma efetiva;
- 12.** A ampliação de parcerias locais voltadas à inserção de egressos no mercado formal, incluindo ações de apoio do empresariado do setor de turismo na viabilização de oportunidades de estágio e de emprego, como forma de construção de carreiras, diminuição da informalidade e da rotatividade no setor;
- 13.** A elaboração de proposta sistêmica com objetivos nacionais e propostas territorializadas;
- 14.** A criação de uma unidade de processos para concepção dos cursos e estruturação dos programas, envolvendo a participação dos professores/instrutores do território;
- 15.** A ampliação nas cargas horárias para que haja uma formação mais qualificada e abrangente pedagogicamente, vislumbrando uma pedagogia ecossistêmica e problematizadora, que permita a formação integral dos sujeitos, conectando o contexto global e local.

3.3. Projetos e Ações de Qualificação

Os Projetos e Ações de Qualificação no Turismo têm como objetivo atender a temáticas emergentes e de inovação para o turismo nacional, a fim de flexibilizar a qualificação vocacional, desenvolver estudos, pesquisas, metodologias e tecnologias de qualificação. Consideram as realidades dos territórios e as premissas da Política Nacional de Qualificação no Turismo, em busca de um alinhamento entre a concepção e a ação.

Os Projetos e Ações de Qualificação em Turismo orientarão ações para os públicos considerados prioritários, estabelecendo relação com as políticas públicas de educação, trabalho e emprego e as de desenvolvimento territorial, visando ações para elevar a escolaridade, valorizando conhecimentos prévios dos trabalhadores.

Aos Projetos e Ações de Qualificação em Turismo, cabe:

- 1.** Desenvolver estudos, pesquisas, metodologias e tecnologias de formação e qualificação;
- 2.** Atender às demandas de qualificação vocacional de públicos prioritários e às questões que remetam às temáticas emergentes e inovadoras para a elevação da competitividade do destino nacional e as diferentes segmentações do turismo;
- 3.** Acolher as premissas da qualificação vocacional dos trabalhadores do setor, a fim de garantir a elevação da escolaridade e a educação continuada, fundamentadas pela cidadania e autonomia dos sujeitos, de modo que estes tenham participação efetiva na sociedade;
- 4.** Evidenciar quais processos de certificação deverão ser estabelecidos sobre as atividades exercidas pelos trabalhadores do turismo, baseados na avaliação do seu fazer-saber, valorizando a cultura existente no território e a possível agregação de valor simbólico;
- 5.** O Ministério do Turismo, o Conselho Nacional do Turismo (CNT) e a sociedade civil organizada poderão ser responsáveis por identificar as demandas para os Projetos e Ações de Qualificação. A sua elaboração e execução caberá, preferencialmente, a instituições públicas de ensino reconhecidamente idôneas e de qualidade, e que tenham experiência comprovada nas temáticas do Turismo.

OS PROJETOS E AÇÕES DE QUALIFICAÇÃO NO TURISMO TÊM COMO OBJETIVO ATENDER A TEMÁTICAS EMERGENTES E DE INOVAÇÃO PARA O TURISMO NACIONAL, A FIM DE FLEXIBILIZAR A QUALIFICAÇÃO VOCACIONAL, DESENVOLVER ESTUDOS, PESQUISAS, METODOLOGIAS E TECNOLOGIAS DE QUALIFICAÇÃO



4. ESTRUTURA DE GESTÃO

4.1. União

A estrutura de gestão e execução da Política Nacional de Qualificação no Turismo deverá ser constituída pelas instâncias nos níveis federal, estadual, distrital, regional/territorial e municipal. Para que ocorra na forma de uma gestão compartilhada, propõe-se a criação de um Comitê Gestor Nacional de Qualificação no Turismo, composto pelo Ministério do Turismo, Ministério da Educação, Ministério do Trabalho, Conselhos (Nacional, Estaduais e Municipais) de Turismo, Instituições de Ensino Superior e as entidades executoras, como os Institutos Federais. Sua finalidade seria identificar a demanda e oferta necessárias, bem como contribuir com o monitoramento e qualidade dos cursos ofertados pelos Planos e Projetos implementados pela Política Nacional de Qualificação no Turismo. O Comitê Gestor Nacional de Qualificação no Turismo poderá compor a estrutura do Conselho Nacional de Turismo, desde que envolva todos os entes citados.

Os entes estaduais, regionais, distritais e municipais, de acordo com a convergência do território, criarão as formas de gestão territorial da Qualificação no Turismo, incluindo, além dos Conselhos de Turismo, os Conselhos ou Comissões Municipais de Trabalho e Emprego. O seu papel é o de identificar demandas, articular a oferta e supervisionar a execução das ações de formação no âmbito do seu território.

Caberá ao Ministério do Turismo o papel de gestor e articulador e, juntamente com as demais políticas setoriais afins, atuar como elaborador, identificador de demandas, supervisor, avaliador e financiador da Política Nacional de Qualificação no Turismo. Assim, somam-se as políticas educacionais de qualificação profissionais financiadas pelo Ministério do Trabalho e pelo Ministério da Educação.

Ao Conselho Nacional de Turismo caberá o papel de identificar as demandas por qualificação profissional, atuar no monitoramento e avaliação dos Planos Territoriais, Programas de Qualificação e Projetos e Ações de Qualificação, atendendo às premissas da Política Nacional de Qualificação no Turismo⁶.

4.2. Territórios

Caberá aos estados e municípios o papel de gestores locais e cofinanciadores dos respectivos Planos Territoriais de Qualificação.

4.3. Parcerias

Caberá às entidades parceiras a elaboração e execução dos Projetos e Ações de Qualificação da Política Nacional de Qualificação no Turismo, os quais deverão ser executados, preferencialmente, por instituições públicas, comunitárias e/ou privadas de ensino, reconhecidamente idôneas e de qualidade, que tenham experiência comprovada nas temáticas do Turismo. As entidades deverão compor a dinâmica territorial e, preferencialmente, participar das instâncias responsáveis pela gestão da Qualificação no Turismo.

AO CONSELHO NACIONAL DE TURISMO CABERÁ O PAPEL DE IDENTIFICAR AS DEMANDAS POR QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL, ATUAR NO MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO DOS PLANOS TERRITORIAIS, PROGRAMAS DE QUALIFICAÇÃO E PROJETOS E AÇÕES DE QUALIFICAÇÃO ATENDENDO ÀS PREMISSAS DA POLÍTICA NACIONAL DE QUALIFICAÇÃO NO TURISMO

6. Segundo Regimento Interno do Conselho Nacional de Turismo – CNT (Portaria nº 55, de 2 de abril de 2009), no artigo 3º, constam as seguintes atribuições: IX – buscar, no exercício de suas competências, a melhoria da qualidade e produtividade do setor; XI – constituir Câmaras Temáticas e comissões especiais, técnicas e outras, visando à análise e parecer de assuntos específicos que forem votados como necessários, propondo normas, regulamentos e soluções, para o melhor funcionamento do setor, estabelecendo suas competências e composição.

5. EXECUÇÃO

A Política Nacional de Qualificação no Turismo deverá estar alinhada com as demais Políticas Públicas de Educação, Trabalho e Emprego e Desenvolvimento, entre outras afins, e com os entes federativos, para que a sua execução ocorra de forma sistêmica e articulada.

As evidências da Pesquisa Avaliativa dos Arranjos Territoriais Possibilitadores da Qualificação em Turismo (2016) afirmaram a necessidade de articulação entre a gestão pública, o setor empresarial do turismo, universidades e o sistema de ensino. Respeitando a dinâmica territorial, a fim de tornar os processos de qualificação em turismo como possibilidades para aumento da competitividade dos destinos, na perspectiva de desenvolvimento do território.

A articulação se tornará efetiva pela ação do Comitê Gestor Nacional e pelos arranjos institucionais dos gestores territoriais de Qualificação no Turismo.

A identificação da demanda para a Política Nacional de Qualificação no Turismo ocorrerá, necessariamente, por meio da articulação entre o Comitê Gestor Nacional e as instâncias territoriais.



A execução da Política Nacional de Qualificação no Turismo prevê:

- 1.** Elaboração do Programa Nacional de Qualificação no Turismo, de forma dialógica e participativa, sob a supervisão do setor competente do Ministério do Turismo;
- 2.** Articulação de fundos para a Qualificação no Turismo entre os Ministérios do Turismo, Educação, Trabalho e a Confederação Nacional do Comércio (CNC);
- 3.** Aos estados, ao Distrito Federal e aos municípios cabe assegurar a inovação tecnológica e administrativa, de forma contínua, para o diagnóstico e a gestão das ações de Qualificação no Turismo em seu território, bem como compartilhar as informações com o Ministério do Turismo.

6. SISTEMA NACIONAL DE PLANEJAMENTO, MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO (SPMA)

6.1. Objetivo Geral

Construir um Sistema Nacional de Planejamento, Monitoramento e Avaliação (SPMA) das ações de qualificação realizadas no âmbito da Política Nacional de Qualificação no Turismo, de maneira a garantir a efetividade social dessas ações e sua integração às Políticas Públicas de Educação e Desenvolvimento Econômico e Social do país.

A construção e implementação do SPMA auxiliará o planejamento e a gestão das ações relacionadas à Política Nacional de Qualificação no Turismo e ao Programa Nacional de Qualificação no Turismo.

6.2. Características do SPMA

O planejamento e a gestão do SPMA respeitarão como atributos de processo:

- 1.** A dimensão dialógica e participativa;
- 2.** A integração da dimensão estratégica situacional com a operacional, e da dimensão política com a dimensão técnica;
- 3.** O foco nas oportunidades geradas pelas políticas de desenvolvimento territorial, na inclusão socioprodutiva e geração de trabalho e renda;
- 4.** A articulação com o Plano Nacional de Turismo e a Lei Nacional do Turismo.

O monitoramento, com vistas ao planejamento e à gestão do SPMA, respeitará como atributos de processo:

- 1.** Orientar os agentes e evitar ou superar problemas, numa perspectiva de investigação-ação-planejamento recursiva;
- 2.** Ser permanente e contínuo, a partir de um sistema integrado de informações sobre a Política Nacional de Turismo, a fim de possibilitar uma devolução sistemática aos atores envolvidos;
- 3.** Observar a qualidade social e pedagógica dos cursos e ações de qualificação e certificação no turismo.

A avaliação, como ação necessária do planejamento, respeitará como atributos de processo:

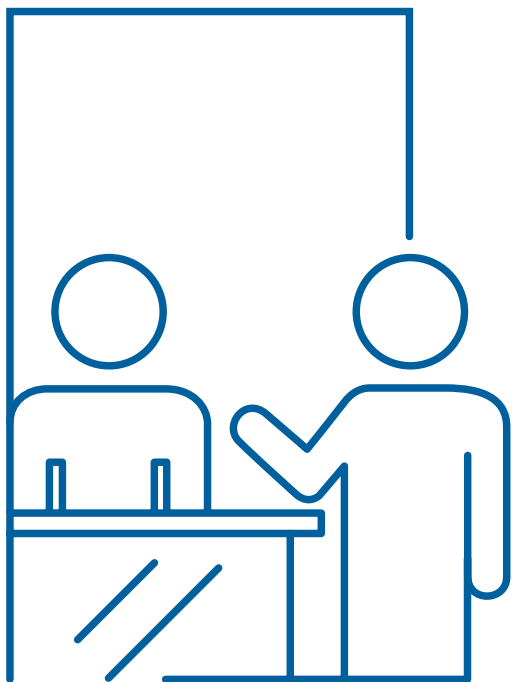
- 1.** O enfoque qualitativo inserido em uma perspectiva transformadora das práticas e da realidade do território onde ocorreu a qualificação;
- 2.** O comprometimento com o “direito à informação” dos participantes das ações de qualificação realizadas no âmbito da Política Nacional de Qualificação no Turismo.

O SPMA promoverá o aperfeiçoamento do Plano Nacional de Qualificação no Turismo com base nas seguintes dimensões:

- 1.** Especificidades e iniciativas inovadoras dos planos territoriais;
- 2.** Gestão administrativo-financeira;
- 3.** Gestão pedagógico-metodológica;
- 4.** Impactos para os trabalhadores envolvidos;
- 5.** Integração com as Políticas Públicas de Geração de Emprego e Renda, Educação e Desenvolvimento Socioeconômico.

6.3. Metodologia do SPMA

A construção e implementação do SPMA depende da sinergia entre os atores da implantação da Política, por meio de um processo participativo que evidencie a construção de uma rede de pesquisa avaliativa permanente, com base territorial, formada, preferencialmente, pelas



universidades e institutos federais, como responsáveis pelo levantamento de informações para subsidiar esse processo.

A sua materialização será na forma de um observatório, como instrumento de investigação científica, de orientação profissional e de gestão, suportado por uma rede interdisciplinar permanente de: discussão, estudos, pesquisas e produção do conhecimento, com o foco em atender às demandas da qualificação no turismo no território nacional.

O SPMA possibilitará a transposição da produção de conhecimento para as políticas públicas ao promover a análise, a divulgação e o acompanhamento da evolução da qualificação do turismo nacional, de forma independente e responsável, com a objetividade da produção técnico-científica, de modo a contribuir para o desenvolvimento do turismo como um todo.

A Qualificação no Turismo como direito e como política pública, como política educacional que integra o conjunto das políticas públicas sociais – redistribuição dos benefícios sociais com redução das desigualdades estruturais produzidas pelo desenvolvimento socioeconômico e maior qualidade de vida para a sociedade –, confere ao monitoramento suma importância para a consecução da Política Nacional de Qualificação no Turismo.

Pressupõe que, para um planejamento das ações vinculadas aos programas e projetos de qualificação no Turismo, haverá a construção de indicadores que permitam a avaliação, por parte do órgão máximo do turismo nacional, da gestão (operacionalização) e das metas (resultados de inserção) estimadas.

O Sistema Nacional de Planejamento, Monitoramento e Avaliação (SPMA), por meio da qualificação profissional no turismo, consiste em ferramenta capaz de elevar a autoestima do cidadão e proporcionar a sua autonomia como ser social. Afinal, o monitoramento de resultados (de gestão do processo de qualificação profissional e dos resultados socioprodutivos de inserção) incorpora “os verdadeiros atores que lutam com os problemas comuns enfrentados pelas sociedades nacionais, num mundo de estreitas interdependências e de relações de poder variáveis” (FRIEDMANN, 1988: 163). A participação no SPMA permitirá que gestores públicos e/ou privados, instrutores da qualificação e egressos envolvidos com ações e projetos de qualificação profissional com foco nos setores produtivos relacionados ao turismo participem do processo de planejamento e gestão da qualificação profissional no turismo.

6.4. Indicadores para Monitoramento de Políticas Públicas e suas Propriedades no Contexto da PNQT

A noção básica de indicador parte do princípio de que é preciso estabelecer um padrão normativo na geração de dados e informações. A partir do qual, será possível construir um diagnóstico que subsidie a formulação e a avaliação de políticas públicas (PEREIRA; PINTO, 2012).

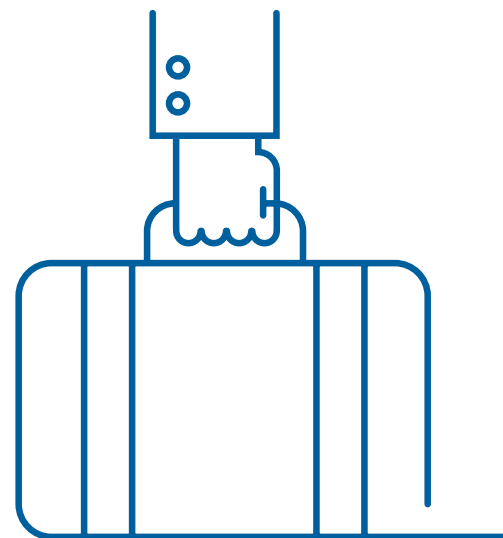
Todavia, os indicadores são considerados limitados se a sua interpretação não vier acompanhada de uma análise mais profunda do fenômeno que se intenciona estudar, tendo em vista a dificuldade em captar a complexidade das realidades sociais. Isto implica que, para o planejamento de ações visando a qualificação profissional em Turismo, deve-se observar, por exemplo, a “evolução futura da demanda por força de trabalho”, proveniente tanto da “imigração quanto do incremento vegetativo da população”, ou mesmo a sua estimativa por níveis de qualificação, para que, “no campo da educação e do treinamento profissional”, se adéque a oferta aos requisitos da demanda (SINGER, 1987: 152). Assim, uma compreensão mais profunda das dinâmicas locais permitirá que cada projeto mobilize e torne mais produtivas outras atividades que estejam em curso (DOWBOR, 1987: 77).

Para tanto, o estabelecimento e o uso de indicadores sociais na administração pública são as opções que permitem tanto o aprimoramento do monitoramento das suas ações quanto o controle social do Estado por parte da sociedade. Um indicador social deve apontar a existência de riscos, potencialidades e tendências para o desenvolvimento de determinado território, congregando características que permitam mensurar diferentes dimensões, apreender a complexidade dos fenômenos sociais e possibilitar a participação da sociedade no processo de definição do desenvolvimento e de tomada de decisões (GUIMARÃES; FEICHAS, 2009).

Um indicador social é uma medida, em geral, quantitativa e dotada de significado social substantivo, usado para substituir, quantificar ou operacionalizar um conceito social abstrato de interesse teórico (para pesquisa acadêmica) ou programático (para formulação de políticas públicas). Em uma perspectiva programática, o indicador social é um instrumento operacional para monitoramento da realidade social, para fins de formulação e reformulação de políticas públicas (CARLEY, 1985; MILES, 1985 apud JANNUZZI, 2005).

O uso dos indicadores sociais no planejamento responde a duas questões básicas prévias à sua construção: “indicador de quê?” e “mede realmente o que pretende medir?”. Para responder a tais questões, alguns passos são essenciais: definir a área de intervenção social ou setor social para o qual se quer construir indicadores; determinar as dimensões objetivas (e subjetivas, quando pertinentes) das áreas selecionadas; construir dimensões e subdimensões dos indicadores; operacionalizar os indicadores. Com tais aspectos determinados, coletar dados para os indicadores, analisá-los e interpretá-los (ANDER-EGG, 1995: 139).

A descrição da realidade social reunida em indicadores facilmente manejáveis, de forma a permitir comparações no espaço e no tempo, cumpre com a primeira etapa do ciclo de planejamento em estabelecer um retrato da situação social vivenciada pela população de uma destinação turística, em relação à questão prioritária da QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL. Em uma segunda etapa, definem-se as estratégias, as ações e sua avaliação recorrente, com seus respectivos indicadores. Para a operacionalização inicial do SPMA, foram definidos três indicadores: indicadores-insumo; indicadores de processo; e indicadores de produto (JANNUZZI, 2001, apud PEREIRA; PINTO, 2012):



- 1. Indicadores-insumo** – quantificam os recursos disponibilizados para as políticas públicas;
- 2. Indicadores de processo** – medem os esforços de alocação desses recursos para a obtenção de melhorias efetivas no bem-estar social;
- 3. Indicadores de produto** – retratam os resultados efetivos dessas políticas.

A construção de indicadores para o SPMA considerou a Pesquisa Avaliativa dos Arranjos Territoriais Possibilitadores da Formação Profissional do Turismo Nacional, com vistas a subsidiar a Política Nacional de Qualificação no Turismo, o Plano Nacional de Qualificação no Turismo e o Programa Nacional de Qualificação no Turismo. Os indicadores criados são simples, de boa confiabilidade, validade e desagregabilidade, contemplando as diversas temáticas da realidade social estudada. O Quadro de Indicadores do Sistema Nacional de Planejamento, Monitoramento e Avaliação (SPMA) das ações de qualificação encontra-se no Anexo I.

7. PRÓXIMOS PASSOS

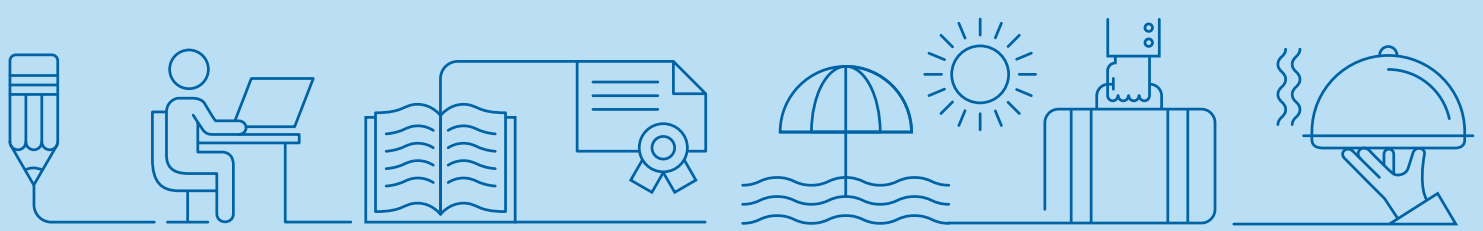
As ações subsequentes à promulgação da Política Nacional de Qualificação no Turismo integram a dimensão estratégica situacional com a operacional, a dimensão política com a dimensão técnica, e envolvem:

- 1.** Criação do Comitê Gestor Nacional de Qualificação no Turismo;
- 2.** Concepção e implementação do Sistema Nacional de Planejamento, Monitoramento e Avaliação (SPMA) da Qualificação no Turismo;
- 3.** Elaboração do Plano Nacional de Qualificação no Turismo;
- 4.** Elaboração do Programa Nacional de Qualificação no Turismo.



Considerações finais





As iniciativas orientadas pela presente Política Nacional de Qualificação no Turismo serão pautadas por ações baseadas em uma construção dialógica e participativa entre parceiros públicos e privados e estarão articuladas ao Plano Nacional de Turismo, à Lei Geral do Turismo, à Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, bem como aos demais instrumentos de regulação pertinentes.

A transversalidade como abordagem e orientação de gestão, especialmente levando em consideração as políticas públicas federais, estaduais e municipais, identifica a qualificação como um fator de vulnerabilidade que restringe a competitividade do país como destino turístico.

A Política Nacional de Qualificação no Turismo caracteriza-se pela ressignificação das atividades públicas setoriais, objetivando englobar uma perspectiva inovadora capaz de impulsionar o setor.

Baseia-se no imperativo do estímulo da oferta da qualificação, em conformidade com metodologias que propiciem o desenvolvimento de conhecimentos teóricos, práticos e operacionais - articulados com as demandas e as características dos arranjos territoriais dos destinos turísticos. Oferta que, monitorada e avaliada a partir dos resultados finais da implementação das ações de qualificação profissional, conduzirá ao processo contínuo do seu planejamento e gestão por parte do Ministério do Turismo.

**A POLÍTICA NACIONAL
DE QUALIFICAÇÃO
NO TURISMO
CARACTERIZA-SE PELA
RESSIGNIFICAÇÃO
DAS ATIVIDADES
PÚBLICAS SETORIAIS
COM O OBJETIVO
DE ENGLOBALAR
UMA PERSPECTIVA
INOVADORA CAPAZ
DE IMPULSIONAR
O SETOR**

Anexo I – Quadro de Indicadores do SPMA

SPMA		INDICADORES - INSUMO			
		DIMENSÕES	SUBDIMENSÕES	OPERACIONALIZAÇÃO DOS INDICADORES	FONTES DE COMPROVAÇÃO* (ANEXOS) Variáveis quantitativas e qualitativas
ESTADO	Município A	INFRAESTRUTURA	Espaço físico adequado, recursos materiais em bom estado	Plano de Aplicação Operacional (PAO) - <i>checklist</i> de requisitos (obrigatória a descrição do número de espaços físicos a serem utilizados, sua localização, equipamentos disponíveis, estado de conservação e funcionalidade, e a capacidade de tais espaços)	Plano de Aplicação Operacional (PAO) Municipal
				CORPO DOCENTE	Especialistas, professores vocacionados
		Nº de docentes de Instituições de Ensino Superior Públicas (localidade e região)	Ficha funcional dos docentes na Instituição de Ensino Superior Pública		
		CORPO DISCENTE	Atendimento à diversidade dos grupos sociais	Nº de inscritos por faixa etária (jovens, adultos e idosos)	Relatório das inscrições abrangendo as fichas de inscrição dos participantes, por curso, que contenham tais informações específicas, além de dados para contato
				Nº de inscritos segundo composição étnica (ex.: por comunidades tradicionais, como quilombolas, indígenas, entre outras)	
				Nº empregados/desempregados	
				Nº de inscritos por nível de escolaridade	
				Nº de inscritos por faixa de renda	
		Nº de inscritos por perfil (“vocacional”/“profissional”)			

SPMA		INDICADORES - PROCESSO			
		DIMENSÕES	SUBDIMENSÕES	OPERACIONALIZAÇÃO DOS INDICADORES	FONTES DE COMPROVAÇÃO* (ANEXOS)
ESTADO	Município A	CONTEÚDO PROGRAMÁTICO	Atividades práticas (vivência de campo)	Nº de saídas de campo (contato com o mercado)	Relatório de Vivência de Campo
			Diagnóstico prévio para identificação da demanda local	Nº de consultas (questionários/entrevistas) realizadas junto ao empresariado turístico local	Relatório da Ação de “Diagnóstico Prévio”
				Nº de consultas (questionários/entrevistas) realizadas junto à sociedade civil local organizada, para identificação das aptidões dos interessados	

ESTADO	Município A		Definição de conteúdo de forma participativa (agentes gestores; executores; financiadores; sociedade civil local organizada)	Reuniões de discussão participativa	Atas das reuniões participativas de discussão de conteúdo	
				Documento-base para a definição de conteúdos	Plano do Curso (conteúdo programático)	
		SUPORTE AO ALUNO	Logística do deslocamento (alunos até o local do curso e/ou do professor até a comunidade)	Descrição da abrangência territorial do curso, e a disponibilização de meios de acesso para comunidades mais distantes	Plano de Logística e Acesso (deve estar contido no Plano de Aplicação Operacional [PAO] Municipal)	
			Auxílio financeiro	Nº de pagamentos solicitados x nº de pagamentos realizados no prazo regular (mensal)	Comprovantes de pagamentos e registros de inscrições	
		MOBILIZAÇÃO	Sensibilização do empresariado turístico quanto à importância da qualificação de seu quadro de funcionários	Nº total de empreendimentos turísticos locais x nº de empreendimentos turísticos sensibilizados (visitados + lista de provável participação)	Relatório da Ação de "Sensibilização"	
				Lista de prováveis participantes por empreendimento x lista de participantes por empreendimento inscrito		
			Mobilização, efetiva e consistente, para participação nos cursos	Instrumentos de mobilização e de divulgação utilizados (ex.: redes sociais, carros de som, visitas em domicílio, apresentação em reuniões de conselhos, sindicatos, grupos organizados etc.)	Relatório da Ação de "Mobilização"	
				Lista de inscritos por perfil de participante (conhecimento da oferta)		
		ACOMPANHAMENTO	Qualificação dos gestores locais para gerenciamento e acompanhamento efetivo da qualidade dos programas/projetos	Realização de curso de qualificação para gestores locais	Relatório da Ação de "Qualificação dos Gestores Locais"	
				Nº de gestores locais qualificados		
				Perfil do gestor (servidor público de carreira ou comissionado)		
			Avaliação periódica da qualidade dos programas/projetos	Nº de ações de avaliação participativas sobre a qualidade do curso (periódicas, envolvendo alunos, egressos, professores e gestores locais, visando a identificação de problemas e potencialidades)	Relatório da Ação de "Avaliação do Curso"	
				Egressos	Nº de egressos em relação à matrícula total	Registro Administrativo da IES
				Evasão	Taxa de evadidos (mensal)	Registro Administrativo da IES

SPMA		INDICADORES - PRODUTO				
		DIMENSÕES	SUBDIMENSÕES	OPERACIONALIZAÇÃO DOS INDICADORES	FONTES DE COMPROVAÇÃO* (ANEXOS)	
ESTADO	Município A	SOCIAL	Ampliação do nível de instrução formal (escolaridade)	Nº de egressos que deram continuidade à formação educacional (ou retomaram os estudos)	Relatório contendo relatos e percepções (individuais e coletivas) sobre melhorias no âmbito social	
				Motivação (ex.: interação com instituições de ensino básico, médio e superior, públicas e privadas, locais e regionais)		
			Fortalecimento do processo de formação de cidadania	Novas percepções de mundo		Relatório contendo relatos e percepções (individuais e coletivas) sobre melhorias no âmbito social
				Identificação de oportunidades de trabalho e emprego no turismo		
				Melhoria na autoestima		
		Combate à violência contra a mulher				
		Desligamento das zonas de risco				
		SOCIOECONÔMICO	Efetivação no emprego	Nº de egressos que conseguiram se efetivar no emprego em áreas correlatas à de formação do curso	Relatório contendo relatos e percepções (individuais e coletivas) sobre melhorias no âmbito socioeconômico	
				Condições da empregabilidade (carteira assinada; salário condizente com a ocupação profissional etc.)		
			Ampliação da renda	Nº de egressos (e de famílias) que saíram do quadro de vulnerabilidade socioeconômica		
Nº de egressos com ampliação do salário na empresa						
Empreendedorismo	Nº de egressos que abriram o próprio negócio (empreendedores individuais) (em até 3 anos)					
CONTINUIDADE	Ações decorrentes dos cursos, voltadas à continuidade do processo de ampliação da qualificação	Ações decorrentes dos cursos que possibilitaram a continuidade da qualificação (ex.: parcerias público-privadas, projetos comunitários, criação de grupos organizados de trabalho etc.)	Relatório da Ação de "Continuidade"			

São exemplos de dados e informações para alimentar as fontes de comprovação dos indicadores: relatórios técnicos, entrevistas, estudos específicos, bases de dados institucionais, registros administrativos, documentos oficiais, dados provenientes de pesquisa primária, entre outros, obrigatoriamente compatíveis com a natureza dos indicadores.

REFERÊNCIAS

ANDER-EGG, E. *Introducción a la planificación*. Buenos Aires-República Argentina: Editorial Lumen, 1995.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **Plano Nacional de Qualificação - PNQ, 2003-2007**. Brasília: MTE, SPPE, 2003.

BRASIL(2015a). MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. **Censo da Educação Superior**. Disponível em: <<http://portal.inep.gov.br/web/censo-da-educacao-superior>>. Acesso em: 13 nov. 2015.

BRASIL. MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. E-MEC. Disponível em: <<http://emec.mec.gov.br/>>. Acesso em: 12 abr. 2014.

BRASIL(d). MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. Diretoria de Políticas de Educação Profissional e Tecnológica. **Catálogo Nacional dos Cursos Técnicos** - Edição 2015. Brasília: MEC; SETEC, 2012.

BRASIL (2011a). MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. **Lei nº 12.513, de 26 de outubro de 2011**. Institui o Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego (Pronatec). Diário Oficial da União, Brasília, DF, 27 out. 2011.

BRASIL (2015b). MINISTÉRIO DO TURISMO. **Balanco de gestão**. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/Balanco_de_Gestao_MTUR_para_web-baixa.pdf>. Acesso em: 16 set. 2015.

BRASIL (2015c). MINISTÉRIO DO TURISMO. **Diretrizes nacionais para qualificação em turismo**. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/sites/default/turismo/noticias/todas_noticias/Noticias_download/mtur_book_diretrizes_para_publicacao.PDF>. Acesso em: 20 nov. 2015.

BRASIL (2015d). MINISTÉRIO DO TURISMO. **Documento referencial - Turismo no Brasil 2011/2014**. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/Turismo_no_Brasil_2011_-_2014_sem_margem_corte.pdf>. Acesso em: 20 nov. 2015.

BRASIL. MINISTÉRIO DO TURISMO. **Portaria nº 182, de 28 de julho de 2016**: estabelece regras e critérios para a formalização de instrumentos de transferência voluntária de recursos. Brasília, 2016.

BRASIL. MINISTÉRIO DO TURISMO. **Planos Nacionais de Turismo (PNT)**.

BRASIL (2011b). MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO, MINISTÉRIO DA FAZENDA, CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. **Portaria Interministerial CGU/MF/MP Nº 507, de 24 nov. 2011**.

BRASIL. Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (MAPA). **Regulamento da Inspeção Industrial e Sanitária de Produtos de Origem Animal (RIISPOA)**. Disponível em: <http://www.agricultura.gov.br/arq_editor/file/Aniamal/MercadoInterno/Requisitos/RegulamentoInspecaoIndustrial.pdf>. Acesso em: 15 mai. 2013.

CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL, Edição 2010.

DOWBOR, L. **Introdução ao Planejamento Municipal**. São Paulo: Editora Brasiliense, 1987.

FRIEDMANN, J. Planejamento na América Latina: da ilusão tecnocrática à democracia aberta. In: **Seminário Estado e Planejamento: os sonhos e a realidade**. Trabalhos apresentados no Seminário comemorativo dos 20 anos do CENDEC. Brasília, IPEA-CENDEC, 1988.

GUIMARÃES, J. R. S.; JANNUZZI, P. M. Indicadores sintéticos no processo de formulação e avaliação de políticas públicas: limites e legitimidades. In: **XIV Encontro Nacional de Estudos Populacionais**. ABEP, realizado em Caxambú – MG – Brasil, de 20-24 de setembro de 2004. Disponível em: <http://www.ernestoamaral.com/docs/IndSoc/biblio/Guimaraes2004.pdf>.

GUIMARÃES, R. P.; FEICHAS, S. A. Q. Desafios na Construção de Indicadores de Sustentabilidade. In: **Ambiente & Sociedade**. Campinas v. XII, n. 2 (p. 307-323). Jul.-Dez. 2009. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/asoc/v12n2/a07v12n2.pdf>.

JANNUZZI, P. M. Indicadores para diagnóstico, monitoramento e avaliação de programas sociais no Brasil. In: **Revista do Serviço Público**. Brasília, 56 (2): 137-160 Abr/Jun 2005. Disponível em: <http://seer.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/222/227>.

LEI DE DIRETRIZES E BASES. **Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996**. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/lei9394_ldbn1.pdf>. Acesso em: 10 set. 2016.

LEI DE LICITAÇÕES E CONTRATOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA. Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8666cons.htm>. Acesso em: 25 nov. 2016.

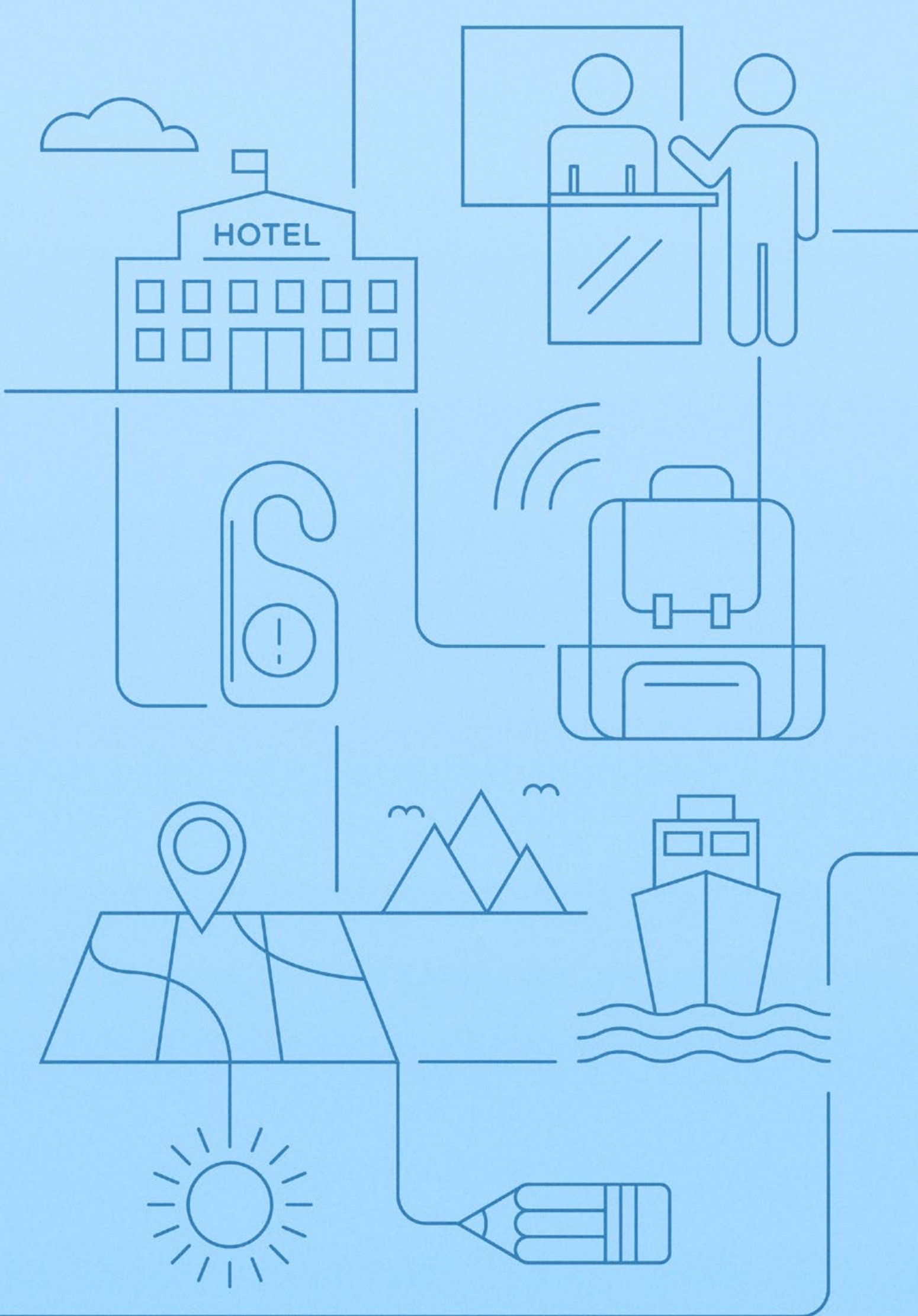
MORIN, E. **Ciência com consciência**. Rio de Janeiro. Ed. Bertrand, 2001.

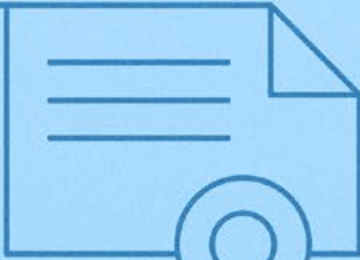
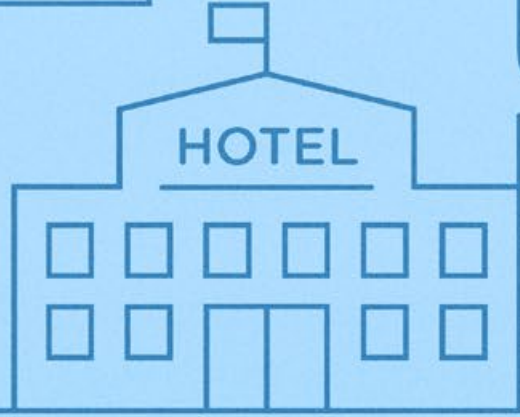
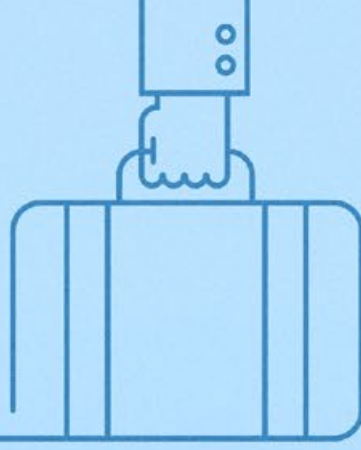
NETO, P. A.; NATÁRIO, M. M. A indústria transformadora da raia central ibérica e o processo de inovação territorial. In: **Território e desenvolvimento econômico**. Lisboa: Instituto Piaget, 2006.

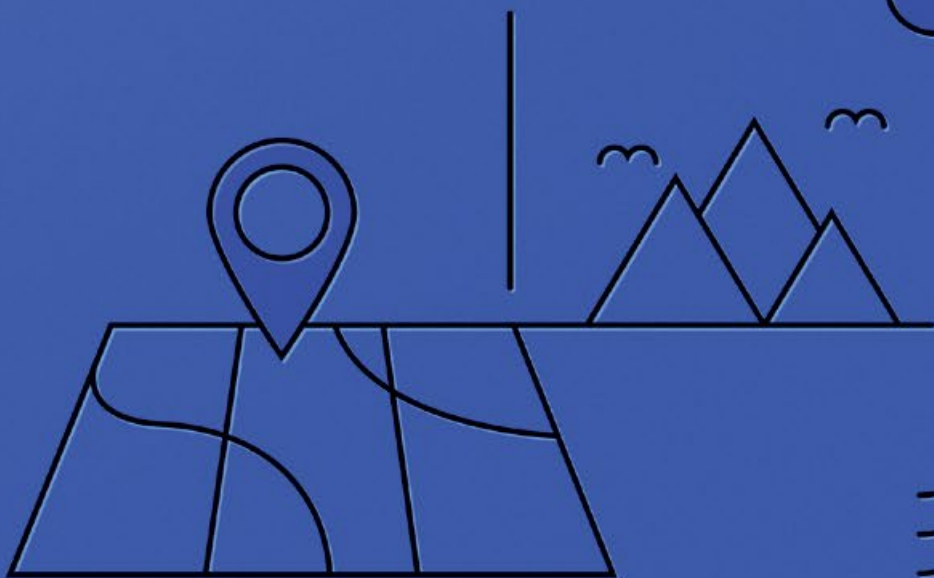
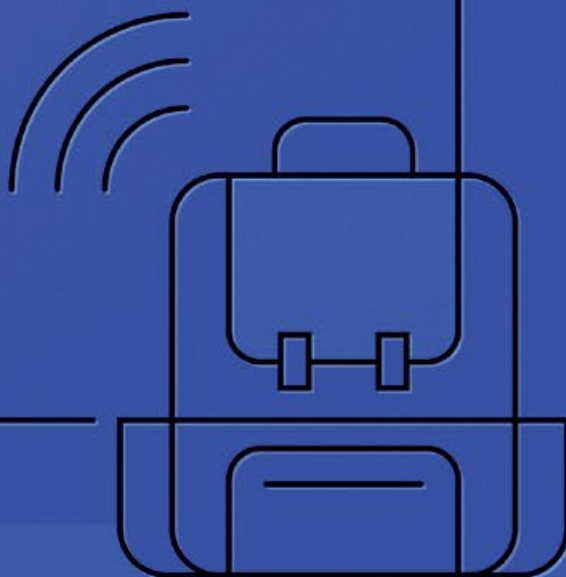
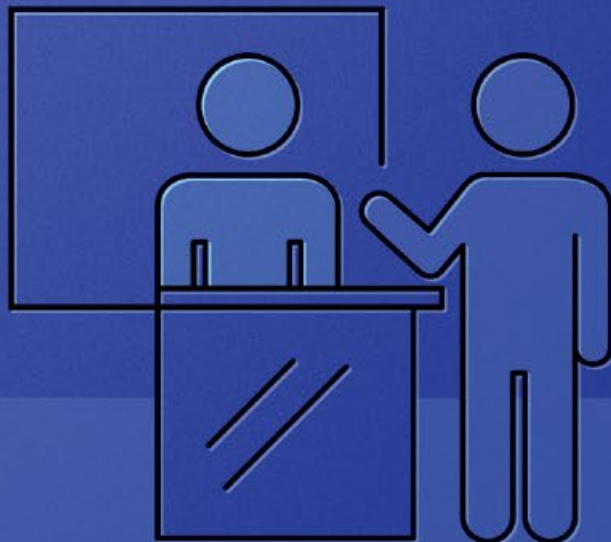
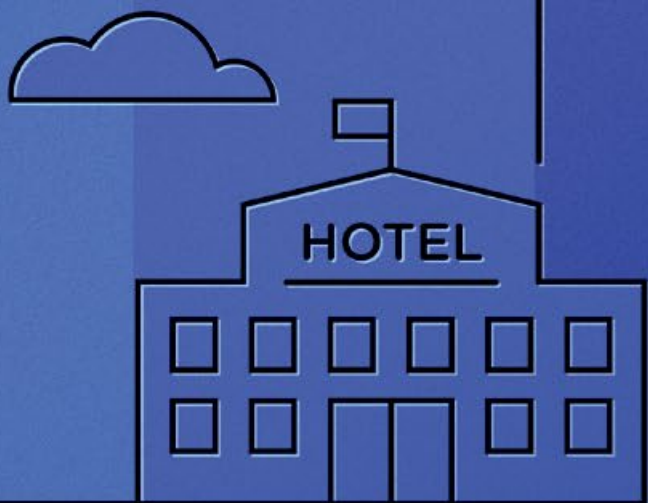
PEREIRA, D. R. M.; PINTO, M. R. A importância do entendimento dos indicadores na tomada de decisão de gestores públicos. In: **Revista do Serviço Público**. Brasília, 63 (3): 363-380 jul/set 2012. Disponível em: <http://seer.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/103/99>.

PNUD. **Relatório do Desenvolvimento Humano. O Trabalho como Motor do Desenvolvimento Humano**, 2015.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social**: métodos e técnicas. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2015.







MINISTÉRIO DO
TURISMO GOVERNO
FEDERAL