

**D**IRETRIZES  
**N**ACIONAIS PARA  
**Q**UALIFICAÇÃO EM  
**T**URISMO

**VERSÃO  
RESUMIDA**

## **Ministério do Turismo do Brasil**

### **Presidenta da República Federativa do Brasil**

Dilma Rousseff

### **Ministro de Estado do Turismo**

Vinicius Lages

### **Secretário Executivo**

Alberto Alves

### **Secretário Nacional de Políticas de Turismo**

Vinicius Lummertz

### **Secretaria Nacional de Programas de Desenvolvimento do Turismo**

Neusvaldo Lima

### **Departamento de Qualificação e Certificação e Produção Associada ao Turismo**

Neuza Helena Portugal dos Santos

### **Coordenação-Geral de Qualificação e Certificação**

Fernanda Cristina Matos

### **Instituto Brasileiro de Turismo (EMBRATUR)**

Vicente José De Lima Neto

### **Comissão Técnica**

Daniel Pires Vieira

Diego Filgueira Campos

Lena Alexandre Brasil

Fernanda Cristina Matos (Coordenadora da Comissão)

### **Portaria Gabinete do Ministro nº 271 de 5 de novembro de 2014**

### **Agradecimentos**

Cláudio de Moura Castro

Fátima Tropia

Francisco Glauber Lima Mota Filho

Guilherme Augusto Witte Cruz Machado

Helena Araújo Costa

Ítalo Mendes de Oliveira

José Augusto A. K. Pinto de Abreu

Mariana Aldrigui

Mário Carlos Beni

Rodrigo Batista Santana Rios

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 - ANSEDTUR

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

## Apresentação

O turismo é a 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 garantem 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 turismo, iniciado em 2014, que se consolidará ao longo da próxima década.

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 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 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, gestor ou como turista.

Partindo destes 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 públicos e privados, 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.

Vinicius Lages  
Ministro do Turismo

# 1. 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 ancorado na reflexão apresentada no Documento Referencial - Turismo no Brasil 2011/2014, que está sendo atualizado para o período de 2015 a 2019. Este arcabouço organiza planos e programas específicos, dos quais decorre a futura Política Nacional de Qualificação em Turismo e seus futuros 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 espalha 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 a 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.

Esse trabalho se desenvolveu em cinco estudos que foram orientados pelas seguintes perguntas:

- a. Quais as visões que os atores relevantes da área têm sobre a qualificação do turismo hoje?
- b. Como foi a atuação do MTur na qualificação em turismo, nos últimos 10 anos?
- c. O que podemos aprender a partir das experiências em qualificação em turismo de países com destaque no setor?
- d. Como será o futuro do turismo e que qualificações precisamos ter para aproveitar as novas oportunidades?

O primeiro estudo consistiu na análise de 67 documentos, previamente selecionados, em que se avaliou a experiência da qualificação, entre os anos de 2003 a 2013.

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

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. 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 complementar à qualificação, também no mundo e no Brasil. 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 e sugestões dos participantes os resultados foram enviados aos participantes das oficinas e, posteriormente, consolidados, integrando o documento final que será lançado em breve.

A participação foi o destaque do trabalho, que gerou estas diretrizes. Iniciada por uma reunião com os gestores do próprio Ministério do Turismo; realização de entrevistas com 38 atores do setor; efetivação das duas oficinas supracitadas; debate com 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. Dialogando estreitamente 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 a iniciativa 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 que aqui se apresenta é uma versão resumida das diretrizes elaborada especialmente para o seu lançamento. Constam do documento, além da apresentação e introdução, as diretrizes para a PNQT, as estratégias iniciais e os próximos passos.

## 2. Diretrizes

As diretrizes nacionais para 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.**

### a. 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.

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. Observar, no planejamento das ações de qualificação, 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, 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. Efetivar a operacionalização da PNQT de forma descentralizada com parceiros públicos e privados.

## **b. Certificação de Pessoas**

As diretrizes definidas para a certificação de pessoas têm como propósito orientar 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 de 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.



### 3. 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 nestas 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. Desdobrar a Política Nacional de Qualificação em Turismo 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, o 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 Cadastro Brasileiro 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.

## 4. 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 estas 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 estas diretrizes, imediatamente, à disposição de Estados e Municípios para que possam adotá-las na definição de programas em âmbito estadual e municipal de qualificação.

## **Apoio Técnico**

O apoio técnico prestado pela Universidade de Brasília (Centro de Desenvolvimento Sustentável, Centro de Excelência em turismo e Faculdade de Educação) contou com a participação de professores, pesquisadores e estudantes de pós-graduação e graduação, sob a coordenação:

**Coordenador Geral** - Professor Elimar Pinheiro do Nascimento

**Coordenador Adjunto** - Professor Luiz Spiller Pena

**Coordenadores de Grupos:**

- Professora Marutschka Moesch
- Professor João Nildo Vianna
- Professor Thomas Ludewigs
- Professor Fernando Scardua
- Professora Vitória Ferrari.

**Apoio de doutorandos:**

- Maria Amélia de Paula Dias
- David Bouças.

**Assessoria de Educação** - Professora Ana Maria Moreira