

DIRETRIZES
NACIONAIS PARA
QUALIFICAÇÃO EM
TURISMO



MINISTÉRIO DO TURISMO

DIRETRIZES **N**ACIONAIS PARA **Q**UALIFICAÇÃO EM **T**URISMO

Brasília, 2015

MINISTÉRIO DO TURISMO DO BRASIL

PRESIDENTA DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL

Dilma Rousseff

MINISTRO DE ESTADO DO TURISMO

Vinícius Lages

SECRETÁRIO EXECUTIVO

Alberto Alves

SECRETÁRIO NACIONAL DE POLÍTICAS DE TURISMO

Vinícius Lummertz

SECRETÁRIO NACIONAL DE PROGRAMAS DE DESENVOLVIMENTO DO TURISMO

Neusvaldo Lima

DEPARTAMENTO DE QUALIFICAÇÃO, CERTIFICAÇÃO E PRODUÇÃO ASSOCIADA AO TURISMO

Neuza Helena Portugal dos Santos

COORDENAÇÃO-GERAL DE QUALIFICAÇÃO E CERTIFICAÇÃO

Fernanda Matos

INSTITUTO BRASILEIRO DE TURISMO (EMBRATUR)

Vicente José de Lima Neto

COMISSÃO TÉCNICA

Fernanda Matos (Coordenadora)

Daniel Pires Vieira

Diego Filgueira Campos

Lena Maria Alexandre Brasil

Portaria Gabinete do Ministro nº 271, de 5 de novembro de 2014.

GESTOR DO PROJETO

Elimar Pinheiro do Nascimento, doutor em Sociologia, Centro de Desenvolvimento Sustentável, CDS/UnB

VICE GESTOR

Luiz Spiller Pena, doutor em Saneamento e Ambiente, Centro de Excelência em Turismo, CET/UnB

COORDENADORES

Ana Maria de Albuquerque Moreira, doutora em Educação, FE/UnB

Thomas Ludewigs, PhD em Ciências Ambientais, Centro de Desenvolvimento Sustentável, CDS/UnB

Maruschka Moesch, doutora em Ciências da Comunicação e Turismo, Centro de Excelência em Turismo, CET/UnB

João Nildo Vianna, doutor em Engenharia Termodinâmica, Centro de Desenvolvimento Sustentável, CDS/UnB

Maria Vitoria Duarte Ferrari Tomé, doutora em Engenharia Florestal, Faculdade UnB Gama, FGA/UnB

Fernando Paiva Scardua, doutor em Desenvolvimento Sustentável, Faculdade Unb Gama, FGA/UnB

MEMBROS DA EQUIPE

Doutores: Mauricio Amazonas (Economia) Monica Celeida (Antropologia),

Carolina de Lopes Araújo (Desenvolvimento Sustentável); e Paula Meyer Soares (Economia) – UnB

Doutorandos: Daniela Maria Rocco, João Paulo Tasso e Maria Amélia de Paula Dias (Desenvolvimento Sustentável/UnB);

David Bouças (Administração/UnB); Leonor Andreia da Silva Ribeiro (Turismo/Universidade de Aveiro);

Bruna Rangel Conti (Políticas Públicas, UFRJ), Emerson Ferreira Rocha (Sociologia/UnB) e

Ricardo Ken Fujihara (Administração/UnB)

Mestres: Paulo Renan de França e Raiza Fraga (CDS/UnB)

Mestrandas: Jurema Camargo Monteiro; Nathany Fernanda Queiroz Dias; Andrea Brito Theorga,

Mariana Tomazin, Fernanda de Castro Hummel – mestrandas em turismo (CET/UnB) e

Tassila Kirsten Fernandes e Francisco Nilson Costa e Silva (CDS/UnB), Maria Luiza Almeida Luz (Economia/UnB)

Graduandos em Ciências Ambientais: Ana Clara Rezende Carlos, Ítalo Veras Eduardo, Oliver Chopart e

Fernanda Santana Soares.

Apoio administrativo: Cleison Martins de Brito e Maria Luiza Rodrigues de Souza

AGRADECIMENTOS

Associação Brasileira da Indústria de Hotéis (ABIH)
Associação Brasileira das Empresas de Ecoturismo e Turismo de Aventura (Abeta)
Associação Brasileira das Operadoras de Turismo (Braztoa)
Associação Brasileira de Agências de Viagens (ABAV)
Associação Brasileira de Agências de Viagens Corporativas (Abracorp)
Associação Brasileira de Bares e Restaurantes (Abrasel)
Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT)
Associação Brasileira de Turismólogos e Profissionais do Turismo (ABBTUR)
Associação Nacional de Programa de Pós-graduação em Turismo (Anptur)
Associação Nacional dos Secretários e Dirigentes de Turismo das Capitais e Destinos Indutores (Anseditur)
Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC)
Confederação Nacional do Turismo (CNTur)
Confederação Nacional dos Trabalhadores em Turismo e Hospitalidade (Contratuh)
Federação Brasileira de Hospedagem e Alimentação (FBHA)
Federação Nacional de Guias de Turismo (Fenagtur)
Fórum dos Operadores Hoteleiros do Brasil (FOHB)
Fórum Nacional dos Cursos Superiores de Turismo e Hotelaria
Fórum Nacional dos Secretários e Dirigentes Estaduais de Turismo (Fornatur)
Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Inmetro)
Ministério da Educação (MEC)
Ministério do Trabalho e Emprego (MTE)
Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae)
Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (Senac)
Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (Senai)
Universidade Corporativa (Accor)
Cláudio de Moura Castro
Fátima Tropic
Francisco Glauber Lima Mota Filho
Guilherme Augusto Witte Cruz Machado
Helena Araújo Costa
Ítalo Oliveira Mendes
José Augusto A. K. Pinto de Abreu
Mariana Aldrigui
Mário Carlos Beni
Nilvana Ribeiro Soares
Paloma Campos Nascimento Salomão
Rodrigo Batista Santana Rios

SUMÁRIO

Mensagem do Ministro	7
Introdução	8
Resumo das diretrizes	11
Experiências e expectativas	14
Entrevista com atores públicos e privados do turismo: expectativas e proposições.	14
A experiência das políticas públicas de qualificação em turismo no Brasil (2003–2013): aprendendo com a prática	17
As experiências internacionais em qualificação em turismo: lições a considerar	19
Tendências e demandas de qualificação do turismo: qualificar para o futuro	21
A prática de certificação de pessoas no Brasil e no mundo: um instrumento em favor da qualificação para o turismo	24
Diretrizes Nacionais para Qualificação em Turismo	27
Definições preliminares	27
Premissas	28
Princípios.	29
Pontos de partida para a Política Nacional de Qualificação em Turismo	30
Resultados esperados	31
Diretrizes	32
Estratégias iniciais	35
Próximos passos	36
Referências	37

MENSAGEM DO MINISTRO

Orientados pelo lema "Brasil, Pátria Educadora", lançamos as Diretrizes Nacionais para Qualificação em Turismo, a fim de orientar estrategicamente as ações voltadas para formação e certificação profissional no setor de turismo brasileiro.

O turismo está na ponta de lança da economia criativa, bem como do desafio de promover cuidado e encantamento. Em sua essência está a produção de experiências e a constante inovação. A aquisição permanente de conhecimento, habilidades, atitudes e valores por parte de seus profissionais garante um turismo que se reinventa e responde aos desafios competitivos postos ao setor e ao País. Por esta razão, a qualificação foi alçada a um eixo prioritário no novo ciclo de desenvolvimento do setor de turismo e de todo o País.

Reconhecer a qualificação como um dos maiores desafios contemporâneos liga-se ao fato de vivermos em uma sociedade baseada no conhecimento, sendo a prestação de serviços o principal motor para a geração de riquezas. Em nosso cotidiano também estão presentes tendências, como o Big Data, as tecnologias intuitivas, os sistemas operacionais que aprendem, a internet das coisas, entre outras, com imenso potencial de mudar o mundo dos produtos, dos serviços e do trabalho. Simultaneamente, mudaram os turistas e sua diversidade de perfis e de demandas.

A combinação entre qualificação de pessoas, tecnologias e processos inovadores tornou-se, então, fundamental na resposta às transformações que atualmente vivenciamos.

Todavia, considerar a influência das tecnologias não significa suprimir o valor do contato humano. Em um setor como o do turismo, assentado em sonhos e vivências memoráveis, sabemos que o indivíduo é indispensável. Tomar a qualificação como aspecto crucial na estruturação da área, quer seja em empresas ou em destinos, significa colocar o cidadão no centro da questão, tanto como trabalhador, empreendedor e gestor, ou como turista.

Partindo desses entendimentos, apresentamos aqui as diretrizes que guiarão esforços em direção à qualificação do turismo no Brasil. Elas oferecem um balizamento claro para a atuação dos setores público e privado, em suas diversas esferas e setores, a fim de reunir esforços para a ampliação da qualidade dos serviços turísticos no País. Como desdobramento, tais diretrizes servirão de base para a construção da Política Nacional de Qualificação em Turismo, a ser detalhada em um plano e em seus respectivos programas.

Não existe possibilidade de pensar o futuro do turismo no Brasil sem enfrentarmos, de modo corajoso, coeso e estruturado, a questão da qualificação profissional. Os caminhos aqui expostos nascem de um processo participativo, empreendido ao lado do Conselho Nacional de Turismo e sua Câmara de Qualificação, de parceiros públicos e privados, da academia, do Sistema S e de especialistas nos temas, a quem eu agradeço pela colaboração. Neste momento, juntos, damos um passo pioneiro.

Vinícius Lages
Ministro do Turismo

INTRODUÇÃO

O Ministério do Turismo (MTur) definiu sete áreas estratégicas, que vão da focalização e economicidade das obras de infraestrutura até a criação de um ambiente de negócios favorável, para alavancar as potencialidades do turismo no Brasil. Entre elas, está a qualificação, reconhecida como um desafio estratégico que deve ser enfrentado para o desenvolvimento do setor, colocando o Brasil em lugar de destaque no cenário internacional e estimulando o turismo doméstico.

Para tanto, o MTur propôs, em sua Agenda Estratégica 2014, a elaboração de diretrizes para a formulação da Política Nacional de Qualificação em Turismo (PNQT), a partir de um processo sistemático e colaborativo, com a participação de representantes do trade turístico, academia, terceiro setor e gestores públicos.

A formulação, que aqui se inicia, integra os esforços de planejamento do turismo em nível federal. As escolhas estratégicas definidas no Plano Plurianual 2012-2015 (PPA) são detalhadas no Plano Nacional de Turismo 2013-2016, que, por sua vez, foi atualizado pela reflexão apresentada no Documento Referencial – Turismo no Brasil 2011-2014. Este arcabouço organiza planos e programas específicos, dos quais decorrerão a Política Nacional de Qualificação em Turismo e seus desdobramentos.

A elaboração das diretrizes dessa política

tem a finalidade de indicar possíveis áreas de atuação, públicos-alvo, ações a serem apoiadas, as principais demandas do setor e suas tendências, as expectativas de empresários e trabalhadores e, sobretudo, o papel deste ministério em relação à qualificação.

A qualificação é entendida como um processo contínuo, multidisciplinar e transversal que se realiza por duas vias. A primeira é a formação profissional, que se espraia nos cursos, pesquisas, observatórios e eventos diversos. A segunda é a via da certificação, que, por meio de comprovação de conhecimentos e habilidades exercidas, explicita ao mercado a qualidade dos profissionais.

Na elaboração dessas diretrizes, o MTur contou com o apoio da Universidade de Brasília para a coleta e sistematização de informações, bem como para a realização das entrevistas estruturadas com representantes dos setores público e privado, academia inclusive, além da realização de oficinas participativas para levantar dados e informações.

A definição das diretrizes foi precedida de cinco estudos, sintetizados na primeira parte deste documento, que foram orientados pelas seguintes perguntas:

- 1.** Quais são as visões que os atores relevantes da área têm sobre a qualificação do turismo hoje, e quais as suas expectativas para amanhã?

2. Como foi a atuação do MTur na qualificação em turismo, nos últimos 10 anos?
3. O que podemos aprender a partir das experiências em qualificação em turismo de países com destaque no setor?
4. Como será o futuro do turismo e que qualificações precisamos ter para aproveitar as novas oportunidades?
5. Pode a certificação ser um instrumento eficiente na qualificação? Como?

O primeiro estudo entrevistou expoentes da área, como: empresários, gestores públicos, representantes do terceiro setor, incluindo acadêmicos. O objetivo das entrevistas foi levantar a percepção desses atores sobre a atual situação do turismo e sua qualificação, assim como as expectativas de como ela deverá se portar no futuro.

O segundo estudo consistiu na análise de 67 documentos, previamente selecionados, em que se avaliou a experiência da qualificação, entre os anos de 2003 a 2013. Muitas lições foram destacadas com esta análise.

O terceiro utilizou a metodologia de benchmarking, comparando a experiência e o quadro institucional de qualificação na área do turismo em oito países, a partir da análise dos rankings internacionais e sua distribuição regional. Os países escolhidos foram: Canadá, Estados Unidos, México, Reino Unido, Portugal, Suíça, Singapura e Nova Zelândia.

O quarto foi um estudo prospectivo. Documentos diversos, sobretudo

internacionais, foram consultados para desenhar as prováveis tendências sobre o turismo e as exigências de sua qualificação no horizonte de 2030. As dimensões tecnológica, demográfica, econômica, ambiental, social e cultural foram visitadas na tentativa de definir e descrever a futura qualificação, face às mudanças do turismo no mundo e no Brasil.

Finalmente, o quinto estudo dedicou-se a examinar a experiência da certificação como instrumento de qualificação, também no mundo e no Brasil, chamando atenção, sobretudo, para o fato de que é necessário criar estímulos para o mercado valorizar a certificação de pessoas.

Todos os estudos se encerraram com recomendações para as diretrizes da Política Nacional de Qualificação em Turismo (PNQT).

Estes resultados foram apresentados em duas oficinas denominadas, respectivamente, de Qualificação e de Certificação. Após os debates dos participantes, os resultados lhes foram enviados e, após a coleta de sugestões, foram resumidos, integrando a primeira parte do presente documento. Outras consultas a especialistas foram realizadas com o objetivo de refinar o documento, retirando dúvidas.

A participação foi o destaque do trabalho, que gerou estas diretrizes. Iniciada por uma reunião com os gestores do próprio Ministério do Turismo, contemplou a realização de entrevistas com 39 atores do setor; a efetivação de duas oficinas, supracitadas; a consulta a especialistas e, por fim, uma consulta pública via internet.

É importante ressaltar que o objeto principal deste trabalho é oferecer subsídios para repensar a qualificação do setor de turismo, com base em novas concepções, tecnologias e modernas ferramentas de gestão dos serviços turísticos destinadas aos profissionais e gestores públicos e privados. Isso em diálogo estreito com os esforços de modernização que atualmente o ministério realiza, como: a reestruturação do Fundo Geral de Turismo e dos mecanismos de atração de investimento e financiamento ao setor; a implementação do Sistema de Gestão Inteligente do Turismo e do Banco de Projetos; a formatação da Agenda de Inovação; o estímulo à criação da Rede Nacional de Observatórios de Turismo; a implementação do Plano Estratégico de Estatísticas; a construção do Plano de

Marketing, acompanhado do novo modelo de promoção cooperada entre as iniciativas pública e privada para o marketing nacional e do Calendário Turístico Nacional, entre outras ações que lançam as bases de um novo ciclo de desenvolvimento do turismo.

Este documento está dividido em duas partes, ademais da apresentação e introdução. A primeira parte contém o resumo dos cinco estudos realizados. A segunda parte apresenta as diretrizes para a PNQT e está subdividida em definições preliminares, premissas, princípios, pontos de partida da PNQT, das diretrizes propriamente ditas e, finalmente, das estratégias iniciais e próximos passos.

RESUMO DAS DIRETRIZES

As diretrizes nacionais de qualificação em turismo, que irão subsidiar a construção da Política Nacional de Qualificação em Turismo (PNQT), orientam as ações

formativas e de certificação e, por isso, dividem-se em duas linhas de atuação: formação profissional e certificação de pessoas.

DIRETRIZES PARA A FORMAÇÃO PROFISSIONAL

As diretrizes de formação profissional têm por finalidade estabelecer orientações para o planejamento, a execução, o monitoramento e a avaliação das ações direcionadas ao desenvolvimento de competências de trabalhadores, gestores, empresários e empreendedores que atuam no setor do turismo.

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 elevar a escolaridade dos trabalhadores,

gestores e empreendedores nos segmentos do turismo, articulando formação profissional à educação básica e superior.

4. No planejamento das ações de qualificação, observar a descrição de conhecimentos, habilidades, atitudes e valores requeridos por cada ocupação e pelo mercado de trabalho e, na medida do possível, definidos nas 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 gerências intermediárias, que repliquem 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 de ensino e instrução inovadoras, que atendam às especificidades de cada público – trabalhadores, gestores e empreendedores – e que 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 da teoria com a prática, sempre mais adequada à obtenção de resultados substantivos.

10. Estimular a qualificação de pessoas com deficiência, mulheres, idosos e grupos étnicos diversos, de modo a incentivar 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 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 sua constante melhoria.

14. Realizar acompanhamento da inserção profissional de egressos das diferentes ações de qualificação, em parceria com o Ministério do Trabalho e Emprego e 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. A operacionalização da PNQT deve se efetivar de forma descentralizada, com parcerias entre as esferas pública e privada.

DIRETRIZES PARA A CERTIFICAÇÃO DE PESSOAS

As diretrizes definidas para a certificação de pessoas têm como propósito orientar e atualizar os perfis profissionais esperados, bem como definir e atualizar normas e

procedimentos para o reconhecimento das competências e habilidades detidas pelos diversos tipos de profissionais do ramo.

- 1.** Desenvolver um processo gradual de construção de normas para certificação, de forma integrada, e com a participação das organizações envolvidas, readequando constantemente as normas da ABNT às demandas atuais do setor de turismo.
- 2.** Estimular o emprego das normas de certificação como referência para as organizações que desejam elevar a qualificação de seus profissionais.
- 3.** Estabelecer procedimentos para ampliar a adoção da certificação de pessoas do público-alvo da PNQT junto ao mercado.
- 4.** Incentivar a certificação de lideranças para atuarem como instrutores e/ou multiplicadores na formação em serviço.
- 5.** Estimular a criação de modalidades de premiação ou referência de desempenho, para as organizações do setor de turismo, tomando em consideração o percentual de profissionais certificados contratados.

EXPERIÊNCIAS E EXPECTATIVAS

ENTREVISTA COM ATORES PÚBLICOS E PRIVADOS DO TURISMO: EXPECTATIVAS E PROPOSIÇÕES

Existe, por parte dos atores do trade turístico, dos gestores públicos e do terceiro setor ligado ao turismo e academia, uma forte diversidade de expectativas acerca do que deve contemplar a futura Política Nacional de Qualificação em Turismo. As informações apresentadas a seguir traduzem as opiniões e os anseios dos 39 atores entrevistados.

De antemão, ressalta-se a pluralidade de visões que ora são complementares, ora não. Foram ressaltados, inicialmente:

- 1.** A importância da atuação mais intensa e articulada dos órgãos específicos do turismo, em especial o Ministério do Turismo e o Instituto Brasileiro de Turismo (Embratur), a fim de que haja continuidade nas políticas e projetos para o setor de turismo e viagens, sobretudo das experiências que se mostram exitosas.
- 2.** A crença de que o turismo brasileiro vive um momento favorável, com superior visibilidade internacional e incremento nas

exigências do público consumidor, apesar da persistência da crise econômica no plano internacional.

- 3.** A necessidade de priorização do turismo por parte dos governos em suas diversas esferas, tendo em vista a sua crescente participação no PIB.
- 4.** As pressões por aumento salarial no setor, decorrentes das atuais dinâmicas econômicas e demográficas, o que demandará uma elevação da produtividade do trabalho e redução de custos para que o empresariado possa responder plenamente.
- 5.** Os avanços das tecnologias da informação e comunicação que ocasionam mudanças relevantes em determinados segmentos.
- 6.** As novas ocupações que gerarão demandas por qualificações mais específicas¹.

Os entrevistados apontaram problemas na

1. Revenue manager, como exemplo.

oferta de qualificação, como a ausência de uma dimensão comportamental mais flexível e cidadã, que abarque conteúdos como civilidade, sociabilidade e ética, além da falta de proatividade e a indispensável postura profissional que, por vezes, compromete, até mesmo, as competências técnicas do colaborador. Outro enfoque dado pela maioria dos entrevistados se referiu à oferta dos cursos de qualificação, que parecem desajustados às demandas do mercado. Também foi apontada a falta de articulação entre o setor público e o privado, corroborada pelos poucos incentivos para que empresas invistam na qualificação de seus colaboradores. Somam-se a esses fatores, desafios na execução de projetos de qualificação por parte da iniciativa privada e de entidades da sociedade civil.

Destacaram-se dificuldades na identificação de profissionais qualificados, principalmente em nível técnico-operacional e de gestão. Essa situação torna-se agravada pelas deficiências da educação de base, dificultando que as empresas realizem seus treinamentos com conteúdos mais aprofundados e específicos. Ressaltou-se a importância do Sistema S para suprir lacunas da qualificação do setor turístico nacional, assim como o maior empenho dos governos em diversas esferas na melhoria da qualidade do ensino.

A respeito das políticas executadas pelo Estado, citou-se a ausência da mensuração dos resultados dos cursos, o que prejudica a avaliação e o planejamento dos programas de qualificação. Destacou-se, ainda, o pouco alinhamento nos objetivos e ações da qualificação desenvolvidas por órgãos como

os Ministérios do Turismo, Trabalho e Emprego e da Educação.

A necessidade de adequação dos cursos oferecidos às peculiaridades de cada segmento do turismo foi outro ponto mencionado. O modelo de ensino presencial, quando aplicado fora da empresa, apresenta-se como ineficiente, porquanto o trabalhador não adere ou não frequenta regularmente um curso que exige o deslocamento do seu trabalho. E, em geral, não conta com o apoio de seus empregadores. Persistem múltiplas inadequações ao modelo de qualificação, entre elas uma carga horária elevada, com informações genéricas para profissionais experientes. Fator de agravo se relaciona às dificuldades na adesão do empresariado ao modelo de qualificação no ambiente de trabalho, o que compromete a assiduidade e a conclusão dos cursos.

Objetivando a solução dessas questões, propõe-se o fortalecimento da modalidade de educação não presencial enquanto ferramenta que propicia acesso a um maior número de interessados; reduz os custos envolvidos na qualificação e oportuniza um superior compartilhamento de informações, que podem gerar ideias inovadoras nos destinos. Outro destaque são os cursos em unidade remota, que viabilizam ações de qualificação em locais precários, e a importância de melhor aproveitar o acúmulo de experiências das universidades corporativas.

Há uma inflação de credenciais e uma forte inadequação dos cursos de nível superior em face da demanda do setor. Assim, reclamou-se de uma formação

excessivamente generalista do turismólogo, com deficiências em gestão e pouco espírito prático, que, somada à pouca comunicação com o mercado de trabalho, ocasiona a baixa absorção desses profissionais pelo mercado, frustrando os bacharéis em turismo.

Recomenda-se, de maneira enfática, a qualificação não apenas para os trabalhadores no nível técnico-operacional, mas também para os empreendedores e empresários, na medida em que a maior parte apresenta perfil de empreendedor familiar, com micro ou pequenas empresas. Os entrevistados também ressaltaram a importância de qualificação dos níveis gerenciais intermediários, já que esses poderiam tornar-se multiplicadores da qualificação no ambiente de trabalho.

As principais sugestões colhidas junto aos entrevistados são as de que a Política Nacional de Qualificação em Turismo deveria:

- 1.** Abordar a qualificação nos mais variados níveis – operacional, gerencial e do próprio empreendedor –, contemplando a diversidade de formatos existentes, incluindo in company (no local) e ensino a distância (EAD).
- 2.** Enfatizar a formação dos já empregados, com mensuração dos resultados dos esforços da qualificação, a partir das melhorias qualitativas gerenciais e operacionais no âmbito das empresas e percebidas pelo público consumidor.
- 3.** Avançar para as áreas rurais, visando explorar o potencial turístico e empreendedor desses

locais, considerando o subaproveitamento de potenciais atrativos brasileiros.

Quanto às ações de apoio à Política Nacional de Qualificação em Turismo, propõe-se:

- 1.** Reformatar os cursos superiores de turismo e hotelaria, buscando o desenvolvimento das competências exigidas para atuar no setor e o debate junto às universidades e demais instituições de ensino sobre a formação dos profissionais.
- 2.** Avançar com a certificação de pessoas, como um processo que amplie a qualificação dos trabalhadores do setor.
- 3.** Contemplar experiências de sucesso que possam ser replicadas e lancem mão de profissionais experientes e comprometidos com melhorias para o setor turístico.
- 4.** Priorizar a formação de multiplicadores, ou seja, investir na qualificação de agentes que apresentam habilidades para formar outros profissionais no seu *lócus* de trabalho.
- 5.** Adequar a oferta de qualificação às demandas do mercado, realizando diagnósticos que propiciem a identificação das reais necessidades mercadológicas.
- 6.** Assegurar a articulação do MTur, MEC, MTE e MCTI, além de instituições de ensino, Sistema S e empresas de turismo, incluindo as unidades subnacionais (estados e municípios).

A EXPERIÊNCIA DAS POLÍTICAS PÚBLICAS DE QUALIFICAÇÃO EM TURISMO NO BRASIL (2003-2013): APRENDENDO COM A PRÁTICA

Apesar dos esforços de diversas instituições para a qualificação no setor do turismo, as ações desenvolvidas demonstram pouca sinergia. Mesmo com os avanços consideráveis, realizados desde 2003, foram obtidos resultados pontuais e descontínuos. Essa realidade não tem permitido ampliar a competitividade do produto Brasil como se desejaria, já que o enfoque esteve apenas em alguns setores da cadeia produtiva. Assim, o Programa de Qualificação do MTur apresentou limites em sua contribuição para diminuir as assimetrias existentes nas relações de trabalho do setor, atuando apenas de forma compensatória diante das diferenças sociais e educacionais existentes entre os trabalhadores.

Contudo, novas aprendizagens foram estabelecidas por programas bem-sucedidos e implantados ao longo desses 10 anos, como: Bem Receber, Aventura Segura, Caminhos do Sabor e Trilha Jovem, que favoreceram a organização setorial e o fortalecimento da governança territorial. Como grandes programas estruturantes, que contêm ações de qualificação, atenderam a diversidade de públicos do sistema turístico, com destaque para a inserção de jovens e adultos, especialmente na articulação dos programas com instituições de ensino.

No entanto, no setor ainda persiste uma predominância de métodos inadequados,

que levam a resultados insuficientes na aprendizagem, distanciando a possibilidade de uma apropriação mais criativa e construtiva dos conteúdos e do contexto de realização do próprio trabalho. Nessa perspectiva, os trabalhadores, enquanto sujeitos coletivos, ficam impedidos de se qualificarem no e a partir do trabalho, o que os levaria a construir uma carreira mais sólida no setor, pela apropriação reflexiva de um saber-fazer. Observou-se, também, a ausência de políticas afirmativas de gênero, etnia e geracional, com claro distanciamento de pesquisas que mostram, por exemplo, um alto número de estudantes mulheres e jovens nos cursos da área de turismo. Esta realidade demonstra a necessidade de um atendimento, tanto no campo pedagógico quanto no metodológico, mais apropriado às especificidades desses segmentos sociais.

Por essas e outras razões, os currículos de qualificação devem ser flexíveis, vivos, sempre em processo de adequação aos contextos do trabalho, o que garantiria o seu caráter dialógico com uma realidade que está em constante movimento. Assim como com políticas, programas ou cursos construídos por um sistema de qualificação e articulados com o Ministério da Educação (MEC), Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), Ministério de Ciência, Tecnologia e Inovação, empresariado e sociedade civil. Ademais, eles devem conter um comprometimento

pedagógico na exploração do desconhecido, possibilitando novas experiências, indo além da pura transmissão de conteúdos.

A partir das conclusões do estudo documental, para a construção de uma Política Nacional de Qualificação em Turismo, recomenda-se:

- 1.** Formular diagnósticos adequados e bem fundamentados sobre as demandas de qualificação, levando em consideração características e potencialidades dos desenvolvimentos local e regional.
- 2.** Construir um sistema de indicadores de qualidade social e pedagógica para a PNQT. Esse sistema deve servir como instrumento de informações confiáveis para os diversos atores sociais e governamentais envolvidos em sua construção, acompanhamento e reformulação.
- 3.** Fortalecer o Conselho Nacional de Turismo (CNT) e as Câmaras Setoriais, incluindo a de Qualificação, bem como ampliar a participação de entidades de ensino e pesquisa do turismo como espaço de participação e controle social das políticas públicas de qualificação, na medida em que esses gestores são capazes de mobilizar meios de suporte.
- 4.** Integrar as ações de qualificação com as políticas de intermediação de mão de obra, os programas de geração de trabalho e renda, o seguro desemprego e a certificação e orientação profissional para a construção de um sistema público de qualificação tendo como parceiros MTur, MTE, MEC, sindicatos, confederações e terceiro setor.

5. Articular as ações de qualificação com as políticas de desenvolvimento sustentável dos diversos governos.

6. Adotar transparência na escolha das entidades que atuarão como executoras dos programas de qualificação, respeitando a representatividade regional.

7. Estimular programas de qualificação que elevem a escolaridade dos trabalhadores.

8. Implantar ações educativas que articulem aspectos da vida social e do mundo do trabalho com o desenvolvimento dos aspectos de autonomia e capacidade crítica.

9. Prever um programa de formação permanente de educadores e gestores públicos na área de turismo e hospitalidade.

10. Adotar metodologias de qualificação que dialoguem com o mercado de trabalho.

11. Implantar programas que favoreçam o empreendedorismo, tanto individual quanto coletivo e comunitário.

Para concluir, dois aspectos devem ser enfatizados na formulação de uma política de qualificação em turismo. O primeiro é o desenvolvimento de pessoas para o mundo do trabalho, o que é obtido por meio da educação, o que as torna agentes de transformação e desenvolvimento. O segundo é a importância da investigação científica realizada sistematicamente, pois as pesquisas aplicadas são essenciais para a efetividade de qualquer política de qualificação na área de turismo.

AS EXPERIÊNCIAS INTERNACIONAIS EM QUALIFICAÇÃO EM TURISMO: LIÇÕES A CONSIDERAR

Conhecer as experiências internacionais é essencial para saber quais práticas e iniciativas têm obtido sucesso no mundo e quais podem ser aproveitadas ou adaptadas ao Brasil. Para identificar práticas, processos e instituições de melhor desempenho, foi utilizado o instrumento mais comum neste campo, o benchmarking. Esta é uma ferramenta que, por meio da comparação, identifica o que é recorrente nos casos de sucesso ou nos países mais reconhecidos. A pesquisa realizada permite a comparação entre os arranjos organizacionais (público e/ou privado) com foco nas políticas públicas de qualificação em turismo.

Os países podem ser objeto de muitas classificações e tipologias segundo organismos internacionais e institutos de pesquisa, entre elas, a participação do setor de turismo no Produto Interno Bruto (PIB) do país e a empregabilidade do setor; o ranking geral de competitividade turística e o ranking específico dos mais bem posicionados em relação ao quesito recursos humanos. Com esses parâmetros, ademais da representatividade regional, foram selecionados oito países para a análise comparativa: Canadá, Estados Unidos, México, Reino Unido, Portugal, Suíça, Singapura e Nova Zelândia.

Os resultados encontrados pela pesquisa são diversos e aqui se apresentam os principais.

As políticas nacionais de educação, na maior parte dos países analisados, são centralizadas,

exceto no Canadá, nos EUA e na Suíça. Em alguns países, a centralização se faz por meio de órgãos que atuam de forma semelhante ao Ministério da Educação (MEC) no Brasil. Por sua vez, as políticas de qualificação do turismo, na metade dos países (Canadá, EUA, México e Suíça), são centralizadas no governo federal.

Em quatro países (Canadá, Singapura, México e Portugal), a qualificação possui governança de órgãos relacionados diretamente ao turismo. Nos outros, essas iniciativas são desenvolvidas por ministérios e departamentos ligados à educação e ao trabalho. Apenas na Nova Zelândia, o turismo possui uma pasta com nível de ministério, como no Brasil, embora, naquele caso, subordinada ao Ministério de Negócios, Inovação e Emprego. Verificou-se ainda, nos casos analisados, que os países investigados possuem entidades nacionais responsáveis pela regulamentação e qualificação em turismo. Sobre a natureza das entidades, em seis países essas são público-privadas e em dois, Portugal e Reino Unido, são exclusivamente públicas.

Em relação às instituições responsáveis pela implementação da qualificação em turismo, registram-se três situações diferentes: a) não existe centralização na implementação das ações de qualificação; b) o governo centraliza a implementação e os recursos; e c) as ações de qualificação são de responsabilidade dos conselhos, entidades sem fins lucrativos que envolvem a iniciativa privada.

Quanto ao financiamento para os programas de qualificação em turismo, em seis países ele é público-privado e em dois é apenas público. Nesses casos, há uma entidade única responsável pela implementação e coordenação dos programas de qualificação em turismo.

Com exceção dos EUA e do Canadá, os demais países possuem entidades ou órgãos oficiais responsáveis pela acreditação das instituições de qualificação.

Em sete países foram identificados catálogos nacionais de ocupações em turismo; a exceção foi a Suíça. No caso dos EUA, as competências definidas são para os profissionais da área de hospitalidade (e não para todas as áreas do turismo).

Em vários países, há programas especiais de qualificação. Três países possuem programas para adolescentes ingressarem no mercado de trabalho. No México, destaca-se o programa de certificação de competências para fortalecer a empregabilidade entre as mulheres. No Reino Unido, existe um programa-modelo de formação de guias de turismo e um programa com o objetivo de estimular os empregadores a financiar a qualificação de seus colaboradores, o que ocorre de forma semelhante em Singapura. Em Portugal, destacam-se as escolas de formação, específicas para o setor de turismo, acreditadas pelo governo. E nos EUA, os programas são de iniciativa das universidades e colégios comunitários. No caso da Suíça, não existe nenhum programa nacional de qualificação, uma vez que esse processo compete a unidades territoriais subnacionais e às organizações de trabalho.

Em todos os países analisados, constatou-se o sistema escola-empresa, articulação da teoria e da prática, em parcerias público-privadas. Evidenciam-se também algumas práticas de destaque, relativamente recorrentes nos países estudados e referências para a prática brasileira, tais como:

- 1.** Educação a distância, com incorporação de um maior contingente profissional na qualificação.
- 2.** Participação da iniciativa privada no planejamento e na implementação das ações de qualificação.
- 3.** Financiamento público-privado para operações da oferta de qualificação privada.
- 4.** Certificação de competências para fortalecer a empregabilidade entre as mulheres, os jovens e os afrodescendentes.

A recorrência das melhores práticas identificadas na pesquisa do benchmarking internacional permite tecer recomendações para o processo de elaboração das diretrizes que comporão a Política Nacional de Qualificação em Turismo no Brasil. Assim, recomenda-se:

- 1.** Considerar as políticas públicas alinhadas entre diferentes pastas e setores públicos para a qualificação no turismo.
- 2.** Acreditar agências responsáveis pela regulamentação e qualificação em turismo (de natureza público-privada) por parte do poder público.

3. Construir mecanismos de financiamento para os programas de qualificação em turismo, com natureza público-privada.
4. Ressaltar a importância da adoção do sistema escola-empresa na formação (ensino e prática) e a elaboração de um

Catálogo Nacional de Ocupações em Turismo, com a descrição de competências.

5. Adotar a divisão por qualificação específica, diferenciando a formação daqueles ingressantes no mercado de trabalho daqueles que já atuam no setor.

TENDÊNCIAS E DEMANDAS DE QUALIFICAÇÃO DO TURISMO: QUALIFICAR PARA O FUTURO

Identificar a trajetória futura da qualificação para o turismo no Brasil significa entender como será o impacto das novas tecnologias, da evolução de tendências sociais, econômicas, culturais e até demográficas no setor nos próximos anos, tomando como referência 2030.

Em 2030, seremos 8.321 bilhões de pessoas no mundo, 223 milhões só no Brasil. A expectativa de vida aumentará, juntamente com o número de idosos (população com mais de 65 anos). Em 2030, haverá mais de um bilhão de idosos no mundo e cerca de 30 milhões no Brasil, representando 13% da população brasileira. Isso significa mais pessoas, com mais tempo e dinheiro para viagens e lazer.

Os países em desenvolvimento terão a maior parte da população mundial (85%) e também verão aumentadas suas participações na riqueza mundial, que alcançará 57% do PIB mundial, em 2030. A China, que já está ultrapassando os EUA, será confirmada como a maior economia do mundo. No conjunto, os

países em desenvolvimento serão os grandes impulsores do crescimento econômico global. Grande parte deste impulso virá do consumo da classe média², que, em 2030, será de 4,9 bilhões de pessoas em todo o mundo. No entanto, as famílias terão configurações diversas do tradicional formato de pai, mãe e filhos, exigindo que os serviços prestados sejam flexíveis para atendê-los. A maioria dos fluxos turísticos, em 2030, será formada por asiáticos. Os chineses, em especial, irão buscar cada vez mais as viagens internacionais, pois se interessam de maneira crescente pela cultura ocidental. Com esse fluxo em ascensão, a China deverá ultrapassar os Estados Unidos no quesito de gastos com viagens internacionais, já em 2014, e com viagens domésticas, em 2017.

O crescimento do turismo é impulsionado em grande parte pelo aumento da afluência do consumidor. Conforme as necessidades materiais das pessoas vão sendo atendidas, seu enfoque se volta às experiências gratificantes, surgindo o desejo pelas viagens

2. Os padrões internacionais de classificação de classe média: de US\$ 25 mil a US\$ 100 mil/ano.

e as satisfações não materiais decorrentes dessa experiência. Até o ano de 2030, o fluxo de turistas internacionais deverá alcançar a marca de 1,8 bilhão de pessoas. Para atender a tal demanda, serão incorporadas novas tecnologias.

A tendência de valorização de práticas que resguardem o meio ambiente, juntamente com aspectos da cultura local, levará os países, em particular o Brasil, a resgatar seus ativos ambientais e culturais para aproveitar as oportunidades negociais que advirão desta tendência.

A ampliação da inclusão digital e do acesso à internet em níveis mundiais é inevitável, juntamente com um cenário de completa integração entre dispositivos eletrônicos. Isso trará certa autossuficiência por parte dos clientes e ampliará o autoatendimento. A digitalização resultará na crescente desintermediação da economia, o que trará impactos significativos para os serviços de turismo. As tecnologias móveis facilitarão o acesso aos serviços de informação sobre destinos, reservas e pagamentos. As funções de intermediação se renovarão.

Se, por um lado, o setor tende a prover aos turistas estrutura suficiente para que eles sejam autônomos e se desloquem por conta própria – seja por integração de tecnologias, seja por otimização das opções de transporte –, por outro, os trabalhadores da área precisarão atuar como fornecedores de informações e soluções não passíveis de automação. O foco dos profissionais de turismo passa a ser ofertar experiências únicas que a tecnologia pode facilitar, mas não substituir. Para isso,

serão necessárias pessoas que tenham amplo conhecimento do viajante, de seus costumes e cultura, de seus desejos e saibam se colocar em seu lugar para prestar o melhor serviço. O elemento básico para o profissional será o conhecimento sobre a realidade do local e as suas dinâmicas socioambientais. Além da hospitalidade no acolhimento dos viajantes, algo que poderá fazer diferença no atendimento dos desejos dos turistas é a interlocução de suas diferenças em relação aos autóctones. De maneira geral, este profissional deverá ter formação multidisciplinar, ser versado em diversas áreas do conhecimento, sem deixar de lado conhecimentos elementares, como o domínio das novas tecnologias que facilitam as atividades turísticas e o domínio de línguas estrangeiras.

Os turistas consultarão os sites de informação e terão expectativas de que todo o serviço seja prestado de maneira rápida e fácil. Assim, a facilitação das viagens e as soluções como o serviço de Seamless Travel, que proporciona viagens reservadas/organizadas por meio de um único processo de reserva ou compra de ticket, são uma tendência inevitável. Os viajantes não notarão a enorme estrutura e organização que sustenta a indústria do turismo, mas ficarão descontentes se algo não funcionar. Assim, o profissional do setor, além de conhecedor da estrutura, precisa ser dotado das competências e saberes para a tomada de decisões, de modo que possa, efetivamente, ser um fornecedor de soluções.

No Brasil, ainda há um potencial a ser explorado, principalmente para o turismo de lazer. Com um território continental, com diversidade natural, temos a oportunidade,

especialmente nas regiões menos desenvolvidas, de fazer do turismo uma alavanca do desenvolvimento econômico. Mas isso não significa que precisamos percorrer os caminhos anteriores para colocarmo-nos no nível dos países desenvolvidos. Podemos utilizar as ferramentas tecnológicas já disponíveis hoje para melhorar a estrutura negocial do setor. Importante notar que a estratégia de desenvolvimento do potencial de turismo precisa contar com o setor público no sentido de prover a logística, estrutura física, regulatória e de fiscalização; mas precisa de parcerias privadas de pequenos, médios e grandes empreendedores para a formação de clusters negociais necessários ao setor.

Assim, as prováveis demandas de competências que nos aguardam em um futuro próximo (2030), e que vão requerer formações específicas, são:

- 1.** Dirigentes, gerentes, planejadores e assessores de alto nível, que conheçam profundamente o mercado, com compreensão sistêmica do turismo, visão estratégica dos negócios e entendimento das dimensões e articulações da sustentabilidade, com capacidade de antecipação das tendências do mercado e da introdução de novas tecnologias, atendo-se, assim, às externalidades econômicas, sociais e políticas existentes, que proporcionam alterações substanciais nas demandas de mercado.
- 2.** Gerência média com conhecimento do mercado (estrutura e logística de funcionamento) e do viajante (suas características, suas demandas e desejos),

que saiba realizar o gerenciamento de rotina de trabalho, de equipes e de conflitos, e que tenha excelente relacionamento interpessoal, com domínio claro das novas tecnologias.

- 3.** Trabalhadores de nível operacional que, ademais de seus conhecimentos técnicos específicos, com forte presença tecnológica, tenham conhecimento do local, do viajante e de seus idiomas, com formações que contemplem aspectos comportamentais. Afinal, o bom atendimento ao turista do futuro precisa estar alinhado às suas idiosincrasias, com comportamentos de respeito socioambiental, conhecimento da cultura local e também da cultura do viajante, além de habilidade no trato das diferenças.
- 4.** Aos gestores públicos, além do que já foi apontado anteriormente, é imprescindível o conhecimento profundo de políticas públicas e dos seus mecanismos, e de como as políticas podem impulsionar o setor. Conhecimento das regiões de maior potencial turístico e capacidade de negociação com as administrações locais e a iniciativa privada para criação da sinergia necessária ao desenvolvimento do setor.
- 5.** Empreendedores, de maneira geral, precisam ter informações completas acerca das potencialidades locais e de alavancagem de recursos. Em particular, os médios e pequenos precisam ser preparados para a gestão do negócio de forma global, ou seja, gestão de pessoal, mercadológica, financeira e organizacional, além de avaliação de riscos inerentes aos

negócios e, evidentemente, a estruturação de negócios.

O profissional do turismo do futuro precisa ter uma formação multi e interdisciplinar e, por isso, estimuladora da criatividade. Será o domínio das habilidades específicas de sua ocupação, a capacidade de compreensão sistêmica e a criatividade que constituirão o conjunto das características do trabalhador do setor de turismo. Para isso, ele precisa:

1. Conhecer profundamente a realidade das localidades, as dinâmicas socioambientais dos destinos turísticos e o perfil e desejos dos turistas.
2. Conhecer as novas tecnologias que facilitam as viagens e dispor de conhecimentos atualizados e versados em diversas áreas do conhecimento.

3. Ser multidisciplinar e respeitar as pluralidades culturais, fazendo a interlocução das diferenças entre turistas e autóctones.

4. Relacionar-se bem com os outros componentes do trade turístico, lançando mão da visão sistêmica do setor, que envolve trabalhos em rede e cooperativos.

5. Saber incorporar, em seu trabalho, as rápidas mudanças de um mundo dinâmico.

As demandas futuras requerem profissionais que saibam utilizar mais o seu capital intelectual do que o operacional. Isso requer investimentos, acima de tudo, em educação básica. Dessa forma, será preciso atentar aos componentes da qualificação, que passam pela aquisição de conhecimento, desenvolvimento de habilidades e mudança de atitudes.

A PRÁTICA DE CERTIFICAÇÃO DE PESSOAS NO BRASIL E NO MUNDO: UM INSTRUMENTO EM FAVOR DA QUALIFICAÇÃO PARA O TURISMO

A certificação é entendida como um processo em que uma organização independente, após uma auditoria, emite um certificado, demonstrando que uma organização, pessoa ou serviço está em conformidade com um padrão estabelecido.

Considerando que a qualificação de um profissional pode ocorrer de diversas formas

e por diversas organizações, sua certificação contribui para informar publicamente, a todas as partes interessadas, que ele foi atestado por uma organização independente e reconhecida quanto às suas competências, mediante um padrão aceito entre as partes. A certificação de pessoas, portanto, pode contribuir para demonstrar publicamente, a todas as partes interessadas, a qualidade do profissional.

Certificação de pessoas em turismo no plano internacional

A fim de fazer uma análise das certificações de qualificação existentes em turismo, foi feita uma comparação de países por meio da técnica de benchmarking, baseada nos rankings da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), da Organização Internacional do Trabalho (OIT) e do World Economic Forum (WEF), além da representatividade dos países por continente, as quais foram somadas à análise da experiência de certificação do Brasil.

Para contribuir com a análise da certificação no Brasil, é importante identificar países que tenham experiência e sejam considerados como referências mundiais. A partir dos rankings internacionais de desempenho, fluxo e qualificação, e distribuição regional, foram selecionados oito países para o benchmarking: Canadá, Estados Unidos, México, Portugal, Reino Unido, Suíça, Singapura e Nova Zelândia.

Os principais pontos em comum entre os sistemas de certificação analisados foram:

- 1.** Há certa homogeneidade na governança da certificação individual nos modelos analisados.
- 2.** Em geral, o acreditador é centralizado, exceto nos EUA.
- 3.** Organismos certificadores são setorizados, de acordo com o ramo do turismo, o caso mais emblemático são os Estados Unidos.

As principais diferenças encontradas nos países analisados foram:

- 1.** Mecanismos de progressão dos candidatos, ou seja, formação, hierarquia e experiência prévia para acesso a cada um dos níveis educacionais, e sistema de créditos.
- 2.** Pluralidade de certificações disponíveis, muito variadas e específicas, como EUA e Canadá, ou pouco diversas e com formação mais sólida, como Nova Zelândia.
- 3.** Ênfase dos cursos, ora mais mercadológicos (Canadá), ora com mais ênfase na formação do indivíduo (Portugal).

Considerando as experiências internacionais em certificação de pessoas, pode-se afirmar que a certificação é uma garantia, para as partes, da qualidade do profissional. Para seu sucesso, é importante seguir as regras de avaliação de conformidade existentes no país.

Pode-se observar que o modelo de certificação internacional guarda semelhança com o modelo brasileiro, com exceção dos Estados Unidos, dado que a maioria dos países faz parte do mesmo sistema de acreditação internacional. Assim, o estímulo ao aumento da demanda por esse tipo de instrumento por parte do governo brasileiro é recomendável para que haja uma melhoria na qualidade dos serviços prestados pelo segmento turístico.

Certificação de pessoas em turismo no Brasil

No Brasil, e em especial para o segmento de turismo, o sistema de certificação voluntária funciona com uma estrutura formada tradicionalmente por um organismo

acreditador – Inmetro – e organizações certificadoras – ABNT, Senai e Instituto Falcão Bauer.

A certificação de turismo, de acordo com o sistema brasileiro de conformidade, é feita pelos organismos certificadores Senai, ABNT e IFBQ, acreditados pelo Inmetro. De acordo com os dados e informações disponíveis, as atividades certificadas são: alimentos e bebidas; meios de hospedagem; agências de viagens; hospitalidade, turismo de aventura e meios de transporte.

O processo de certificação segue as etapas de inscrição, avaliação, decisão e entrega de resultados. Caso seja necessário, há o reexame. Após a entrega da certificação, há a supervisão e depois, a recertificação. Além disso, podem ocorrer processos independentes, que são: a suspensão da certificação, o cancelamento e a redução ou extensão do escopo da certificação.

As normas do sistema brasileiro de certificação foram analisadas quanto à sua exequibilidade, verificabilidade e rastreabilidade. Todas as 74 normas existentes foram analisadas, das quais 18 não apresentaram nenhum dos critérios observados e 56 apresentaram pelo menos um dos critérios. As normas foram analisadas quanto à sua efetividade, validade e vigência. Todas as 74 normas estão vigentes e válidas, mas 25 delas não são efetivas, ou seja, não estão sendo utilizadas para nenhuma certificação atual. De 2009 a 2014, o Senai certificou 17 temas, sendo que foram abertos 927 processos e emitidos 685 certificados.

Embora se tenha verificado um número baixo de pessoas certificadas, esse instrumento é

parte importante da estratégia a ser utilizada pelo MTur para qualificar os trabalhadores brasileiros, com o mínimo de ônus para o trabalhador e o empresário.

Para a implantação de um amplo sistema de certificação, algumas definições prévias e ações coordenadas são essenciais, por isso, recomenda-se:

- 1.** A utilização da certificação como mecanismo complementar à qualificação na medida em que permite reconhecer competências adquiridas, por meio da educação formal ou da prática de trabalho no turismo.
- 2.** Sem exclusão de outros segmentos, concentrar a certificação em atividades e profissionais-chave que atuarão como multiplicadores.
- 3.** Desenvolver políticas de incentivos à certificação, pois a pouca demanda, em função de sua não valorização no mercado, é seu principal problema.
- 4.** Definir a estrutura de certificação com regras claras e comunicadas amplamente ao cliente e continuamente atualizadas em processo participativo.
- 5.** Prover informações atualizadas sobre pessoas certificadas disponíveis e acessíveis, principalmente aos contratantes e aos usuários dos serviços.
- 6.** Criar selo de desempenho para as organizações do setor de turismo, de acordo com o percentual de profissionais certificados que a organização possui.

DIRETRIZES NACIONAIS PARA QUALIFICAÇÃO EM TURISMO

DEFINIÇÕES PRELIMINARES

O primeiro passo para a elaboração de uma Política Nacional de Qualificação em Turismo (PNQT) consiste no delineamento de termos que dão fundamento e sustentação conceitual às etapas de definição, implementação, monitoramento e avaliação das ações traçadas.

A discussão conceitual sobre qualificação é bastante complexa. Por um lado, diz respeito aos papéis atribuídos aos trabalhadores, empreendedores e gestores. Por outro, trata dos requisitos necessários às suas ocupações. Também se têm discutido os parâmetros utilizados para mensurar a qualificação e a sua relação com as prioridades estabelecidas pelo mercado de trabalho e seus determinantes sócio-históricos. Tal complexidade imprimiu ao termo qualificação uma compreensão mais ampla, que abarca as dimensões técnica, política, ambiental, cultural e social. Mais recentemente, em especial após as reformas educacionais empreendidas nos anos 1990, o termo qualificação vem

sendo superado pelo termo competências. Entretanto, permanecem importantes distinções: enquanto o primeiro mantém sua amplitude de interpretação, o segundo trata mais diretamente dos atributos individuais para a prática profissional.

Nessas diretrizes, entende-se qualificação como o processo de aquisição de competências, que podem ocorrer dentro ou fora do ambiente de trabalho, dentro ou fora da escola, que permitem aos trabalhadores, empreendedores, gestores públicos e privados absorver e desenvolver o domínio de conhecimentos teóricos, práticos, habilidades, atitudes e valores para o exercício de ocupações no setor do turismo. Tais conhecimentos integram as competências detidas para o exercício do trabalho.

Por competências compreende-se o conjunto de conhecimentos, habilidades, atitudes e valores articulados, mobilizados e aplicados pelo trabalhador, empreendedor ou gestor, e

que foram adquiridos de diferentes maneiras, por meio de instrução, prática ou experiência, relevantes para o exercício do trabalho e para a convivência social e profissional.

Observa-se aqui uma importante dimensão, qual seja a da aprendizagem para o trabalho, que pode se dar em distintos níveis de formalidade: formal, não formal e informal. A aprendizagem formal é a instrução realizada em uma instituição de ensino reconhecida por um documento, certificado ou diploma. A aprendizagem não formal é a adquirida na prática profissional, fora de um estabelecimento de ensino, normalmente sem um documento comprobatório ou certificado, mas que pode ser objeto de uma certificação. Já a aprendizagem informal se dá na experiência de vida, no trabalho e no cotidiano. A aprendizagem formal e a

não formal são intencionais, enquanto que a informal é espontânea. Aqui se entende a aprendizagem formal como a formação profissional, que pode se realizar de várias formas: no ambiente do trabalho ou da escola, de forma teórica e prática, a distância ou presencial.

Já a certificação de pessoas diz respeito ao reconhecimento da aprendizagem não formal. Assim, dentro do espectro da qualificação, soma-se a possibilidade de aferir competências previamente adquiridas por meio de certificação de pessoas, que consiste em instrumento de caráter voluntário, independente, realizado por uma terceira parte, que reconhece e atesta que as pessoas submetidas e aprovadas por elas atendem a um padrão estabelecido por determinada norma.

PREMISSAS

As premissas que justificam a importância da Política Nacional de Qualificação em Turismo foram formuladas com base nos estudos relatados na primeira parte deste documento, para a qual estas diretrizes são o primeiro passo. Os resultados desses estudos foram aprimorados em oficinas participativas, internas e externas, que impactaram diretamente na formulação dessas premissas.

Nos cinco estudos previamente desenvolvidos foi possível constatar que o turismo é uma atividade de vivência diferenciada, que,

além do lazer, envolve troca de saberes e de conhecimento, que contribui para uma melhor compreensão do mundo e da natureza. Além disso, constitui-se em uma atividade econômica pujante e crescente no mundo. A sua tendência de crescimento deverá permanecer, acompanhando o esperado crescimento econômico mundial e nacional nos próximos 15 anos.

Por sua vez, mudanças culturais e sociais em curso – e outras esperadas – se consolidarão, modificando estilos de vida e relacionamentos.

Assim, conhecimentos, habilidades, atitudes e valores atuais serão reforçados, enquanto novos serão requisitados. Torna-se necessário mais conhecimento técnico, inclusive de tecnologia da informação e comunicação; novas e melhores habilidades no acolhimento dos turistas, além de atitudes mais flexíveis diante das diferenças culturais e dos novos valores em formação, que se traduzem, por exemplo, em mais informação e respeito sobre o meio ambiente e sobre as diferenças geracional, étnica, de gênero e sexual.

Esse crescimento do turismo no mundo, e no Brasil, será impulsionado, entre outros fatores: pela redução dos custos de deslocamento e pelo aumento da renda per capita, sobretudo nos países em desenvolvimento. Também pela necessidade de lazer, conhecimento e novas experiências próprias à sociedade do conhecimento, que, por sua vez, é alimentada pela ampliação da oferta de atrações turísticas e do turismo de negócios, entre outros.

Essas tendências deverão levar o turismo a ocupar uma posição de maior destaque no PIB nacional ao longo dos próximos anos, dependendo de sua competitividade.

A competitividade de cada destino turístico no país, e do Brasil como um destino mundial, depende, em parte, da qualidade dos serviços prestados aos turistas, propiciando-lhes uma experiência positivamente memorável.

A expansão do turismo engrandecerá, ainda, sua relevância social na medida em que cresce o reconhecimento dessa atividade como instrumento para a eliminação da pobreza e a redução da desigualdade social, devido à sua capacidade de geração de emprego e renda.

Entretanto, um dos maiores desafios ao desenvolvimento do turismo no Brasil diz respeito à qualificação dos trabalhadores, gestores, empresários e empreendedores do setor. Apesar dos grandes avanços já obtidos, este ainda é um obstáculo a ser vencido na próxima década para que o país aproveite as oportunidades do crescimento doméstico e mundial do turismo. Afinal, um ambiente de negócios mais favorável ao turismo implicará crescimento das atividades empreendedoras, assim como elevação das exigências dos turistas, com reflexo sobre as necessidades de qualificação de seus agentes.

PRINCÍPIOS

Uma política de qualificação necessita seguir princípios norteadores. Alguns dos princípios que devem guiar a elaboração da Política Nacional de Qualificação em Turismo (PNQT) são:

- 1. Transparência:** todos os procedimentos e resultados relativos à PNQT devem estar acessíveis, não apenas aos atores do setor, mas a toda sociedade brasileira, para permitir a todos os cidadãos e cidadãs

acompanhar a implantação dos programas e projetos.

2. Participação: tanto a construção quanto a execução da PNQT devem se processar com ampla participação dos atores do setor de turismo, dos empresários e empreendedores, dos representantes de classe e organizações do terceiro setor, da academia, dos órgãos públicos federais, estaduais e municipais e, em se tratando de qualificação, do MEC, MTE e MCTI.

3. Efetividade: o monitoramento e a avaliação da PNQT devem estar voltados para a análise dos seus resultados finalísticos de melhoria das competências dos trabalhadores, gestores e empreendedores

e, sobretudo, da melhoria da qualidade dos serviços ofertados.

4. Transversalidade: o turismo perpassa diferentes áreas e dimensões teóricas, práticas e cognitivas que não podem ser olvidadas nas ações formativas. Assim, devem-se privilegiar ações de formação que aliem atividades teóricas e práticas, voltadas para a solução de problemas.

5. Inovação: o turismo é um campo privilegiado e estimulante para a criatividade, emergência de novas práticas e adoção de tecnologias emergentes, por isso, todas as ações formativas devem estar atentas à incorporação e valorização da inovação de processos e produtos, inclusive as inovações sociais.

PONTOS DE PARTIDA PARA A POLÍTICA NACIONAL DE QUALIFICAÇÃO EM TURISMO

De acordo com esses princípios e tomando como referência as premissas, a PNQT deve estar assentada nas seguintes bases: objetivo; público-alvo; ações formativas e resultados esperados.

Objetivo

O principal objetivo da PNQT consiste em estabelecer orientações para elevar a qualificação de trabalhadores, gestores públicos e privados, empresários e empreendedores, no intuito de fortalecer a qualidade da prestação de serviços turísticos

no Brasil, contemplando as melhores práticas de formação e certificação de pessoas adotadas no mundo e as novas exigências prospectadas pela trajetória futura do turismo.

Público-alvo

A PNQT destina-se a diferentes públicos, que, em seu conjunto, atuam no setor de turismo, a saber:

- Trabalhadores de nível técnico-operacional e gerencial.
- Técnicos e tecnólogos.

- Estudantes, professores e pesquisadores.
- Graduados e pós-graduados em turismo e disciplinas afins.
- Empresários e empreendedores.
- Gestores públicos.

Ações formativas

Como mencionado anteriormente, a aprendizagem para o trabalho é uma importante dimensão da qualificação. No escopo da PNQT, as ações formativas envolvem diferentes possibilidades.

É importante que a aprendizagem formal, materializada nos cursos ofertados por instituições de ensino reconhecidas, seja considerada em sua diversidade metodológica, observando a transversalidade do turismo, as temáticas que emergem em cada contexto e as demandas específicas de cada atividade, segundo a dinâmica do mercado. Não se pode olvidar que os diversos cursos atentem para o desenvolvimento de conhecimentos e habilidades técnicas, assim como atitudes e valores adequados, segundo as normas existentes, mas também estimulem percepções sistêmicas e criativas.

Merecem atenção, também, outras possibilidades formativas que estimulem o diálogo com a cadeia produtiva do setor, nas dimensões nacional e internacional, e que incentivem:

1. O desenvolvimento e a aplicação de estudos e pesquisas estatísticas e qualitativas.
2. A realização de oficinas, seminários e eventos em geral que envolvam o ensino conjugado com a prática.
3. A implantação e consolidação de uma rede nacional de observatórios de turismo.
4. A promoção de inovação e renovação tecnológica.
5. A implementação de ações de certificação.

RESULTADOS ESPERADOS

Além de objetivos claramente definidos, uma política direcionada para a qualificação deve alcançar resultados finalísticos e não apenas intermediários, obter melhores serviços para

os turistas e melhores condições de trabalho para os trabalhadores. A implementação da futura PNQT deverá resultar na qualificação dos trabalhadores de nível técnico-operacional

e gerencial; técnicos e tecnólogos, estudantes, professores e pesquisadores, graduados e pós-graduados em turismo e disciplinas afins, empresários e empreendedores e gestores públicos para a prática profissional, com postura inovadora e criativa diante das mudanças sociais, culturais e tecnológicas em curso e dos desafios do mercado de trabalho, cada vez mais competitivo e exigente, proporcionando a oferta de serviços de qualidade.

Os futuros profissionais qualificados, independentemente de sua inserção no mercado, devem ser capazes de:

- 1.** Desenvolver o potencial econômico, com proteção do patrimônio cultural, preservação da diversidade ambiental e respeito ao conhecimento local, buscando a equidade no acesso às riquezas geradas.
- 2.** Apresentar bom desempenho em suas atividades específicas na prestação de

serviços em turismo, com o intuito de aperfeiçoamento contínuo.

- 3.** Por isso, deve demonstrar capacidade de observar o ambiente e propor continuamente melhorias em processos e/ou produtos.
- 4.** Saber utilizar, em permanente atualização, modernas ferramentas de gestão e tecnologias da informação e comunicação.
- 5.** Acolher com maestria os visitantes para lhes proporcionar uma experiência turística agradável e segura, além de positivamente memorável.
- 6.** Manter bom relacionamento com outros componentes do trade turístico, com visão sistêmica e cooperativa do setor.

DIRETRIZES

Diretrizes explicam e direcionam um caminho a seguir; apresentam instruções ou indicações para se estabelecer uma política. As diretrizes da Política Nacional de Qualificação em Turismo estão classificadas em duas linhas de atuação: formação profissional e certificação de pessoas. Entende-se que tais linhas podem ser desenvolvidas de maneira independente ou articuladas, conforme as diretrizes apresentadas a seguir para cada uma delas.

Diretrizes de formação profissional

As diretrizes de formação profissional têm por finalidade estabelecer orientações para o planejamento, a execução, o monitoramento e a avaliação das ações direcionadas ao desenvolvimento de competências de trabalhadores, gestores, empresários e empreendedores que atuam no setor do turismo.

Para isso, devem, primordialmente, basear o trabalho de formação profissional em um diagnóstico de demandas. Entende-se que o setor do turismo guarda uma diversidade intrínseca de ocupações e de profissionais que lhe é característica; por isso, a PNQT necessita contemplar diferentes ações de formação profissional, tanto para aqueles que já trabalham quanto para aqueles que desejam ingressar no mercado de trabalho do turismo.

Com esses imperativos, são destacadas as seguintes diretrizes para a PNQT:

- 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 elevar a escolaridade dos trabalhadores, gestores e empreendedores nos diversos segmentos do turismo, articulando formação profissional com educação básica e superior.
- 4.** No planejamento das ações de qualificação, observar a descrição de conhecimentos, habilidades, atitudes e valores requeridos por cada ocupação e pelo mercado de trabalho e, na medida do possível, definidos pelas 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 gerências intermediárias, que repliquem 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 instrução inovadoras, que atendam às especificidades de cada público – trabalhadores, gestores e empreendedores – e que 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, nos processos pedagógicos e nas diversas ofertas de formação, a articulação da teoria com a prática, sempre mais adequados à obtenção de resultados substantivos.

- 10.** Estimular a qualificação de pessoas com deficiência, mulheres, idosos e grupos étnicos diversos, de modo a incentivar seu acesso ao mercado de trabalho e/ou a 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 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 sua constante melhoria.
- 14.** Realizar acompanhamento da inserção profissional de egressos das diferentes ações de qualificação, em parceria com o Ministério do Trabalho e Emprego e 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.** A operacionalização da PNQT deve se efetivar de forma descentralizada, com parceiros públicos e privados.

Diretrizes de certificação de pessoas

As diretrizes definidas para a certificação de pessoas têm como propósito orientar e atualizar os perfis profissionais esperados, bem como definir e atualizar normas e procedimentos para o reconhecimento das competências e habilidades detidas por aqueles que compõem o público-alvo da PNQT. Para isso, será necessário estimular o uso da certificação como instrumento para reconhecer e elevar sua qualificação.

Com essa perspectiva, a PNQT obedecerá às seguintes diretrizes para a certificação de pessoas:

- 1.** Construir gradualmente normas para certificação, de forma integrada, e com a participação das organizações envolvidas, readequando constantemente as normas da ABNT às demandas atuais do setor de turismo.
- 2.** Estimular o emprego das normas de certificação como referência para as organizações que desejam elevar a qualificação de seus profissionais.
- 3.** Estabelecer procedimentos para ampliar a adoção da certificação de pessoas do público-alvo da PNQT junto ao mercado.
- 4.** Incentivar a certificação de lideranças para atuarem como instrutores e/ou multiplicadores na formação em serviço.
- 5.** Estimular a criação de modalidades de premiação ou referência de desempenho para as organizações do setor de turismo, tomando em consideração o percentual de profissionais certificados contratados.

ESTRATÉGIAS INICIAIS

Na sequência, as estratégias apresentadas visam definir o modo de formulação e de operacionalização da Política Nacional de Qualificação em Turismo. A formulação da PNQT deve ser empreendida pelo Ministério do Turismo, em diálogo com os atores do setor, em consulta à sociedade e em parceria com os Ministérios da Educação, do Trabalho e Emprego e da Ciência, Tecnologia e Inovação.

Para esse propósito, o Ministério do Turismo deverá realizar algumas ações estratégicas, tais como:

- 1.** Elaborar a Política Nacional de Qualificação em Turismo, inspirada nessas diretrizes e em consonância com o Plano Nacional de Turismo, a partir de um diagnóstico das demandas de qualificação em todo o território nacional.
- 2.** A Política Nacional de Qualificação em Turismo deve se desdobrar em um plano com programas, projetos e ações de formação, em conformidade com as demandas identificadas.
- 3.** Estimular a oferta de formação profissional por meio de entidades públicas e privadas, como Instituições de Educação Superior, Instituições de Educação Profissional, Sistema S e instituições afins com larga e comprovada experiência em educação, assim como incentivar o surgimento de novas ofertas com reconhecida competência pedagógica.
- 4.** Proporcionar, em especial, a formação dos gestores públicos ligados ao turismo, nas diversas esferas governamentais (federal, estadual e municipal).
- 5.** Estabelecer parceria com o MTE na atualização do Classificação Brasileira de Ocupações (CBO), relacionadas ao turismo, com a descrição das suas competências e habilidades.
- 6.** Potencializar o diálogo com o MEC, de maneira a ampliar a participação do setor do turismo na definição da oferta de cursos e programas de formação profissional.
- 7.** Articular com o MEC a definição e instituição de critérios mínimos obrigatórios de verificação da capacidade técnica, pedagógica e operacional das entidades executoras dos programas de formação profissional em turismo.
- 8.** Buscar parcerias internacionais direcionadas ao desenvolvimento de estudos e bases de dados que ampliem a circulação do conhecimento produzido na área do turismo.

Considerando, ainda, as diretrizes apresentadas para a certificação de pessoas, cabe ao Ministério do Turismo buscar estimular a adoção da certificação profissional, abrangendo:

- 1.** Sistema informatizado de informações atualizadas de pessoas certificadas para o mercado de trabalho.

2. Instrumentos de monitoramento contínuo e avaliação em processo, com identificação geográfica dos certificados, evolução numérica e análise de custo-benefício.
3. Mecanismos de comunicação clara sobre os benefícios da certificação para o empresário, o empregado e o cliente.

PRÓXIMOS PASSOS

Por fim, a implantação de uma Política Nacional de Qualificação em Turismo de maneira eficiente requer o cumprimento de algumas condições básicas:

1. Atualizar, pelas entidades competentes, e no mais breve tempo possível, os conhecimentos, habilidades, atitudes e valores esperados para cada tipo de ocupação, conforme as ACTs.
2. Desdobrar, prontamente, as presentes diretrizes em uma política e um plano de qualificação, com programas, projetos, objetivos, metas e indicadores de monitoramento claros e exequíveis, em consonância com o Plano Nacional de Turismo.
3. Divulgar amplamente essas diretrizes, com o intuito de mobilizar os atores do trade turístico e do terceiro setor, academia inclusive, para a participação em seus desdobramentos em Política e Plano de Qualificação em Turismo.
4. Construir um sistema de indicadores de qualidade, social e pedagógica, para a PNQT que deve servir como fonte confiável de informações para os diversos atores públicos e privados envolvidos em suas etapas de formulação, implementação, monitoramento e avaliação.
5. Definir as orientações para os diversos cursos de qualificação na área de turismo, em acordo com o Ministério da Educação.
6. Integrar as ações de qualificação com as políticas de intermediação de mão de obra, programas de geração de trabalho e renda e seguro desemprego, em parceria com o MTE, sindicatos, confederações e terceiro setor.
7. Colocar essas diretrizes, imediatamente, à disposição de estados e municípios, para que possam adotá-las na definição de programas em âmbito estadual e municipal de qualificação.

Referências

- BENI, M. C. **Análise estrutural do turismo**. São Paulo: Senac São Paulo, 2003.
- BRAMWELL, B.; LANE, B. (Eds.). **Tourism collaboration and partnerships: policies, practice and sustainability**. Clevedon: Channel View, 2000.
- CATTANI, Antonio David; HOLZMANN, Lorena (Orgs.). **Dicionário de trabalho e tecnologia**. 2 ed. rev. ampl. Porto Alegre, RS: Zouk, 2011.
- CLAVER-CORTÉS, E. et al. Competitiveness in Mass Tourism. In **Annals of Tourism Research**, v. 34, n. 3, p. 727-745, 2007.
- CONCLA. Comissão Nacional de Classificação. **Pesquisa CNAE**. Brasília: CONCLA/Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, 2014. Disponível em: <http://www.cnae.ibge.gov.br/>. Acesso em: 14 jul. 2014.
- COSTA, H. A. **Mosaico da sustentabilidade em destinos turísticos: cooperação e conflito de micro e pequenas empresas no roteiro integrado Jericoacoara – Delta do Parnaíba – Lençóis Maranhenses**. Tese doutoral, Centro de Desenvolvimento Sustentável, Universidade de Brasília, 2009.
- DYMOND, S. J. Indicators of Sustainable Tourism in New Zealand: a local government perspective. In **Journal of Sustainable Tourism**, v. 5, n. 4, 1997.
- FONTELES, J. O. **Turismo e impactos socioambientais**. São Paulo: Aleph, 2004.
- IPEA. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. **Sistema de Informações Integrado do Mercado de Trabalho no Setor Turismo (SIMT)**. Brasília: IPEA/Ministério do Turismo, 2012.
- KOZAK, Metin; NIELD, Kevin. An overview of benchmarking literature: its strengths and weaknesses. In: PYO, Sungsoo (Org.). **Benchmarks in hospitality and tourism**. New York/London: The Haworth Hospitality Press, 2001.
- MANFREDI, Sílvia Maria. **Educação profissional no Brasil**. São Paulo: Cortez Editora, 2002.
- OCDE – Organização de Cooperação para o Desenvolvimento Econômico; OIT – Organización Internacional del Trabajo. **Programa de actividades sectoriales cambios y desafíos en el sector de la hotelería y el turismo**. Documento temático para el debate en el foro de diálogo mundial para el sector de la hotelería, la restauración y el turismo. Ginebra, 2010.
- OXFORD ECONOMICS. **Shaping the future of travel. Macro trends driving industry growth over the next decade**. Amadeus, 2013.
- POLÍTICA ECONÔMICA. **Turismo e diversificação da produção**. Documento de trabalho: CEPII, WP, n. 2013-07.
- SACHS, Ignacy. **Rumo à ecossocioeconomia**. São Paulo: Cortez, 2006 (textos organizados por Paulo Freire Vieira).
- SHARPLEY, R. Tourism and sustainable development: exploring the theoretical divide. In SWARBROOKE, John. **Turismo sustentável: setor público e cenários geográficos**. 2 ed., v. 3, São Paulo: Aleph, 2000.
- The future of tourism in the "New Economy"**. Palestra do Secretário Geral da Organização Mundial do Turismo (ONTW), Taleb Rifai.
- UNWTO. **Tourism towards 2030**. Global overview, 2011. Disponível em: http://media.unwto.org/sites/all/files/pdf/unwto_2030_go_2011_korea.pdf.
- VALLS, J.-F. **Gestão integral de destinos turísticos sustentáveis**. Rio de Janeiro: FGV, 2006.
- WEF. World Economic Forum. **The Global Competitiveness Report 2012-2013**. Gênova, 2013. Disponível em: http://www3.weforum.org/docs/WEF_GlobalCompetitivenessReport_2012-13.pdf. Acesso em: 15 jun. 2014.
- WORLD BANK WORLD DEVELOPMENT. **Indicators (2014)**. International Financial Statistics of the IMF, 2014. Disponível em: http://www.ers.usda.gov/datafiles/International_Macroeconomic_Data/Baseline_Data_Files/ProjectedRealGDPValues.xls.
- WTTC. **Travel and tourism – Economic Impact**, 2014.

DIRETRIZES NACIONAIS PARA QUALIFICAÇÃO EM TURISMO - DNQT
MINISTÉRIO DO TURISMO
Brasília, 2015

Ministério do
Turismo

