

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE PONTA GROSSA
SETOR DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE TURISMO

HEMILLY MARIANO DOS SANTOS

QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL NO TURISMO: UMA PERSPECTIVA DE
PROFISSIONALIZAÇÃO NO MERCADO TURÍSTICO DE PONTA GROSSA: PR

PONTA GROSSA
2013

HEMILLY MARIANO DOS SANTOS

QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL NO TURISMO: UMA PERSPECTIVA DE
PROFISSIONALIZAÇÃO NO MERCADO TURÍSTICO DE PONTA GROSSA: PR

Trabalho de conclusão de curso apresentado para
obtenção do título de grau de Bacharel em Turismo
na Universidade Estadual de Ponta Grossa, Área de
Turismo.

Orientador: Prof. Ms. Márcia Maria Dropa

PONTA GROSSA

2013

HEMILLY MARIANO DOS SANTOS

QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL NO TURISMO: UMA PERSPECTIVA DE
PROFISSIONALIZAÇÃO NO MERCADO TURÍSTICO DE PONTA GROSSA: PR

Trabalho de conclusão de curso apresentado para obtenção do título de grau de Bacharel em Turismo na Universidade Estadual de Ponta Grossa, Área de Turismo.

Ponta Grossa, 21 de outubro de 2013.

Prof. Ms. Márcia Maria Dropa
Mestra em Turismo
Universidade Estadual de Ponta Grossa

Dedico este trabalho a todos aqueles que estiveram comigo durante essa jornada,
me apoiando, incentivando e acreditando que um dia isso seria capaz.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus pela força nos momentos difíceis e de superação passados nesses anos.

A Prof. Ms. Márcia Maria Dropa pela contribuição com seus conhecimentos e material de pesquisa na orientação desse trabalho.

Aos meus familiares que sempre me apoiaram em qualquer momento de minha vida.

A todos os professores que contribuíram nesses anos para minha formação, transmitindo seus conhecimentos.

A todos que direta ou indiretamente contribuíram para a conclusão desta pesquisa.

“Se você quer um ano de prosperidade, cultive trigo, se você quer dez anos de prosperidade, cultive árvores, se você quer cem anos de prosperidade cultive pessoas”.

Provérbio Chinês

RESUMO

Este trabalho tem por objetivo identificar a perspectiva do trade turístico de Ponta Grossa com relação a qualificação de mão de obra. Além de compreender a relação da qualificação com a atividade turística e o mercado de trabalho, a pesquisa apresenta as políticas públicas de turismo e a criação do Ministério do Turismo em 2003, o qual tem como objetivo principal a organização do setor no país. O estudo de caso possibilita o conhecimento da visão da qualificação diante a cidade de Ponta Grossa, tendo como objeto de estudo: o trade local. Utilizando como metodologia pesquisas quantitativas e qualitativas que possibilitaram analisar a qualificação e capacitação de mão de obra das empresas turísticas em questão. A problemática do trabalho foi verificar se há participação das pessoas em cursos de qualificação ofertados na área de turismo pelo Ministério do Turismo e por outras entidades como Sebrae e Senac, devido a competitividade do mercado de trabalho, que vem exigindo cada vez mais profissionais de qualidade.

Palavras chave: Qualificação. Turismo. Mercado de Trabalho.

ABSTRACT

This work aims to identify the perspective of the tourist trade from Ponta Grossa regarding the qualification of manpower. In addition to understanding the relationship of the classification to the tourism industry and the labor market, the research presents major tourism policies and the creation of the Ministry of Tourism in 2003, which has as main objective the organization of the sector in the country. The case study provides the vision knowledge of the qualification before the city of Ponta Grossa, having as object of study: the local trade. Using a quantitative and qualitative research methodology that allowed to analyze the qualification and training of manpower in tourism enterprises. The problem of the study was to determine if there is participation of people in training courses offered in tourism by the Tourism Ministry and other bodies as Sebrae and Senac, due to the competitiveness of the labor market quality.

Keywords : Qualification. Tourism. Labour market.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Linhas de Ações do PNQ	21
Figura 2 – Ciclo resultante da educação, capacitação e do treinamento para o Turismo	23
Figura 3 – Componentes do Produto Turístico	45

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 – Evolução da área de pessoal	17
QUADRO 2 – Classificação dos cursos de formação e capacitação	19
QUADRO 3 – Formação Profissional	26
QUADRO 4 – Objetivos do Programa Nacional de Municipalização do Turismo	32

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 – Sexo	52
GRÁFICO 2 – Faixa Etária	52
GRÁFICO 3 – Escolaridade	52
GRÁFICO 4 – Participação em cursos de Qualificação	53
GRÁFICO 5 – Influência de treinamentos e cursos de qualificação no desempenho do trabalho	54
GRÁFICO 6 – Iniciativa própria/ Iniciativa da empresa	54
GRÁFICO 7 – Faria novos cursos.....	55
GRÁFICO 8 – Cursos pretendidos.....	56
GRÁFICO 9 – Pagaria pelos cursos	56
GRÁFICO 10 – Investe em Capacitação	57

SUMÁRIO

Introdução	13
CAPÍTULO 1 - A Qualificação Profissional e a Qualificação Profissional no Turismo	16
1.1 Qualificação Profissional.....	16
1.1.1 Qualificação Profissional no Turismo	22
CAPÍTULO 2 – Políticas Públicas e Capacitação em Turismo	28
2.1 Políticas Públicas em Turismo	28
2.1.1 PNMT – Programa Nacional de Municipalização do Turismo	31
2.1.2 PRT – Programa de Regionalização do Turismo	32
2.1.3 Secretaria de Estado do Turismo - SETU.....	34
2.1.4 SENAC.....	37
2.1.5 Cursos Ofertados para Capacitação do Turismo	38
CAPÍTULO 3 – A perspectiva da Qualificação no Mercado Turístico de Ponta Grossa	42
3.1 Contextualização do Turismo em Ponta Grossa.....	42
3.1.1 Ações Acadêmicas	42
3.1.2 PRT – Mercado Turístico de Ponta Grossa.....	44
3.1.3 A qualificação na perspectiva local.....	46
Considerações Finais	59
Referências	63
Anexo A – Cartas de cessão de direitos autorais	65
Anexo B – Roteiro de entrevista	73

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE PONTA GROSSA
SETOR DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE TURISMO

HEMILLY MARIANO DOS SANTOS

QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL NO TURISMO: UMA PERSPECTIVA DE
PROFISSIONALIZAÇÃO NO MERCADO TURÍSTICO DE PONTA GROSSA: PR

PONTA GROSSA

2013

INTRODUÇÃO

A atividade turística vem crescendo significativamente no mundo, esse ano de 2013 o aumento foi de 5% no turismo mundial, são diversos destinos que recebem visitantes em todo o mundo, o que acaba gerando emprego e renda, auxiliando no desenvolvimento do local. Além do aspecto econômico, o turismo é uma atividade multidisciplinar, implicando assim a participação de vários setores no mesmo, colaborando assim para que seu crescimento ocorra de maneira qualificada em todos os níveis.

Para se ter uma atividade turística que gere mais empregos e renda para uma região, é necessário o planejamento e a qualificação da mão de obra, qualificação essa que vem sendo discutida no país com mais frequência, tanto pelo poder público quanto pelo poder privado, e se vê importante diante do setor do turismo.

Devido a essa importância, a primeira linha de pesquisa desse trabalho tinha o objetivo de analisar o que foi feito com relação ao tema qualificação do turismo nos últimos cinco anos na região dos Campos Gerais, mas não houve interesse dos municípios em colaborar com os dados para o desenvolvimento da pesquisa, o que ocasionou a mudança da mesma, portanto o presente trabalho tem como objetivo identificar a perspectiva da cidade de Ponta Grossa - Paraná com relação ao tema qualificação de mão de obra no setor de turismo, tendo como problemática a participação das pessoas em cursos de qualificação ofertados para o turismo e a visão do trade diante da qualificação e capacitação do mesmo.

Faz-se necessário tal estudo, pois apesar do Governo e outras instituições ofertarem alguns cursos de capacitação na área de turismo, a procura por parte das pessoas é mínima, algumas não conhecem esses cursos e outras não se interessam. O papel do Governo é ajudar no crescimento e desenvolvimento dos setores de um país e com esse intuito em 2003 no Governo do Presidente Luiz Inácio Lula da Silva foi criado o Ministério do Turismo e por ele realizado programas de desenvolvimento do turismo.

Foi em 1994 quando foi implantado o Programa de Municipalização Nacional do Turismo, que a ideia da capacitação e qualificação surgiu, o PNMT tinha como

objetivo principal melhorar o produto turístico brasileiro por meio da conscientização e sensibilização da sociedade, fazendo com que a mesma percebesse a importância do turismo em sua região.

A metodologia utilizada no trabalho consiste em pesquisa bibliográfica, documental, quantitativa e qualitativa. Em primeiro momento foram analisados livros, artigos e documentos para se dar a base teórica da pesquisa, tendo como principais autores utilizados Ruschmann e Petrocchi e os documentos disponibilizados pelo Ministério do Turismo.

Na constituição da segunda fase do trabalho foram aplicadas pesquisas quantitativas onde pôde-se transformar as informações coletadas através de questionários em resultados quantificáveis, ou seja em números, e pesquisas qualitativas, as quais não podem ser traduzidas em números, pois tem caráter exploratório, estimulando assim o indivíduo entrevistado a expressar suas opiniões e ideias sobre o tema abordado, diferente dos dados da pesquisa quantitativa que são tabulados, os dados da pesquisa qualitativa são retratados de forma textual.

O presente trabalho foi subdividido em três capítulos:

Capítulo 1 - A Qualificação Profissional e a Qualificação Profissional no Turismo, onde é compreendido o que é a qualificação profissional, sua relação com o turismo e seu posicionamento no mercado de trabalho.

Capítulo 2 - Políticas Públicas e a Capacitação em Turismo, nesse capítulo são abordadas as políticas públicas de turismo, suas diretrizes elaboradas para a melhoria do produto ofertado, bem como o entendimento de cursos de qualificação ofertados pelo governo e outras instituições nos últimos cinco anos.

Capítulo 3 - A Perspectiva da Qualificação no Mercado Turístico de Ponta Grossa, nesse último capítulo será retratado o contexto do turismo em Ponta Grossa, a criação do curso de turismo na Universidade Estadual de Ponta Grossa, as ações acadêmicas desenvolvidas envolvendo a capacitação dos indivíduos ligados ao setor e o mercado turístico atual da cidade, o último assunto a ser discutido nesse capítulo será os resultados obtidos com as pesquisas realizadas no trade da cidade com o tema qualificação profissional.

E para finalizar nas considerações finais será apresentado a conclusão da pesquisa, mostrando todos os dados coletados e o resultado da problemática apresentado nesse trabalho.

CAPÍTULO 1 - A QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL E A QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL NO TURISMO

Com o crescimento do mercado de trabalho do turismo e as exigências (Pró atividade, comprometimento, conduta ética, habilidades interpessoais, habilidades técnicas específicas e conhecimento de outros idiomas) por ele atualmente apresentado, a qualificação profissional foi ganhando espaço e hoje em dia se mostra cada vez mais essencial para formação de profissionais de qualidade, portanto nesse primeiro capítulo será abordado a concepção de qualificação profissional, como a mesma têm relação com o turismo e o posicionamento desta no mercado de trabalho.

1.1 Qualificação Profissional

Qualificar é o ato de educar um indivíduo a uma formação profissional. Segundo Pimenta (2006, p. 11) a qualificação através da educação possibilita em um primeiro momento, que cada profissional transforme um simples atendimento em uma recordação inesquecível para o cliente e tenha consciência da responsabilidade e da importância do seu papel no conjunto.

Atualmente o mercado de trabalho vêm exigindo profissionais preparados para atuarem de forma qualificada em todas as áreas propostas, e a qualificação profissional surgiu como ferramenta para preparação e educação de mão de obra de qualidade.

O aperfeiçoamento profissional faz parte do sucesso de um indivíduo dentro do seu plano de carreira, o mesmo deve estar ciente de que área deseja atuar e se capacitar para exercê-la, essa capacitação vai desde um simples curso de línguas ou de informática até cursos mais completos como os MBA's, o importante é sempre estar se atualizando quanto as exigências apresentadas pelo mercado de trabalho. "A qualificação profissional é o aprimoramento das habilidades de um indivíduo

através de uma formação profissional, a qual irá prepara-lo para executar funções específicas direcionadas ao mercado de trabalho”. (Kober, 2004, p. 154), já Chiavenato (2002, p. 496) defende a ideia de que é através da educação que se amplia, desenvolve e aperfeiçoa um indivíduo para seu crescimento profissional, seja ele em sua carreira ou dentro de uma empresa, tornando o mesmo mais eficiente e produtivo em seu cargo.

Com a evolução da administração empresarial a gestão voltada para pessoas assumiu algumas fases, criando assim uma evolução histórica que surgiu na era da industrialização clássica, a qual as pessoas eram tratadas como mão de obra física, atuando somente em áreas operacionais e atendendo seus superiores.

Segue quadro explicativo da evolução histórica da era de gestão de pessoas.

Quadro 1 Evolução da área de pessoal

ERA	CARACTERÍSTICAS	TEORIAS ADMINISTRATIVAS	ESTRATÉGIA EMPRESARIAL
Industrialização Clássica (1900-1950): Relações Industriais	Funcionário encarado como força física; mero repetidor de instruções recebidas	Tecnicistas e Burocráticas	Máxima eficiência: racionalização, padronização do trabalho, controle funcional e regras rígidas.
Industrialização neoclássica (1950-1990): Administração de recursos humanos	Funcionário encarado como reativo, homem passivo, recurso humano produtivo; patrimônio físico na contabilidade organizacional	Estruturalista e Comportamental	Maior rendimento através da administração de recursos humanos
Informação (a partir de 1990): Gestão de Pessoas	Funcionário encarado como proativo, parceiro, sócio; contribui com competências e conhecimentos: capital intelectual	Teoria das Contingências	Equipes multifuncionais: clientes internos e externos como aliados; estímulo a empregabilidade através da empresabilidade.

Fonte: Adaptado de Chiavenato (1999, p.33), apud Severino e Kannane (2006, p.69)

A análise do Quadro 1 possibilita visualizar o crescimento do setor de gestão de pessoas durante as eras da evolução da mesma, a qual no início o funcionário era encarado como força física e ao decorrer passa a ser um colaborador dentro da empresa, ganhando credibilidade para expor suas ideias e conhecimentos.

Com a globalização e as novas tecnologias a ideia de que o funcionário não necessitava pensar e sim produzir foi abandonada, dando espaço para o surgimento da qualificação profissional, onde o empregador (empresa) e o empregado (profissional) tiveram que se adaptar as novas tendências e exigências do mercado, aplicando e investindo na formação e capacitação de mão de obra.

A partir da ideia apresentada no parágrafo acima, quando os recursos humanos para uma empresa deixam de ser gastos para ser lucros a capacitação passa a ser um investimento que garantirá retorno a médio e longo prazo. Chiavenato (1997, apud AMORIM in: REJOWSKI e CARNEIRO, 2000, p. 187), ou seja, no primeiro momento que se é colocado em prática a formação de mão de obra, a primeira impressão que se têm é de gastos com uma ideia que pode não dar retorno, mas a partir do momento que essa ideia funcionar dentro da empresa, se perceberá o investimento em serviços de qualidade, onde os profissionais poderão colocar em prática as habilidades que adquiriram durante os treinamentos e cursos preparatórios que foram desenvolvidos dentro e fora das empresas que trabalham, que além de ajudar na capacitação, motivam e despertam confiança nos colaboradores na hora de exercerem suas tarefas, garantindo lucros a médio e longo prazos.

Os cursos de formação e capacitação de recursos humanos segundo Rejowski e Carneiro (2003), podem ser divididos em cursos superiores, técnicos, livres e outros programas ou modalidades.

Segue quadro com classificação dos cursos de formação e capacitação.

Quadro 2 Classificação dos cursos de formação e capacitação

CURSOS SUPERIORES	
Graduação	Pós Graduação
Formação de profissionais de nível universitário; Cursos sequenciais em duas modalidades: 1ª modalidade o acadêmico garante diploma de curso superior e a 2ª modalidade somente um certificado.	Cursos stricto sensu (mestrado e doutorado); Cursos lato sensu (especialização).
CURSOS TÉCNICOS	
Ensino médio completo (2º grau) ou em andamento como pré-requisito, diferentemente dos cursos superiores tem formação técnico-profissional.	
CURSOS LIVRES E OUTROS TIPOS DE PROGRAMAS	
São dirigidos às necessidades de formação, treinamento, atualização e aprimoramento de recursos humanos na área pretendida. Não são autorizados por órgãos oficiais, não é padronizado, varia em função da modalidade: tipo, duração, carga horária e enfoque. Categorizados em: Formação inicial, treinamento para aquisição de habilidades; Atualização / reciclagem; Desenvolvimento / Aperfeiçoamento; Treinamento comportamental; Outras modalidades – oficinas, eventos técnico-científicos (seminários, congressos, etc), teleconferências, teóricos ou práticos, dependendo dos objetivos a serem alcançados.	

Organização: A autora – Fonte: Rejowski e Carneiro (2003)

Neste contexto, a percepção que se tem é a de que atualmente no mercado de trabalho a gestão de pessoas ocupou um papel importante, algumas vezes precisando apenas de um pouco de criatividade e uma parcela de investimento, fazendo com que o indivíduo sinta-se parte da organização e não mais um “simples funcionário”, criando assim ações para aumentar sua motivação.

Em 2003 foi criado pelo Ministério do Trabalho e Emprego do Brasil o PNQ – Programa Nacional de Qualificação que tem como objetivo o vínculo entre o trabalho, a educação e o desenvolvimento, levando em conta a qualificação social e profissional um direito do trabalhador e instrumento indispensável a sua inclusão e aumento de sua permanência no mundo do trabalho. (Plano Nacional de Qualificação – PNQ 2003).

O PNQ foi implementado por meio de quatro linhas de ações

- Planos Territoriais de Qualificação - PlanTeQs

É uma linha de ação voltada aos projetos de qualificação social e profissional de um determinado território, em parceria com estados, municípios e entidades sem fins lucrativos. O PlanTeQ investe na vocação econômica da região, promovendo a qualificação da mesma de acordo com as necessidades do mercado de trabalho local.

Os planos territoriais são desenvolvidos no âmbito do Convênio Plurianual – CPU, que inclui, além da qualificação, a intermediação de mão de obra, a habilitação do seguro desemprego e as informações sobre emprego e desemprego. (Portal do trabalho e emprego).

- Planos Setoriais de Qualificação – PlanSeQs

São instrumentos complementares aos PlanTeQs, orientados ao atendimento de demandas de qualificação com característica emergencial, setorial ou social. As demandas de qualificação são identificadas a partir de iniciativas governamentais, sindicais, empresariais ou sociais, cujo atendimento não tenha sido passível de antecipação pelo planejamento dos entes federativos ou municipalizados, que possuem convênios com PlanTeQs. (Portal do trabalho e emprego).

Esses planos têm como objetivo desenvolver a qualificação e a capacitação profissional atingindo também os beneficiários do bolsa família. Um dos PlanSeQs criados recebeu o nome fantasia de “Próximo Passo”, ele foi realizado pelo Governo Federal por meio de três ministérios, o Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome, Ministério do Trabalho e Emprego e Ministério do Turismo juntamente com os Governos Estaduais e Municipais, empresários e trabalhadores. São cursos oferecidos nas áreas de Construção Civil e Turismo que atendem todas as regiões do país.

- Projetos Especiais de Qualificação – ProEsQs

Contemplam a elaboração de estudos, pesquisas, materiais técnico-didáticos, metodologias e tecnologias de qualificação social e profissional destinadas a populações ou setores específicos, ou que abordem aspectos da demanda, oferta e do aperfeiçoamento das Políticas Públicas de Qualificação e de sua gestão

participativa, implementados por entidades de comprovada especialidade, competência técnica e capacidade de execução. (Portal do trabalho e emprego).

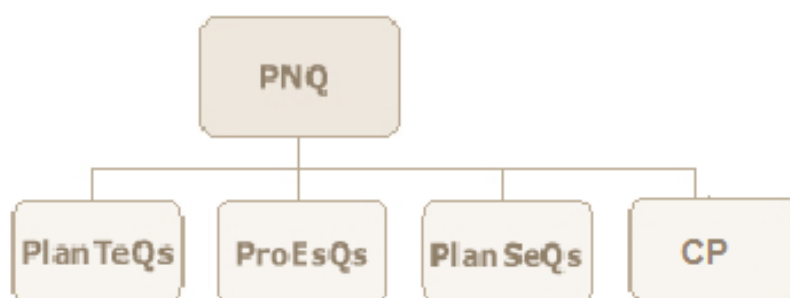
Sendo assim, os projetos especiais destinam-se ao desenvolvimento de metodologias e tecnologias de qualificação profissional e social.

- Certificação Profissional – reconhecimento de saberes adquiridos ao longo da vida.

A certificação profissional pode ser entendida como o reconhecimento formal dos saberes e práticas do trabalhador, desenvolvidos na experiência de vida, de trabalho, na escola ou em programas de qualificação social e profissional. Seu sentido consiste em tornar-se uma estratégia para promover a formação continuada, e para ampliar as oportunidades de acesso do trabalhador brasileiro ao mundo do trabalho. (Sistema Nacional de Certificação Profissional, 2005, p. 2)

Algumas entidades governamentais como o ministério do turismo, o ministério da educação entre outras estão vinculadas a essa linha de ação do Plano Nacional de Qualificação.

Figura 1 – Linhas de Ações do PNQ



Organização: Hemilly Mariano – Fonte: Portal do Trabalho e Emprego

As linhas de ações que foram implementadas pelo PNQ para o desenvolvimento do mesmo tem como objetivo o atendimento a demanda dos Estados e Municípios considerando as características específicas locais e regionais. São disponibilizados cursos para qualificar e requalificar trabalhadores e famílias com baixa renda, que participem do programa bolsa família, para que a mesma possa buscar novas oportunidades ou até mesmo se manter ativo no mercado de trabalho. Percebe-se

então que esse plano foi criado como forma de manter a comunidade local integrada e capacitada para atingir as exigências do mercado de trabalho.

1.1.1 Qualificação Profissional no Turismo

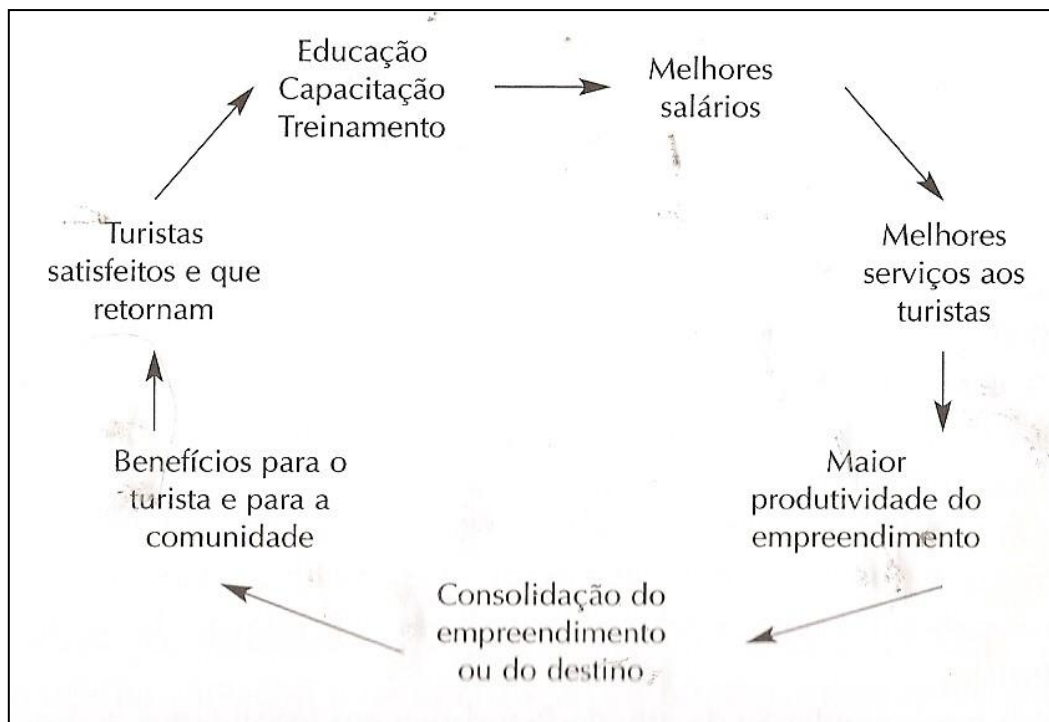
Com o crescimento do mercado turístico no país, o turismo têm exigido mais do que uma infraestrutura de qualidade ou uma atividade bem planejada, hoje em dia exige-se profissionais preparados para atender a demanda. Ruschmann (2004) no Programa de Sensibilização e Capacitação Profissional em Turismo diz que:

“Os destinos turísticos devem oferecer além de infra estrutura e atrativos uma gama de profissionais competentes que ajudem o visitante na sua busca por interação com o meio ambiente. Várias experiências vêm demonstrando que, na prestação dos serviços do turismo, a qualificação profissional pode fazer a diferença na captação e na fidelização de turistas.”

Podemos identificar que a qualificação profissional se faz importante e presente no desenvolvimento sustentável do turismo em uma região, a qual pode fazer a diferença na fidelização dos turistas. Ainda no Programa de Sensibilização e Capacitação Profissional em turismo, Ruschmann (2004) apresenta um ciclo resultante da educação, capacitação e do treinamento para o turismo, o qual foi adaptado de Cooper (1999: 186) e aborda desde a qualificação/treinamento dos profissionais até a satisfação dos turistas.

Segue imagem ilustrativa do Ciclo resultante da educação, capacitação e do treinamento para o turismo

Figura 2 – Ciclo resultante da educação, capacitação e do treinamento para o turismo.



Fonte: Ruschmann (2004). Adaptado de Cooper (1999)

A análise da figura 2 possibilita visualizar que o ciclo inicia a partir da educação, capacitação e treinamento, esses três elementos dentro do mesmo se caracterizam, como a fase essencial, pois é através deles que o desenvolvimento da gestão de pessoas em turismo se inicia, fazendo com que haja reconhecimento e valorização por parte das empresas (melhores salários), maior produtividade, melhores serviços disponibilizados e clientes (turistas) satisfeitos, tornando-se um ciclo virtuoso.

Para o desenvolvimento da capacitação em turismo são necessárias ações estratégicas, táticas e operacionais. As ações estratégicas englobam as políticas (orientações) e diretrizes (instruções), as ações táticas as metodologias e os suportes financeiros e tecnológicos e as ações operacionais a implementação de recursos materiais, logísticos e ações propostas.

Pode-se destacar como ação estratégica a educação na formação e capacitação de pessoas a longo prazo. Segundo Amorim (in: REJOWSKI e CARNEIRO, 2000, p.187) formar mão de obra de alto padrão de qualidade, que seja por si só diferencial competitivo, é estratégia que equilibra algumas diferenças geográficas e

históricas entre destinos turísticos, ou seja, fazer presente a educação no turismo é diferencial na qualificação de um indivíduo que fará parte do trade de uma região.

Para Rejowski e Carneiro (2003, p.191) A educação envolve o aprendizado contínuo e permanente desenvolvimento de aptidões para a vida produtiva, e vai da educação básica a superior. Na superior em nível de graduação, os programas privilegiam conhecimentos que propiciem a profissionalização. As universidades são educadoras e não treinadoras. Percebe-se então que além da educação disponibilizada pelas universidades há a necessidade do treinamento para a realização da atividade.

O Turismo é uma atividade que requer educação e aprendizado de maneira contínua, sendo assim, esses dois aspectos deverão estar presentes em uma comunidade, um trade, e até mesmo em pessoas que irão qualificar outras para que façam parte desse setor. Theobald (2001, apud OLIVIERI e RIZZO 2005, p. 61) diz que:

“Uma comunidade que recebe uma educação mais detalhada sobre turismo, será capaz de analisar os impactos que se relacionam especificamente com o turismo, fazendo uma avaliação equilibrada das consequências positivas e negativas do desenvolvimento.”

Sendo a comunidade vista como um dos importantes recursos do turismo, o qual tem passado por mudanças e transformações nestas últimas décadas devido a relação da globalização na abertura de novos mercados, da expansão e surgimento de novas tecnologias e informações e pelo desenvolvimento dos transportes, enxerga-se a necessidade de um novo modelo de recursos humanos para o turismo, mostrando que atrativos naturais e infra estrutura, por exemplo, já não são vantagens competitivas para muitos destinos turísticos, são fatores que determinam sua sobrevivência. (AMORIM in: REJOWSKI e CARNEIRO, 2000, p. 175).

As vantagens competitivas no turismo se caracterizam como “o olhar” que a empresa tem de si mesma, e o qual ela possui no mercado, ou seja, o seu posicionamento em relação a concorrência. Para se destacar e competir no mercado do turismo uma entidade tem que estar cada vez mais atualizada e qualificada, estratégias são necessárias e algumas empresas optam pela padronização dos

serviços prestados, ou seja, seguir regras e regulamentos para melhor atender o cliente.

Preparar as pessoas para atender os visitantes de uma localidade é uma maneira de investir no desenvolvimento do turismo da mesma, ou seja, o turista têm contato direto com a comunidade local, e as pessoas da região, as quais se propõem a lhes prestar serviços, isso acaba influenciando na impressão que o mesmo terá do local visitado. Petrocchi (2000, p.182) diz que a manutenção dos clientes (o bom atendimento), é a sobrevivência do negócio, e em turismo a questão é a mesma, se o objetivo é consolidar um destino turístico, dependerá da qualidade dos serviços prestados a cada turista.

Nesse aspecto pode-se destacar a hospitalidade, no sentido do ato do “bem receber”, que atualmente recebe uma atenção especial por parte do trade turístico. O treinamento do elemento humano torna-se peça fundamental na arte do bem servir e receber, por consequência tornando a acolhida ao cliente uma forma de satisfação do mesmo através da excelência dos serviços prestados, gerando rentabilidade para empresa.

Investir em hospitalidade é também investir em educação para comunidade e infraestrutura básica, porque a hospitalidade está desde o atendimento ao visitante, as condições de sinalização, higiene e segurança de um destino turístico, tornando-se então, parte do planejamento da atividade em uma região, sendo assim, mais um aspecto a ser abordado na hora da capacitação do local.

Combater o despreparo de pessoas que atendem os visitantes é um dos desafios do setor turístico. No turismo do Brasil é comum encontrar pequenas empresas com estruturas familiares, essa característica dificulta o desenvolvimento de um processo de capacitação de pessoal, seja em nível gerencial ou operacional, por existir muitas vezes resistência dos proprietários ao novo, predominando a tradição que foi construída.

Segundo Petrocchi (2000, p.183) para alterar esse desafio sugere-se a elaboração de um programa de formação profissional baseado em dois pontos:

1. Análise sistemática e profunda das necessidades do setor turístico;

2. Participação efetiva das empresas, dos representantes, dos trabalhadores e dos órgãos públicos na elaboração dos programas de formação.

Quadro 3 – Formação Profissional

FORMAÇÃO PROFISSIONAL		
PROGRAMA A	PROGRAMA B	PROGRAMA C
Formação dos profissionais do setor de turismo	Formação em setores relacionados com o turismo	Formação dos futuros profissionais do turismo
Levantamento das diversas profissões na região (qualificações)	Levantamento das diversas profissões (qualificações)	Estimar necessidades futuras de especializações, face a demanda do turismo
Levantamento dos postos de trabalho existentes (quantificação)	Levantamento dos quantitativos profissionais	Estimar quantidades de profissionais que se farão necessários na função tempo

Fonte: Petrocchi (2000, p.183)

A análise do quadro 3 possibilita observar que o programa adota três subdivisões, o programa A que é voltado especificamente aos profissionais do setor de turismo, o programa B que é voltado para os profissionais de outros setores, relacionados ao turismo, e o programa C que têm como alvo os futuros profissionais que atuarão no setor de turismo, todos os indivíduos que participarão dos programas estão interligados no preparo do desenvolvimento da atividade turística.

Segundo Beni (1998, apud AMORIM in: REJOWSKI e CARNEIRO, 2000, p. 177), o produto turístico resulta do trabalho conjunto de muitas empresas; uma só empresa não elabora por si só o produto final do consumidor. Baseado nessa abordagem, pode-se perceber que é importante a união das entidades envolvidas ao destino turístico, o desenvolvimento de fluxos turísticos depende muito mais de

ações coletivas que envolvam todo o trade, do que ações que sejam exercidas isoladamente por cada empresa.

O mercado de trabalho em turismo vêm crescendo significativamente nos últimos anos e com a captação de grandes eventos que irão acontecer no Brasil os cursos de qualificação que já haviam ganho espaço estão acontecendo mais frequentemente. Sendo assim, o governo tem participação fundamental para divulgação e oferta de cursos de qualificação, para isso são elaboradas diretrizes que serão abordadas mais profundamente no capítulo seguinte.

CAPÍTULO 2 – POLÍTICAS PÚBLICAS E A CAPACITAÇÃO EM TURISMO

A ideia da capacitação em turismo vem sendo discutida com mais frequência, a necessidade de envolver a comunidade no turismo de uma região têm sido vista como uma estratégia de desenvolvimento da atividade. Nesse capítulo será abordado as políticas públicas desenvolvidas para o turismo, suas diretrizes elaboradas para a sensibilização da comunidade diante do mesmo, bem como o entendimento de programas e cursos ofertados pelo governo e outras instituições nos últimos cinco anos, que tenham o objetivo de mobilizar e qualificar a sociedade, para que a mesma entenda a importância do turismo como instrumento no crescimento econômico de uma região e o papel do indivíduo que esteja envolvido a atividade, direta ou indiretamente.

2.1 – Políticas Públicas em Turismo

Em 18 de novembro de 1966, pelo Decreto – Lei nº 55/66 foi constituído o Sistema Nacional de Turismo, o qual criou a Empresa Brasileira de Turismo – EMBRATUR (atualmente instituto), que recebeu a tarefa de definir as políticas públicas de turismo e fazer a promoção turística do país no exterior, e criou também o Conselho Nacional de Turismo – CNTur. Antes da fundação do Sistema Nacional de Turismo, a atividade turística era conduzida pelo Departamento de Imprensa e Propaganda – DIP.

Até a década de 70, o objetivo da maioria dos decretos-lei instituídos ao turismo era o de promover recursos para o financiamento da atividade. No ano de 1977 foi publicado um documento sobre a Política Nacional de Turismo, contendo as políticas de:

- proteção ao patrimônio natural;
- divulgação e promoção dos valores culturais;
- incentivo ao turismo interno (com construção de meios de hospedagem mais simples e redução do custo das viagens internas);
- estímulo ao turismo do exterior para o Brasil;

- promoção;
- recursos humanos;
- apoio a entrada de divisas;
- apoio a hotelaria de turismo;
- apoio as agências de viagem. (BARRETO, 1996, p.94)

Em meados dos anos 80, com a queda do muro de Berlim e o surgimento da globalização, o Brasil passou por mudanças significativas, as quais possibilitaram o crescimento e o desenvolvimento do país. O turismo nessa mesma década adotou o neoliberalismo para atrair investidores e melhorar as estruturas que a atividade necessitava, a EMBRATUR se transformou em instituto e a CNTur foi extinta.

Segundo Barreto (1996, p.99), até meados dos anos 90 o planejamento e as políticas públicas de turismo no Brasil não tinham contornos delineados e definidos. Para a autora, o que foi planejado e realizado nesse período abordou a atividade apenas como fenômeno econômico gerador de divisas, porém o turismo vai além de uma mercadoria, e uma política nacional desenvolvida para atividade deveria abranger o aspecto social e psicológico do mesmo.

Durante aproximadamente 26 anos, não havia sido estabelecido por meios legais nenhuma outra política voltada ao turismo, só em 14 de fevereiro de 1992 houve a homologação do Decreto – Lei 448, e sua implementação só se deu no Governo de Fernando Henrique Cardoso, (1995 - 2002) fazendo com que o turismo fosse priorizado, tendo como uma de suas macroestratégias a infraestrutura necessária e a participação da sociedade para seu desenvolvimento e do país.

Em 1994 foi criado o Programa Nacional de Municipalização do Turismo – PNMT que buscava a descentralização da gestão do setor, e um envolvimento maior da sociedade na atividade turística local.

Em 2003, com a mudança governamental¹, o turismo brasileiro foi novamente reestruturado, sendo criado o Ministério do Turismo composto pela Secretaria Nacional de Políticas de Turismo, Secretaria Nacional de Programas de Desenvolvimento do turismo e a EMBRATUR – Instituto Brasileiro de Turismo. A

¹ Sai do governo de Fernando Henrique Cardozo (PSDB), entra o governo Luiz Inácio Lula da Silva (PT), com novas propostas e ideologias políticas.

Secretária Nacional do Turismo implantou o Plano Nacional do Turismo 2003 – 2007, que era baseado na busca da diminuição das desigualdades regionais, propondo assim, uma visão de futuro que previa um turismo brasileiro estruturado de forma diversificada tanto culturalmente quanto geograficamente. Ainda nesse mesmo ano, e com o mesmo objetivo do PNMT foi criado o Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil – PRT.

A Secretaria Nacional de Programas de Desenvolvimento do Turismo recebeu a responsabilidade de realizar ações motivadoras voltadas para as iniciativas privadas e públicas de fomento, de promoção de investimentos, além de apoio e promoção da produção e comercialização de produtos associados ao turismo e a qualificação dos serviços, e a EMBRATUR passou a fazer exclusivamente a promoção do turismo do país para o exterior, tendo em seu encargo a divulgação, a comercialização dos produtos, serviços e destinos turísticos do Brasil internacionalmente.(CORDEIRO, 2009, p.22).

Foi a primeira vez que o setor do turismo contou com uma estrutura própria e orçamentos específicos, que deram base para o planejamento e desenvolvimento da atividade no Brasil.

Em 2013 o Plano Nacional do Turismo, foi formulado novamente, passando a ser chamado de Plano Nacional de Turismo – PNT (2013 – 2016), esse novo plano consolida a Política Nacional de Turismo e apresenta as orientações estratégicas para o desenvolvimento da atividade no Brasil nos próximos anos. Construído de acordo com as orientações do governo federal e alinhado ao Plano Plurianual 2012/2015, ele define as contribuições do setor para o desenvolvimento econômico, social e a extinção da pobreza, tem como base o Documento Referencial – Turismo no Brasil 2011 – 2014 e destaca, no âmbito da gestão, as diretrizes que devem nortear o desenvolvimento do turismo brasileiro, como a participação e diálogo com a sociedade; a geração de oportunidades de emprego e empreendedorismo; o incentivo à inovação e ao conhecimento; e a regionalização como abordagem territorial e institucional para o planejamento. (MTur – Ministério do Turismo²).

² Fonte: http://www.turismo.gov.br/turismo/o_ministerio/plano_nacional/index.html

A organização do PNT é interligada entre as estratégias e os objetivos do mesmo, foram estipuladas metas e ações a serem cumpridas. Uma das ações do PNT, que se relaciona ao tema desse trabalho de conclusão de curso é: Capacitar e qualificar profissionais e gestores do setor de turismo, tanto para exercer suas funções específicas quanto para receber megaeventos no país.

2.1.1 – PNMT – Programa Nacional de Municipalização do Turismo

Segundo a EMBRATUR (2002, p.8) “era chegada a hora do desafio, reunir pessoas de cada município para discutir turismo e tentar através de uma metodologia específica de enfoque participativo sensibiliza-las para que elas fossem as alavancas do fenômeno turístico”, ou seja, envolver a comunidade local no desenvolvimento da atividade turística de uma região era um desafio o qual deveria ser superado, foi pensando nessa estratégia de desenvolvimento e em aspectos como o citado por Barreto que foi criado o Programa Nacional de Municipalização do Turismo – PNMT, estruturado pela EMBRATUR com orientações da Organização Mundial do Turismo – OMT, esse programa foi implantado no país entre 1994 e 2002. Fratucci (2008, p.165) diz que:

“O PNMT caracterizou-se como um programa de descentralização da gestão do turismo sem repasse financeiro direto. Os municípios não eram obrigados a aderirem ao programa e quando o faziam, recebiam apenas, o repasse de tecnologia e de informações, com uma série de oficinas de planejamento participativo, baseadas em técnicas de dinâmica de grupo que misturavam diversos métodos.”

Para a implantação do programa, era necessário que os municípios realizassem alguns procedimentos, tais como o preenchimento do Relatório de Informações Turísticas (RINTUR), que seria revisado e atualizado anualmente e a conscientização da comunidade, então, foram promovidas algumas oficinas que eram divididas em fases, as quais se configuravam em: sensibilização, capacitação e planejamento. (CORDEIRO, 2009, p.23).

Os Objetivos do PNMT foram definidos para “melhorar o produto turístico brasileiro por meio da conscientização dos municípios e de seus habitantes acerca dos benefícios econômicos que o turismo poderia aportar” (BENI, 2006, p.26). Sendo assim, segue quadro explicativo com os objetivos do Programa de Municipalização do Turismo – PNMT.

Quadro 4 – Objetivos Programa Nacional de Municipalização do Turismo

➤ Conscientizar e sensibilizar a sociedade para a importância do turismo como instrumento de crescimento econômico, de geração de emprego, de melhoria da qualidade de vida da população e de preservação do seu patrimônio natural e cultural.
➤ Estimular o fortalecimento das relações dos diferentes níveis do poder público com a iniciativa privada, visando o estabelecimento de parcerias para o enfrentamento dos problemas e a busca de soluções negociadas em benefício da comunidade.
➤ Descentralizar as ações de planejamento, de coordenação, de execução, de acompanhamento e avaliação, motivando os segmentos organizados do município, a participarem da formulação e da gestão do plano de desenvolvimento sustentável do turismo.
➤ Elevar os níveis de eficiência e eficácia da prestação dos serviços voltados para as atividades turísticas.
➤ Promover os meios para dotar os municípios brasileiros, de potencial turístico, de condições técnicas, organizacionais e gerenciais para o desenvolvimento das atividades turísticas do município.

Organização: A autora - Fonte: Turismo Informativo³

Para alcançar a meta proposta pelo programa foram realizadas oficinas e encontros com os Agentes Multiplicadores locais, que tinham a responsabilidade de conscientizar a comunidade da importância do turismo como fator de desenvolvimento econômico social.

O PNMT apoia as funções gerenciais de planejamento, tomada de decisão e controle operacional, envolvendo órgãos como Autarquias, Fundações e Empresas públicas e privadas.

2.1.2 - PRT – Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil

O Programa de Regionalização do Turismo – Roteiros do Brasil - PRT, foi criado em 2003, e está integrado ao Plano Nacional do Turismo 2003 - 2007 e 2007 – 2010 sendo “destacado em âmbito nacional pela continuidade nas estratégias de ordenamento territorial implementadas desde a municipalização do turismo.” (TRENTIN e FRATUCCI, p.841). O PRT tem como base todo trabalho realizado pelo PNMT, e também têm como objetivo a descentralização do planejamento do turismo

³ Fonte: <http://turismoinformativo.blogspot.com.br/2008/02/pnmt-programa-nacional-de-municipalizao.html>

e a busca do desenvolvimento sustentável, mas ao contrário do PNMT, onde as atividades são realizadas em municípios, o PRT dividiu o Brasil em regiões turísticas.

“A Regionalização proposta como política pública de turismo significa olhar além do município, para fins de planejamento, gestão, promoção e comercialização integrada e compartilhada. Propõe – se em olhar a região e não mais o município isolado. Essa visão se alinha a tendências internacionais que buscam um maior aproveitamento dos recursos financeiros, técnicos e humanos a fim de que se possam criar condições e oportunidades para revelar e estruturar novos destinos turísticos, qualificados e competitivos”. (BRASILb, 2007, p.12)

A primeira ação do programa para sua implantação, é o desenvolvimento do Inventário da Oferta Turística, sendo ele, o levantamento, a identificação e o registro dos atrativos, serviços, equipamentos turísticos e infraestrutura de apoio ao turismo. O objetivo do inventário é formar um banco de dados com informações para fins de planejamento, gestão e promoção da atividade turística brasileira, através disso foi criado o Sistema de Inventariação da Oferta Turística – INVTUR, organizando as informações de dados de abrangência nacional. (MTur – Ministério do Turismo⁴).

Para o desenvolvimento do PRT, foram criados dois documentos, Diretrizes Políticas e Diretrizes Operacionais, as operacionais devem ser aplicadas nas regiões onde o plano será executado, sendo assim, foram elaborados módulos que devem ser seguidos.

1. Sensibilização;
2. Mobilização;
3. Institucionalização de instância da governança regional;
4. Elaboração do plano estratégico de desenvolvimento do turismo regional;
5. Roteirização turística;
6. Promoção e apoio a comercialização;
7. Sistema de monitoria e avaliação do programa.

Em 2007, o PRT passou a ser um macroprograma do Plano Nacional de Turismo 2007 – 2010, e também a ser baseado “pela segmentação da oferta e da demanda, como estratégia de organização do turismo para fins de planejamento e

⁴ Fonte: http://www.turismo.gov.br/turismo/programas_acoes/regionalizacao_turismo/inventario.html

gestão. Com isso visava a concepção de produtos, roteiros e destinos que reflitam as características de peculiaridade e especificidade de cada região”. (BRASILa, 2007, p.67, apud CORDEIRO, 2009, p.24).

Com a nova formulação do PNT (2013 – 2016) o PRT ganhou novas diretrizes, será feito um amplo diagnóstico das regiões turísticas para identificar suas necessidades e potencialidades, o qual terá base em eixos de gestão, estruturação e promoção. A Gestão permanece sendo descentralizada, tendo a participação social e o fortalecimento das entidades locais, o planejamento e posicionamento do mercado, a qualificação profissional, o empreendedorismo e a promoção dos destinos brasileiros.

Além das diretrizes o PRT têm base nos princípios de flexibilidade, articulação, mobilização, cooperação intersetorial e interinstitucional e na sinergia de decisões como estratégia orientadora dos demais macroprogramas, programas e ações do PNT. (MTur – Ministério do Turismo⁵).

O PRT ganhou um programa próprio, cujo nome é, Programa de Planejamento e Gestão da Regionalização, e suas principais ações são:

- Inventário da Oferta Turística;
- Planejamento e Gestão Regional do Turismo;
- Estruturação e gestão dos 65 destinos indutores;
- Gestão das Instâncias de Governança Regionais.

Podemos perceber que com a criação de novas políticas públicas e do Plano Nacional de Turismo a importância da qualificação do setor ganhou espaço e passou a ser vista como estratégia de desenvolvimento do turismo no Brasil.

2.1.3 – Secretaria de Estado do Turismo – SETU

Os primeiros indícios de turismo no estado do Paraná se deram no período de 1932 – 1945, quando Manoel Ribas administrava o estado. A iniciativa que se têm, partiu de um grupo de curitibanos, que tentou estabelecer um clube náutico na ilha

⁵ Fonte: http://www.turismo.gov.br/turismo/programas_acoes/regionalizacao_turismo/

do mel, mas a tentativa não teve sucesso devido a ocupação da ilha pela marinha, durante a Segunda Guerra Mundial.

Nessa mesma época foi criado o Departamento Estadual de Imprensa e Propaganda (DEIP), que atuava da mesma maneira do DIP – Departamento de Imprensa e Propaganda, instituído durante o governo de Getúlio Vargas.

Com a redemocratização do país e o final da Segunda Guerra Mundial, o DEIP teve que se adaptar as novas políticas, recebendo o nome de Departamento Estadual de Informações.

A evolução no país e no estado era contínua, em 1966 com a criação do Sistema Nacional do Turismo, surgiu no estado do Paraná o Departamento de Turismo e Divulgação, sendo vinculado a Secretaria de Viação e Obras Públicas e agregado ao Serviço de Imprensa do palácio do governo. Pouco tempo depois o Departamento de Turismo tornou-se autônomo e elaborou um Plano Geral de Turismo, não sendo implantado por falta de verbas para o setor.

Foi criado então a Secretaria Extraordinária do Comércio e Indústria, tendo vínculo ao turismo, mas essa parceria não durou muito tempo, pois a Secretaria do Governo teve a ideia da criação de um Conselho e da Empresa Paranaense do Turismo.

Em 27 de maio de 1969, foram criados o Conselho Paranaense de Turismo – CEPATUR e a Empresa Paranaense de Turismo – PARANATUR, a qual era uma empresa pública, que possuía patrimônio próprio, dentre eles o Parque Estadual de Vila Velha – Ponta Grossa.

Em 07 de abril de 1983 a PARANATUR passou a ser vinculada a Secretaria de Estado da Cultura e do Esporte, seis anos mais tarde, em 22 de maio de 1989, foi extinta e a Fundação de Esportes do Paraná passou a denominar-se Fundação de Esporte e Turismo – FESTUR.

No governo de 1991, a FESTUR e outras fundações estaduais, transformaram-se em autarquias, permanecendo assim até 1995, quando tornou-se a Paraná Turismo, tendo como sua principal competência a criação da Política

Estadual do Turismo. Atualmente está vinculada a Secretaria de Estado do Turismo – SETU, assim como o Centro de Convenções de Curitiba e a ECOPARANÁ.

Criada em 30 de Dezembro de 2002, a SETU, tem por finalidade a definição de diretrizes, a proposta e implementação da política estadual de turismo e o incentivo do mesmo como desenvolvimento econômico e social. Atua como órgão de primeiro nível hierárquico da administração estadual, juntamente vinculado a autarquias estaduais com o objetivo de desenvolver o turismo no estado do Paraná.

Segundo dados do MTur e do Instituto de Pesquisas Econômicas – Fipe em 2010 o Paraná foi elencado como o quarto estado do Brasil a receber mais visitas, tendo a cidade de Foz do Iguaçu como segundo destino de lazer e Curitiba como terceiro de negócios e eventos. (SETU⁶).

Para atender de maneira planejada os visitantes, foi criado o Plano de ações 2011 – 2014, se constituindo como principal ferramenta de planejamento do Sistema – SETU. Esse Plano têm como missão, “fomentar e promover a atividade turística, contribuindo para o desenvolvimento sustentável do Estado do Paraná e para satisfação de seus visitantes”. (Plano de Ação – SETU).

A Política de Turismo do Paraná foi criada e sancionada em 13 de novembro de 2008, ela se “constitui em um conjunto de estratégias e prioridades que orientam o desenvolvimento sustentável do turismo no Estado do Paraná, integrando sua política econômica, de forma planejada e organizada consolidando-o como destino turístico e proporcionando a inclusão social de sua população”. (Política de Turismo do Paraná⁷).

A Política estadual do turismo se orienta por dez princípios:

- Sustentabilidade;
- Mobilização;
- Visão Sistêmica;
- Parcerias;
- Descentralização;
- Regionalização;

⁶ Fonte: <http://www.setu.pr.gov.br/arquivos/File/pdf/institucional/FOLDERPARASITE.pdf>

⁷ Fonte: <http://www.setu.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=183>

- Inclusão Social;
- Competitividade;
- Conhecimento;
- Qualidade.

Antes de começar as discussões sobre a regionalização do turismo no Estado, a ECOPARANÁ fez um estudo com base no Programa de Biodiversidade da Secretaria de Estado do Meio Ambiente, que previa a possibilidade de dividi-lo em cinco regiões, mas essa ideia foi julgada pouco comercial para o turismo do Estado.

Em 2003, foi realizada a primeira Oficina de Planejamento sobre o processo de regionalização, após serem analisadas as potencialidades de cada região, o Estado acabou sendo dividido em nove regiões turísticas: Litoral, Curitiba e Região Metropolitana, Campos Gerais, Oeste e Lindeiros ao Lago de Itaipu, Norte, Noroeste, Centro, Centro – Sul e Sudoeste.

Em 2005, o MTur e a SETU se conveniariam, com isso foram realizadas oficinas de planejamento e elaborados Planos Estratégicos de Desenvolvimento do Turismo Regional. Segundo a Secretaria de Estado do Turismo, foram no total 36 oficinas de capacitação nas 9 regiões turísticas do Estado, com envolvimento de 210 municípios e 1.380 pessoas.

Foi através da criação da Secretaria de Estado do Turismo e do Programa de Regionalização do Estado que as Primeiras ações envolvendo a capacitação surgiram. As oficinas realizadas ajudaram na sensibilização e na mobilização da comunidade local sobre a visão do turismo e o que a atividade poderia agregar para cada região se fosse planejada de maneira adequada para seu desenvolvimento.

Foram criados o Conselho Consultivo de Turismo do Estado e a Câmara de Regionalização do Turismo composta por entidades como: ABAV – PR, SEBRAE, ABGTUR, EMATER, ECOPARANÁ, SESC, SENAC entre outras.

2.1.4 – SENAC

O Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC) é um órgão criado em 10 de janeiro de 1946 pela Confederação Nacional do Comércio de Bens,

Serviços e Turismo (CNC), com a responsabilidade de contribuir com o desenvolvimento profissional do país.

Como uma das ações promovidas pelo SENAC, se destacam as empresas pedagógicas (empresas – escola), as quais possibilitam os alunos a colocarem em prática os conhecimentos adquiridos durante os cursos ofertados, e a vivenciarem o trabalho em ambiente próprio.

1. Principais Programas desenvolvidos pelo SENAC

- **SENAC GASTRONOMIA:** Objetivo: Capacitar profissionais com novas tecnologias para atuarem na área da gastronomia.
- **PRONATEC:** Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego, criado pelo Governo Federal com a participação do SENAC desde a elaboração de programas de incentivo até a oferta de vagas gratuitas nos cursos desenvolvidos para educação profissional.
- **PROGRAMA SENAC DE SEGURANÇA ALIMENTAR:** Criado em 2012 com o objetivo de desenvolver o preparo de alimentos de forma sustentável e segura, preservando seus valores nutricionais e sanitários.
- **PROGRAMA SENAC DE GRATUIDADE (PGS):** É elencado como uma ação de inclusão social, pois oferta cursos gratuitos para indivíduos que não têm condições de renda para se qualificar profissionalmente.

2.1.5 – Cursos ofertados para Capacitação do Turismo

Após a implementação dos programas de municipalização e regionalização do turismo no país, o Ministério do Turismo em parceria com entidades relacionadas ao mesmo desenvolveu cursos para capacitação do setor. Esses cursos tem como objetivo qualificar e “educar” uma região para o desenvolvimento da atividade turística.

Foram desenvolvidos no país cursos presenciais e não presenciais (online), os quais variavam de carga horária.

Abaixo segue o levantamento de alguns cursos ofertados pelo ministério do turismo em parceria com algumas entidades (SENAC, SEBRAE, SETU, entre

outras), pois devido aos problemas políticos no país, alguns dados foram corrompidos, dificultando a pesquisa.

Levantamento de alguns Cursos de Capacitação ofertados pelo Ministério do turismo em parceria com outras entidades.

- Programa Bem receber em 2008 desenvolveu cursos voltados para o turismo, a partir de 2012 o programa passou a se chamar bem receber copa, aplicando cursos voltados para receber o evento no país;
- Qualificação dos Equipamentos e serviços turísticos, cursos voltados a gestão e ao desenvolvimento de destinos turísticos;
- Qualifica Brasil – 2005 e Capacitação em turismo – 2010
 - ✓ Atendimento ao turista: Bares e Restaurantes
 - ✓ Gastronomia e Cultura
 - ✓ Noções de higiene e segurança alimentar
 - ✓ Serviços de Salão – Garçom e Barman
 - ✓ Técnicas de vendas e negociação para pequenos negócios
 - ✓ Gestão de hotéis e pousadas
 - ✓ Atendimento ao turista – Meios de hospedagem
 - ✓ Operação em recepção de hotéis e pousadas
 - ✓ Animação recreativa e cultural
 - ✓ Turismo e meio ambiente
 - ✓ Atendimento ao turista – Atrativos turísticos
 - ✓ Meio ambiente e sustentabilidade
 - ✓ Turismo e hotelaria para eventos
 - ✓ Recepcionista em eventos
 - ✓ Cerimonial e protocolo para eventos
 - ✓ Como atrair o turista para o seu negócio e sua cidade
 - ✓ Como buscar linhas de crédito para o turismo
 - ✓ Como se comunicar e se relacionar com o turista
 - ✓ Cultura brasileira e o futebol
- Pronatec Copa – 2012/ 2013/ 2014
 - ✓ Turismo, hospitalidade e lazer
 - ✓ Agente de informações turísticas

- ✓ Atendente de lanchonete
- ✓ Auxiliar de cozinha
- ✓ Bartender
- ✓ Camareira em meios de hospedagem
- ✓ Churrasqueiro
- ✓ Copeiro
- ✓ Cozinha industrial
- ✓ Garçom
- ✓ Governanta em meios de hospedagem
- ✓ Mensageiro em meios de hospedagem
- ✓ Cerimonialista e mestre de cerimônias
- ✓ Monitor de recreação
- ✓ Organizador de eventos
- ✓ Pizzaiolo
- ✓ Recepcionista em meios de hospedagem
- ✓ Recepcionista de eventos
- ✓ Salgadeiro
- ✓ Sommelier
- ✓ Sushiman
- ✓ Condutor de turismo de aventura
- ✓ Idiomas
- SENAC
 - ✓ Informações turísticas e orientação profissional para taxistas
 - ✓ Organização de eventos e cerimonial
 - ✓ Técnico em eventos
 - ✓ Organização de eventos sociais
 - ✓ Técnico em guia de turismo
 - ✓ Serviço de recepcionistas para eventos

Além desses outros cursos foram ofertados, cursos não regulamentados, cursos de treinamento interno nas empresas os quais visavam o mesmo objetivo, o de preparar um destino para atender os turistas de maneira qualificada.

No próximo capítulo desse trabalho será abordado a perspectiva da qualificação de turismo na cidade de Ponta Grossa, o envolvimento do trade e as iniciativas da Universidade Estadual de Ponta Grossa no que diz respeito a qualificação no turismo da cidade.

CAPÍTULO 3 – A PERSPECTIVA DA QUALIFICAÇÃO NO MERCADO TURÍSTICO DE PONTA GROSSA

No presente capítulo será retratado a contextualização do turismo em Ponta Grossa, bem como o surgimento do Curso de Graduação em Turismo da UEPG e suas ações acadêmicas desenvolvidas envolvendo a capacitação dos indivíduos ligados ao setor. Será apontado o mercado turístico da cidade de Ponta Grossa e apresentado o resultado obtido pelas pesquisas realizadas no trade.

3.1 – Contextualização do turismo em Ponta Grossa

A preocupação com o turismo em Ponta Grossa, existe em diferentes momentos históricos, mas faz pouco tempo que a profissionalização do setor acontece.

Várias iniciativas, modificaram essa situação, onde pode-se citar como principal a criação do Curso de Turismo da Universidade Estadual de Ponta Grossa – UEPG em 1998, e em 1947 a criação do SENAC – PARANÁ, o qual mais tarde construiu uma sede em Ponta Grossa.

No que diz respeito a segmento turístico, o foco da cidade de Ponta Grossa é o turismo de negócios e eventos. Ponta Grossa é um local com potencial em desenvolvimento para atrair turistas de negócios e eventos, pensando nisso o SEBRAE/ PR neste ano de 2013 está desenvolvendo um planejamento estratégico para que o município se consolide no segmento.

3.1.1 – Ações Acadêmicas

O Curso de Turismo da Universidade Estadual de Ponta Grossa - UEPG, foi criado em 1998 e em 2000 seu Núcleo de Estudos Turísticos – NETUR surgiu como um espaço do curso para pesquisas e projetos, mais tarde foi desenvolvido o projeto de extensão NETUR - prestação de serviços técnico-científicos para o desenvolvimento do turismo regional nos Campos Gerais do Paraná, com o objetivo de planejar e coordenar as ações realizadas pelo curso de turismo da UEPG

voltadas a comunidade, tornando o NETUR um espaço para atividades extensionistas.

Ainda em 2000 ocorreu uma ação desenvolvida pelo atual coordenador do curso de turismo da UEPG, Professor Luiz Fernando de Souza, a qual fazia parte de um projeto de pesquisa com a Professora Teresa Jussara Luporini, foram realizados trabalhos com crianças de quarta série sobre o patrimônio na cidade de Ponta Grossa, mais tarde este projeto se transformou no PNMT Mirim, através da Associação dos Municípios dos Campos Gerais - AMCG, onde foram realizados cursos com o mesmo formato nas cidades de Tibagi, Lapa, Pirai do Sul, Telêmaco Borba, Castro, todos desenvolvidos e aplicados pelos acadêmicos do curso de turismo, durante os anos de 2001 e 2002.

Em 2005, devido a necessidade de atender os objetivos do PNMT, criado pelo Ministério do Turismo em 2003, foi elaborado o projeto de extensão “Conhecendo a Cidade e Informando o Turista”, o qual foi ministrado pelos acadêmicos, com o objetivo de divulgar a importância e o potencial turístico de Ponta Grossa, seus atrativos, equipamentos, serviços turísticos, e ações culturais, aos profissionais envolvidos no setor. O projeto que se iniciou em 2005, se estendeu durante 2006 e teve a coordenação da Professora Márcia Dropa, em parceria com a prefeitura da cidade e o Departamento de Turismo da UEPG.

Com as divulgações sobre o projeto, o NETUR recebeu várias solicitações por parte da Prefeitura Municipal de Ponta Grossa, e a mais significativa foi a qualificação dos taxistas da cidade devido a Lei 9091 de 30 de Agosto de 2007, a qual visava que durante o processo de renovação da licença de tráfego deveriam participar de um curso de relações humanas e informações turísticas, firmando assim uma parceria entre a universidade e a prefeitura.

No mesmo ano de 2007, a prefeitura começou parceria com o CESCAGE – Centro de Ensino Superior dos Campos Gerais, promovendo cursos de atendimento ao turista e eventos que contribuíram para melhoria da mão de obra e serviços do turismo.

Outras ações foram desenvolvidas pelos acadêmicos de turismo da UEPG, participantes do projeto de extensão NETUR, juntamente com os professores do

DETUR (Departamento de turismo). Em 2010 aplicaram cursos no trade de Carambeí, a fim de preparar a comunidade local para receber o turista. Esses cursos faziam parte do projeto de extensão “Conhecendo a Cidade e Informando o Turista” e foi coordenado pela professora Graziela Scalise Horodyski.

Com o desenvolvimento de ações envolvendo a qualificação profissional em turismo e as instituições de ensino de Ponta Grossa, o professor Luiz Fernando de Souza, afirma que “enquanto acadêmico o crescimento é em experiência por trabalhar direto com o público, adquirindo confiança, experiência profissional, e valorização do patrimônio como atratividade turística. Já como professor o crescimento é enquanto oportunidade para os acadêmicos, e a inserção da universidade na comunidade local e regional, abrindo o espaço de futuro campo de trabalho para os mesmos, assim como se manter informado, e sempre atento ao que é passado em sala de aula com a realidade do mercado.”

Sendo assim, envolver os acadêmicos em ações de capacitação é uma maneira de unir o trade as instituições de ensino, fazendo assim, com que um aprenda com o outro através das experiências vividas.

3.1.2 – Mercado Turístico de Ponta Grossa

A cada dia que passa é mais comum surgirem exigências por parte do mercado, as quais, a maioria vem por parte da análise do perfil do turista que também vem sofrendo algumas mudanças. Devido a isso o produto turístico necessita estar alinhado a tais características do mesmo, para que sua oferta seja exercida de maneira que possa atrair uma demanda e movimentar o turismo de uma região.

Sendo assim se caracteriza o produto turístico como o conjunto de elementos que compõem a oferta, sendo eles, elementos tangíveis ou intangíveis. David Jeffreis (apud RUSCHMANN 1990, p.27) “descreve o produto turístico como um pacote que inclui atrações, facilidades, transportes e etc”, ou seja, o que o receptivo tem a oferecer ao turista durante a sua visita, além de seus atrativos, sua infraestrutura básica e de apoio.

O produto turístico é composto por seis componentes:

Figura 3 – Componentes do Produto turístico



FONTE:

A análise da figura 3, possibilita enxergar que a interligação entre os seis elementos exibidos acima, torna o produto turístico de uma região competitivo no mercado, adequando assim, uma gestão planejada afim de direcionar ações estratégicas equivalente ou similar ao que o mercado impõe atualmente.

Com a ajuda do inventário da oferta turística criado pelo Ministério do Turismo com objetivo de auxiliar no planejamento e gestão da atividade, pode-se identificar se um determinado destino possui elementos que constituam um produto turístico que possa ser ofertado de maneira competitiva no mercado.

Na cidade de Ponta Grossa, o último inventário realizado foi entre 2009 e 2010 e algumas informações do mesmo estão disponibilizadas no site da Prefeitura, o que acaba ajudando o próprio turista em algo que necessite, além de colaborar com o planejamento da atividade turística do local, bem como na identificação do mercado turístico da mesma.

Segue abaixo dados do inventário turístico (INVITUR) de Ponta Grossa.:

Dentre a categoria de atrativos turísticos Ponta Grossa conta com um total de oito atrativos naturais, onze religiosos, onze monumentos, três museus e foram elencadas dezesseis bibliotecas para serem escritas no INVITUR nessa categoria, sendo que só existe uma biblioteca municipal na cidade.

No que diz respeito a meios de hospedagem Ponta Grossa conta com, vinte e três hotéis, uma pousada, nove pensões, oito motéis e onze campings inscritos no INVITUR.

A cidade possui sessenta restaurantes, quinze churrascarias, quatorze pizzarias, doze bares, trinta padarias/cafeaterias, quarenta e quatro lanchonetes, duas confeitarias, oito choperias/cevejarías, três quiosques, seis sorveterias, uma casa de sucos e uma adega. Todos esses empreendimentos estão compostos a gastronomia local inscrita no INVITUR.

Para atender o setor de eventos, a cidade possui trinta e oito espaços, distribuídos em auditórios e salões para eventos, além de contar com doze empresas organizadoras/promotoras de eventos e dois parques/pavilhões de exposições.

Além dos empreendimentos citados acima, Ponta Grossa conta com dezessete agências de viagem, sendo uma operadora com duas lojas na cidade, seis casas de artesanato, duas casas de câmbio, seis entidades de turismo e três centros de informações – C.I.T, inscritos no INVITUR.

O setor de meios de transportes possui quarenta e quatro transportadoras turísticas, sete locadoras, trinta e nove pontos de táxi (com aproximadamente cento e cinquenta e quatro carros), dois rádio taxi e treze transportadoras rodoviárias.

Com a identificação dos dados acima e ações estratégicas conjuntas entre o poder público e privado é possível movimentar a lucratividade da cadeia produtiva local, investindo em melhorias e qualificação de seus produtos turísticos, os quais poderão competir de maneira equivalente ou similar a outros no mercado.

3.1.3 – A Qualificação na Perspectiva do Trade Local

Muito se vem discutindo sobre o tema Qualificação Profissional no Turismo, entidades apontam a necessidade que a atividade tem de capacitar pessoas para sua realização e a dificuldade que encontram em manter os trabalhadores fidelizados, pois os mesmos acabam procurando outras áreas por acreditarem que não existe perspectiva de crescimento no setor do turismo. Pensando nisso o

Ministério do Turismo planeja criar uma política de qualificação profissional, a qual não irá só qualificar novos profissionais para atender o turismo, mas sim requalificar todos que já trabalham na área.

Os índices dos brasileiros que investem em qualificação no exterior aumentaram significativamente, os chamados intercâmbios têm sido realizados por muitos estudantes, eles querem aprimorar o novo idioma e conhecer novas culturas. O que tem ajudado nesse aumento na procura de intercâmbios é o fato da atividade estar mais acessível atualmente devido o aumento da renda e das formas de pagamento.

Pensando em qualificar estudantes de turismo e hotelaria o Ministério do Turismo com a colaboração da Capes e a parceria da Secretária do Turismo de Portugal lança um projeto – piloto que irá capacitar 50 alunos de diversas instituições do país. O Programa visa a parceria entre o Brasil e Portugal na área de qualificação profissional em hospitalidade e turismo, e com ele os estudantes terão a oportunidade de aprimorar seus conhecimentos, desde elementos mais simples aos mais complexos dentro da cadeia produtiva do setor.

O Ministério do Turismo em parceria com entidades como SEBRAE e SENAC disponibilizou cursos de capacitação em todo o país, a cidade de Ponta Grossa foi uma das que participaram desses cursos de qualificação e atualmente é uma das cidades que participa do PRONATEC.

Instituições locais como a Associação Comercial, Industrial e Empresarial de Ponta Grossa - ACIPG, ajudam na qualificação dos profissionais do setor, disponibilizando programas de cursos de qualificação como o Qualifica Brasil que conta com o apoio do Sindicato de Hotéis, Restaurantes, Bares e Similares dos Campos Gerais (SHRBS) e do Ministério do Turismo, incentivando assim o indivíduo no aprimoramento de suas habilidades e conhecimento de novas áreas.

Além do incentivo de instituições governamentais, as empresas do trade praticam internamente treinamentos para a padronização dos serviços, exemplo disso é a rede de fast food Mc Donald's, após uma entrevista com uma das gerentes da loja do Shopping Palladium em Ponta Grossa é possível entender como funciona os treinamentos e gestão de funcionários dentro da rede citada.

Capacitar é uma maneira de padronizar os serviços prestados, de acordo com Skrepka⁸ (2013):

A rede Mc Donalds possui uma universidade corporativa, que tem como objetivo ajudar os funcionários a exercerem suas funções, essa universidade é dividida em três escolas (escola de excelência operacional, escola de liderança e escola de negócios), que qualificam os indivíduos desde a função operacional e o atendimento ao cliente, até exercerem cargos maiores, ensinando também como administrar o negócio de forma inovadora para atingir os resultados almejados.

Como forma de avaliação e incentivo para buscar a excelência cada vez mais, os funcionários são mensalmente avaliados através de seus conhecimentos, fazendo com que os mesmos cresçam dentro da empresa rapidamente.

Quando questionada sobre a loja estar se preparando para receber o evento da Copa do Mundo (SKREPKA, 2013) foi direta: “As lojas de Curitiba e São Paulo estão sim participando dos cursos do PRONATEC, aqui em Ponta Grossa, nada foi realizado ainda”.

Pode-se perceber que mesmo serviços padronizados precisam de treinamentos constantes, e que apesar da marca ser conhecida no mundo inteiro, é necessário qualificar e capacitar os profissionais que atuam. O objetivo desse trabalho é analisar a perspectiva de Ponta Grossa com relação a qualificação dos indivíduos. Foram desenvolvidos questionários e entrevistas em sete estabelecimentos da cidade, os quais poderemos ver o resultado abaixo e entender qual a posição do trade com relação ao tema.

Devido a falta de interesse do trade turístico de Ponta Grossa em colaborar com a pesquisa, os estabelecimentos escolhidos não passaram por critérios e sim pelo fato de colaborarem com as informações solicitadas. Devido a falta de tempo hábil para conclusão da pesquisa, pois a mesma foi reestruturada, foram enviados questionários a dezessete estabelecimentos, os quais são:

1. Adega Porto Brazos;
2. Agência de viagem Naiade;
3. Agência de viagem CVC;
4. Agência de viagem Cygnus;

⁸ Carla Skrepka - Gerente da rede Mc Donalds do shopping Palladium Ponta Grossa

5. Café colonial Kaffe Loch;
6. Churrascaria Expedicionário do Cogo;
7. Churrascaria Zancanaro;
8. Excellence Formaturas;
9. Hotel Barbur;
10. Hotel Planalto;
11. Hotel Slaviero;
12. Hotel Vila Velha;
13. Mega Eventos;
14. Princess Eventos;
15. Rede de fast food Mc Donald's;
16. Restaurante La Gondola;
17. Restaurante La Taverne.

Obtendo retorno de sete estabelecimentos, dos citados acima, os quais pode-se ver o resultado abaixo. Na categoria de meios de hospedagem, os estabelecimentos que contribuíram para pesquisa foram, o Hotel Planalto e o Hotel Slaviero, na categoria agência de viagens as Agências CVC – Shopping Palladium e Cygnus Turismo, na categoria de estabelecimento gastronômico a Churrascaria Expedicionário e a rede de fast food Mc Donald's e como empreendimento turístico a Adega Porto Brazos.

Antes de serem aplicados os questionários aos funcionários, os gerentes de cada estabelecimento responderam a uma entrevista, a qual já se tem uma perspectiva de como os cursos ofertados pelo Ministério do Turismo são vistos dentro do trade de Ponta Grossa.

Com relação ao incentivo da empresa a se qualificar cada vez mais para o mercado de trabalho, quatro dos sete gerentes entrevistados responderam que falta incentivo da parte deles e segundo (RETZUK⁹, 2013) “Deixamos os funcionários a vontade, são poucos os que tomam iniciativa de procurar aprendizado”. Para (CLIVATI,¹⁰ 2013) “Nós como empresa, deveríamos cobrar muito mais de nossos funcionários, e apesar de possuímos a Universidade CVC, onde o colaborador pode

⁹ Aldio Retzuk – Gerente Churrascaria Expedicionário do Cogo

¹⁰ Marcelo Clivati – Gerente da CVC viagens Shopping Palladium Ponta Grossa

adquirir conhecimento, a cobrança não existe, infelizmente.” Os dois estabelecimentos hoteleiros passam por treinamentos constantes de suas equipes, incentivando assim o profissional na qualificação.

Quando questionados sobre a participação das empresas nos cursos de qualificação ofertados pelo Ministério do Turismo (Qualifica Brasil, Capacitação em Turismo e PRONATEC – Copa) as respostas novamente foram negativas, a maioria não participou e não participa de nenhum deles, alguns por falta de interesse e outros por nem conhecerem esses cursos, que na maioria são online. O gerente de um dos estabelecimentos afirma que “o programa Qualifica Brasil ofertado pelo MTur pôde dar uma base para aqueles que não tinham experiência e contato com a função desempenhada, agregando no desenvolvimento de suas atividades”. (PANZARINI¹¹, 2013).

Os cursos de qualificação ofertados pelo MTur segundo os seis gerentes dos estabelecimentos entrevistados não preparam o profissional para o mercado de trabalho, eles ajudam, mas não qualificam o indivíduo para enfrentar a competitividade. “O dia a dia em contato com a função, as experiências adquiridas, também geram conhecimentos, e os cursos têm a função de agregar e fornecer mais informações” (DEWULF¹², 2013), para (WAGNER¹³, 2013):

Esses cursos ajudam a somar, mas não são suficientes, são necessárias mais iniciativas, também por parte do poder privado. A obrigação do Governo é ofertar esses cursos para nos ajudar, mas o profissional tem sempre que estar buscando algo especializado.

Ainda nessa questão, (PEREIRA¹⁴, 2013) dá a sua opinião, “acredito que ajudam a preparar sim, porém os profissionais sempre terão que estar reciclando e atualizando seus conhecimentos adquiridos”

Com relação a treinamentos internos, e depois das respostas negativas as questões anteriores, a maioria das empresas faz ou já fez algum tipo de capacitação com seus funcionários, os hotéis entrevistados capacitam suas frequentemente, reciclando o conhecimento e fazendo com que adquiram cada vez mais, já as agências não investem muito nisso, mas acham importante, “a ideia é tornar os

¹¹ Daniel Panzarini – Gerente da rede Slaviero Executive Ponta Grossa

¹² Aneelen Dewulf – Gerente da Adega Porto Brazos

¹³ Daniel Wagner – Gerente do Hotel Planalto

¹⁴ Roseli Pereira – Gerente da agência de viagem Cygnus

serviços mais profissionais, fazer treinamentos mensais, desde a entrada do funcionário na empresa”(CLIVATI, 2013). A Adega Porto Brazos apesar de possuir só dois funcionários incentiva os mesmos a correr atrás de qualificação.

No mundo atual e globalizado, o mercado de trabalho mostra-se cada vez mais exigente, e a busca por uma colocação profissional não é só mais uma questão de empenho ou de sorte, mas também de qualificação. A qualificação profissional deve ser vista também como fator determinante para o futuro daqueles que estão buscando uma colocação no mercado de trabalho e daqueles que buscam manter a posição já ocupada. Isso nos leva a crer que a medida que o tempo passa e o mundo evolui, adquirir e renovar conhecimento torna-se inevitável.

Segundo Clivati (2013) “o trade de Ponta Grossa está desacreditado e com medo da concorrência, afastando assim a possibilidade de crescimento do mercado na cidade, investindo menos em seus funcionários ao invés de fazer ao contrário, para torná-los mais competitivos”.

Aos funcionários dos estabelecimentos que colaboraram para o desenvolvimento dessa pesquisa foram aplicados um questionário contendo onze perguntas. Ao todo 85 colaboradores responderam, totalizando 90% da participação dos mesmos no desenvolvimento desse trabalho, abaixo veremos as análises e os resultados da pesquisa.

Quanto ao sexo dos entrevistados 61,18% são do sexo feminino e 38,82% do sexo masculino, ou seja, das pesquisas realizadas, 52 delas foram respondidas por mulheres e as 33 restantes por homens, totalizando 85 pessoas entrevistadas. A maioria dos entrevistados tem entre 25 a 35 anos como se vê no gráfico de faixa etária abaixo.

Gráfico 1: Sexo

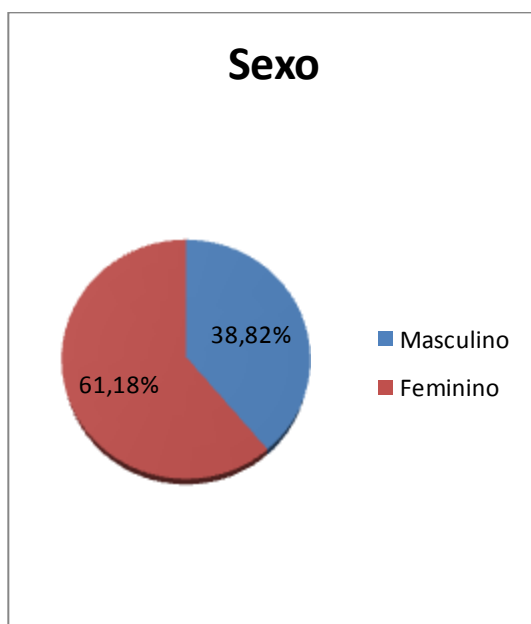
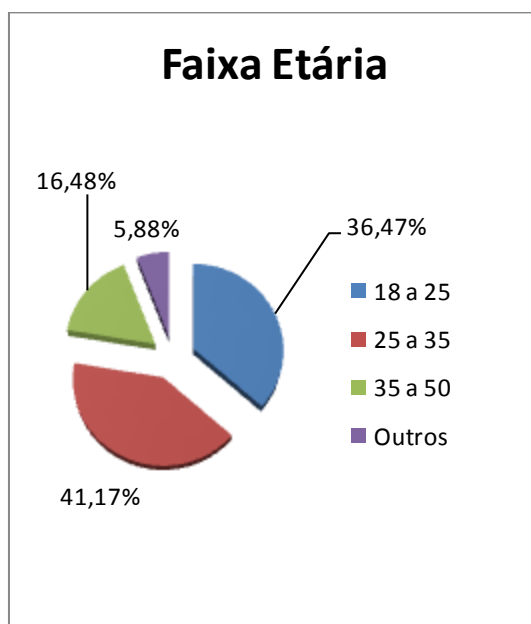


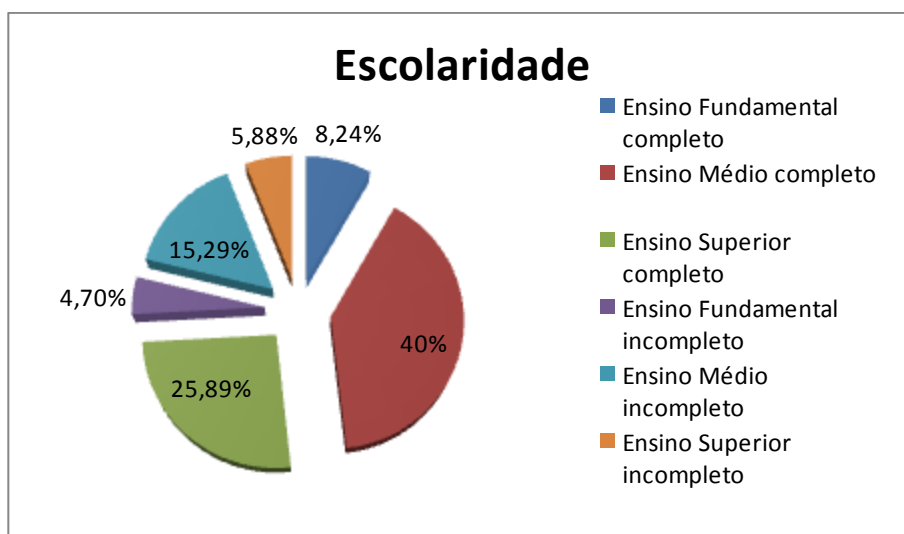
Gráfico 2: Faixa Etária



FONTE: A autora – pesquisa realizada em 2013

Como já foi mencionado no trabalho, a qualificação é um complemento da educação formal, educação formal essa que se é construída desde o primeiro ano de escola. Devido a isso o gráfico abaixo mostra que 40% das pessoas que trabalham nos estabelecimentos que recebem turistas na cidade só cursaram até o ensino médio, e das 25,89% que cursaram o ensino superior, poucas fizeram o curso de turismo.

Gráfico 3: Escolaridade



FONTE: A autora - pesquisa realizada em 2013

A participação das pessoas em cursos de qualificação vem crescendo cada dia mais, dados como os analisados no gráfico abaixo mostram que a procura por capacitação existe na cidade de Ponta Grossa. 61,18% das pessoas entrevistadas afirmaram que já participaram de cursos de qualificação, algumas até citaram os cursos ofertados pelo Ministério do Turismo, como o Qualifica Brasil realizado em 2005 e o Capacitação em Turismo realizado em 2010, os quais abrangiam os mesmos cursos, outras comentaram sobre os treinamentos feitos dentro da própria empresa que trabalham, e que funcionam como incentivo a procura da capacitação e melhoria dos serviços prestados.

Gráfico 4: Participação em cursos de qualificação



FONTE: A autora - pesquisa realizada em 2013

A qualificação é a preparação através de uma formação profissional, para que a pessoa possa aprimorar suas habilidades para executar funções específicas, sendo assim, 92,30% dos entrevistados responderam que os treinamentos e cursos de qualificação têm influência no desempenho do trabalho e que ambos ajudam a dar a base que precisam para desenvolver a atividade que lhes compete, mas nesse setor do turismo o aprendizado é constante.

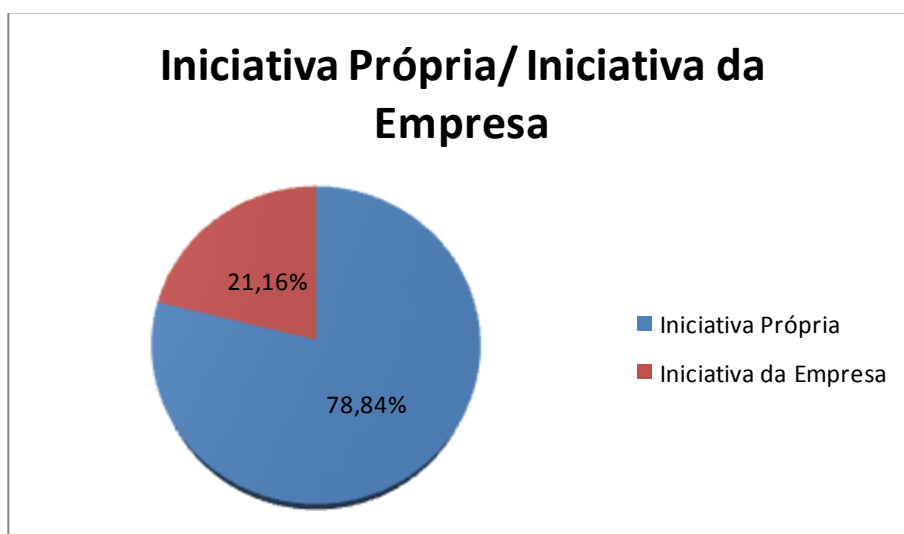
Gráfico 5: Influência de treinamentos e cursos de qualificação no desempenho do trabalho



FONTE: A autora - pesquisa realizada em 2013

Para estarem atualizados e se manterem de forma competitiva no mercado de trabalho, 78,84% dos funcionários dos estabelecimentos questionados responderam que a iniciativa de buscar a qualificação é própria, são eles que correm atrás de cursos preparatórios, os quais, ajudem no desenvolvimento do trabalho exercido e capacitem para desenvolver novas habilidades.

Gráfico 6: Iniciativa Própria/ Iniciativa da Empresa



FONTE: A autora - pesquisa realizada em 2013

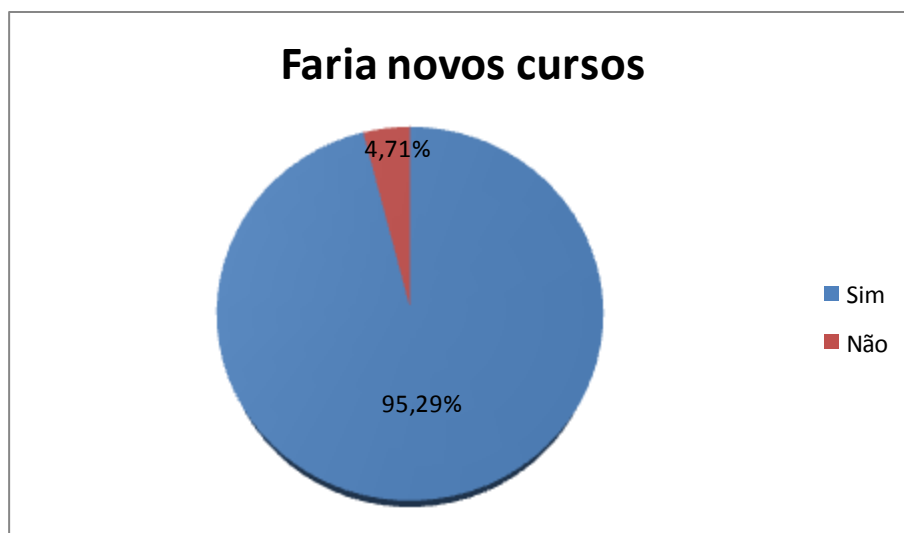
Atualmente com a oferta de cursos de qualificação voltados para atender a Copa do Mundo no Brasil a maioria dos 85 entrevistados, ou seja, 95,29% disseram

que fariam novos cursos, para estarem preparados para atender esse evento mundial. Sabe-se que o segmento turístico foco de Ponta Grossa é o de turismo de negócios e eventos, sendo assim um dos fatores que leva a receber turistas estrangeiros na cidade. Os funcionários dos estabelecimentos por se sentirem despreparados para atender turistas de outros países, elencaram como preferência em cursos que pretendem fazer o de idiomas com uma porcentagem de 63,53%.

Outra porcentagem significativa foi a de curso de organizador de eventos, 25,89%, mostrando assim o interesse no setor de eventos e quem sabe uma potencialidade de pessoas atuantes nesse setor.

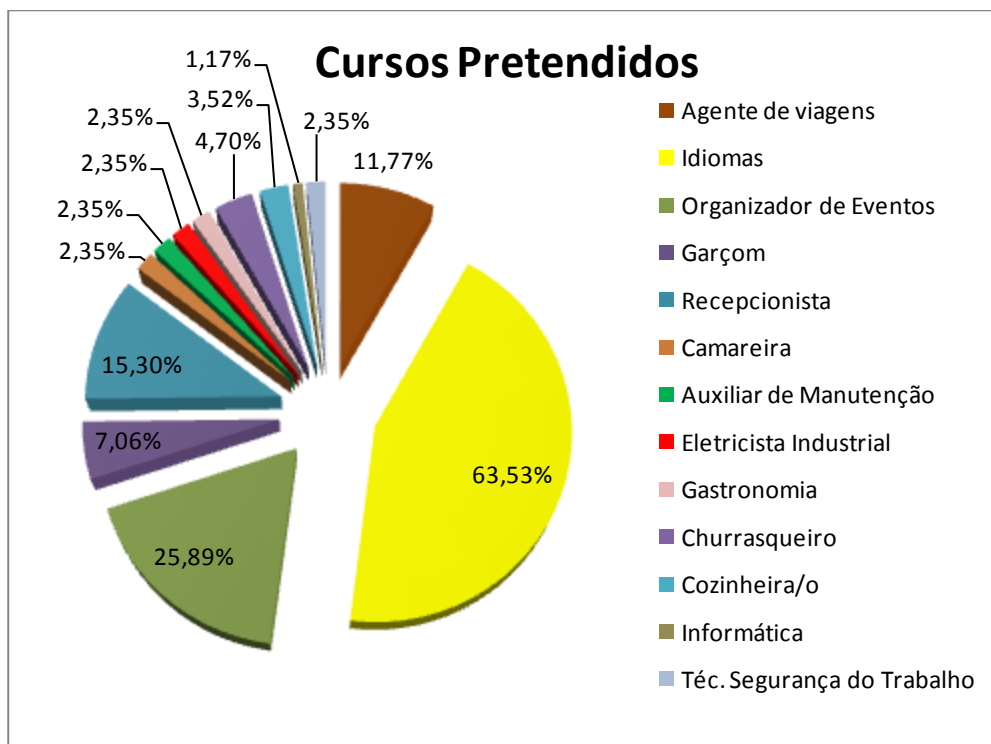
Com porcentagens menores mais ainda relacionados ao turismo, foram citados outros setores como: Agentes de viagens, recepcionista, garçom entre outros. E ainda foram citados quatro setores que não estão diretamente ligados ao turismo, mas podem se relacionar ao setor, auxiliar de manutenção, eletricista industrial, informática e técnico em segurança do trabalho.

Gráfico 7: Faria novos cursos



FONTE: A autora - pesquisa realizada em 2013

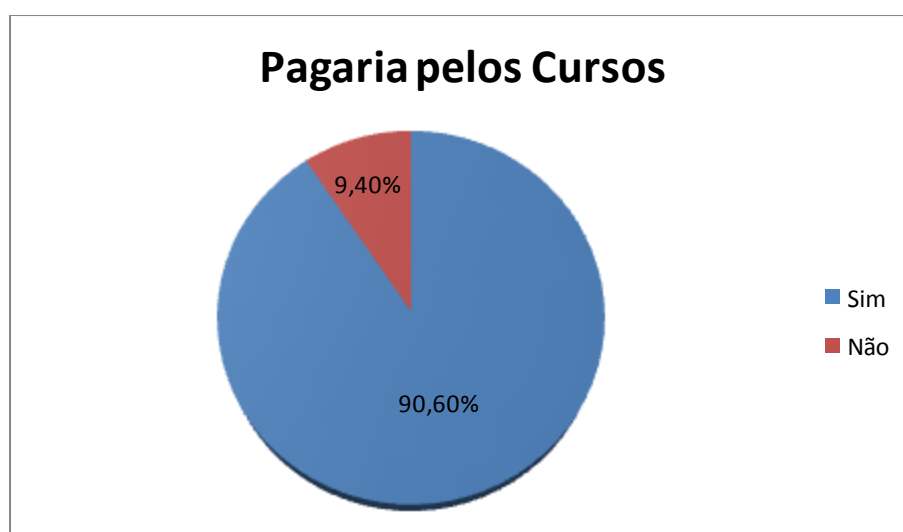
Gráfico 8: Cursos Pretendidos



FONTE: A autora - pesquisa realizada em 2013

Quando questionados se pagariam para participar de cursos de qualificação, e quanto pagariam 90,60% responderam que sim, dessa porcentagem apresentada no gráfico abaixo a maioria das pessoas com respostas positivas disse que pagaria até 120 reais para estar investindo em cursos de qualificação e capacitação, como o de idiomas.

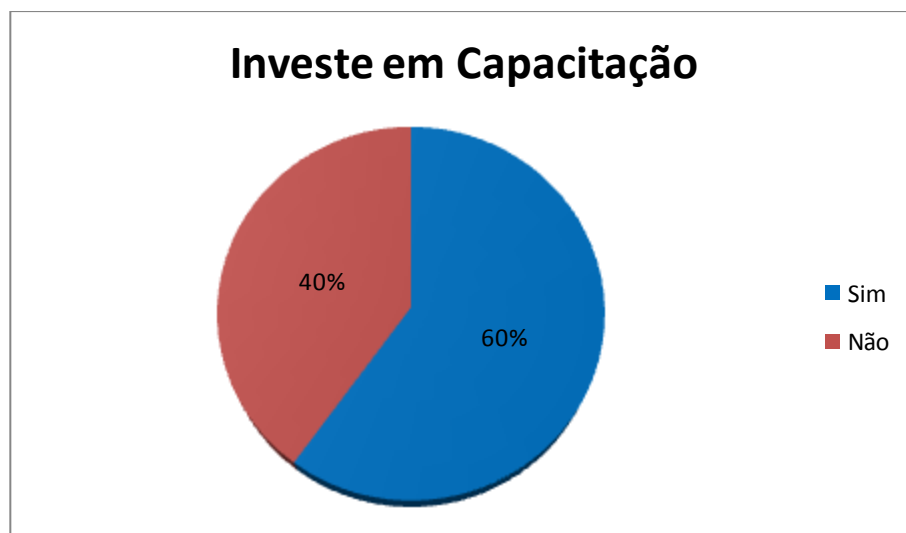
Gráfico 9: Pagaria pelos Cursos



FONTE: A autora - pesquisa realizada em 2013

Após responderem as questões anteriores, os 85 entrevistados tiveram que responder se investem em sua carreira profissional, ou seja, se procuram se qualificar devido as exigências do mercado, 60% responderam que sim, mostrando que estão procurando se manter atualizados.

Gráfico 10: Investe em Capacitação



FONTE: A autora - pesquisa realizada em 2013

O objetivo principal da análise de dados acima é identificar a visão da cidade de Ponta Grossa com relação a qualificação da mão de obra do setor de turismo, levando em conta as opiniões dos gerentes dos estabelecimentos entrevistados e de seus funcionários.

Percebe-se então uma falta de incentivo por parte de algumas empresas com relação a qualificação dos funcionários, e isso foi dito por alguns gerentes durante a entrevista, a maioria deles não conhecem e não participam dos cursos de qualificação ofertados pelo Ministério do Turismo. A procura de estar cada vez mais atualizado para o mercado de trabalho vem por parte dos funcionários do trade, eles demonstraram mais interesse em estar em constante aprendizado, pensando assim na formação de sua carreira profissional.

A perspectiva apresentada nesse terceiro capítulo é a de que o trade sabe da importância da qualificação, mas não coloca em prática, faltando mais ações em conjunto por parte do poder público e privado da cidade.

Como conclusão da pesquisa pôde-se perceber que mesmo com a maioria das pessoas respondendo que já participaram de cursos de qualificação ofertados pelo Ministério do Turismo e por outras entidades, o conhecimento desses cursos dentro das empresas que compõe o trade ainda é pequeno. A falta de divulgação por meio do poder público e privado também pode contribuir para o não conhecimento dos cursos no trade turístico de Ponta Grossa, ocasionando assim a falta de maior participação das pessoas.

Qualificar e capacitar em turismo são um dos fatores imprescindíveis para se ter uma atividade com qualidade. É necessário investir em qualificação e capacitação de mão de obra, mas também em infra estrutura e bem estar (conforto), para estar recebendo o turista e atendendo a comunidade local.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A qualificação profissional é a preparação de uma pessoa através de uma formação profissional, a qual aprimora as habilidades existentes para exercer atividades demandadas pelo mercado de trabalho, não é uma formação completa e sim um complemento da educação formal.

O objetivo de qualificar é incorporar conhecimentos teóricos, técnicos e operacionais relacionados a bens e serviços por meio da educação, sua carga horária depende da necessidade de aprendizagem.

A globalização atualmente tem feito com que o mercado demonstre mais exigências, abandonando a ideia de que o funcionário não deveria pensar e sim produzir, dando espaço para atuação da qualificação. Ações para colocar a capacitação de bens e serviços em prática foram desenvolvidas, um dos exemplos citados no trabalho foi o Programa Nacional de Qualificação criado em 2003 pelo Ministério do Trabalho e Emprego, que tinha como principal objetivo o vínculo entre a educação e o trabalho e a integração de um indivíduo no mercado de trabalho.

Com o crescimento do setor de turismo do país a necessidade de se apresentar serviços de qualidade foi surgindo cada vez mais, além de uma infraestrutura bem planejada os profissionais deveriam estar capacitados para atender seus visitantes, ajudando a desenvolver o turismo de uma região de maneira sustentável.

O turismo é uma atividade que requer educação e aprendizado de maneira contínua, esses dois aspectos tem que estar presentes dentro de uma comunidade que tem a atividade como gerador de renda e desenvolvimento. A comunidade é vista hoje como um dos principais recursos do turismo, por esse motivo deve-se qualificá-la da forma que ela além de prestar serviços de qualidade, possa identificar as necessidades da região no desenvolvimento da atividade.

Investir na hospitalidade local é uma das maneiras de educar a comunidade para receber os turistas, o ato do bem receber é uma estratégia que pode ser

utilizada para se alcançar a satisfação dos clientes, gerando rentabilidade para as empresas.

Um dos desafios do setor turístico é combater o despreparo das pessoas que atuam no mesmo, atualmente ações conjuntas entre o poder público e privado tentam suprir essa necessidade. A ideia da qualificação do turismo surgiu com a criação do PNMT – Programa Nacional de Municipalização do Turismo implantado no país em 1994, o qual movimentou as regiões para que as mesmas discutissem e se conscientizassem sobre a real importância do turismo dentro delas.

Em 2003 com a criação do Ministério do Turismo, a atividade foi novamente reestruturada, foi implantado o Plano Nacional do Turismo 2003 – 2007, que no ano de 2013 foi novamente formulado. A partir da constituição do Ministério do Turismo o setor do turismo pela primeira vez contou como uma estrutura própria e orçamentos próprios que contribuíram no planejamento, desenvolvimento e prática da atividade no país.

Como ação estratégica para qualificar os profissionais do setor, o Ministério do Turismo e outras entidades ofertaram cursos de qualificação. Atualmente o foco tem sido para preparar os indivíduos para receber a Copa do Mundo, evento que movimentará não só o turismo como outros setores no país.

Após entidades apontarem a necessidade de que o turismo tem de capacitar pessoas para sua realização e a dificuldade que encontram em manter os trabalhadores fidelizados, pois os mesmos acabam procurando outras áreas por acreditarem que não existe perspectiva de crescimento nesse setor, o MTur planeja criar uma política de qualificação profissional, a qual além de qualificar novos profissionais irá reciclar os conhecimentos dos que já trabalham nessa área.

Na cidade de Ponta Grossa a profissionalização do turismo acontece faz pouco tempo, a principal iniciativa para isso foi a criação do curso de turismo em 1998 na Universidade Estadual da cidade a UEPG. Algumas iniciativas com intuito de capacitar os cidadãos foram realizadas em parceria da Prefeitura Municipal de Ponta Grossa e a UEPG, a qual se destaca os cursos realizados com os taxistas da cidade.

Para identificar a perspectiva da cidade diante ao tema do trabalho, ou seja, a qualificação, foi realizado entrevistas e questionários com o trade da mesma, encontrando dificuldade para se obter a atenção das pessoas diante ao trabalho apresentado. Foi difícil encontrar empresas dispostas a colaborar com a pesquisa, tendo assim coletado dados apenas de sete entre dezessete outras que não demonstraram interesse.

A visão da maioria das empresas do trade de Ponta Grossa é de que os cursos de qualificação ajudam a dar base e conhecimento para exercer a atividade, e que sozinhos não preparam o indivíduo para enfrentar o mercado de trabalho, sendo assim, complementos de uma educação formal.

Com o desenvolvimento desse trabalho pôde-se perceber que existe uma falta de profissionais formados em turismo no trade de Ponta Grossa e que a maioria que trabalha no setor cursou apenas até o ensino médio.

A falta de interesse do trade e dos funcionários que fazem parte do mesmo em qualificação se percebe no fato da baixa procura nas inscrições do PRONATEC – Copa do Mundo. Até o meio desse ano de 2013 não havia sido fechada nenhuma turma, o que criou uma barreira para os cursos serem realizados. Após o primeiro semestre, o PRONATEC – Copa do Mundo, recebeu inscrições das pessoas em Ponta Grossa e fechou turmas para o curso de idiomas.

Pôde-se observar que uma das coisas necessárias para o crescimento do turismo na cidade de Ponta Grossa é que o trade acredite mais no potencial do turismólogo e no que ele pode trazer como benefício para o turismo da cidade e que esse profissional do turismo invista em sua carreira profissional, aprimorando cada vez mais suas habilidades e contribuindo para a realização da atividade. Quanto ao que diz respeito a qualificação o resultado da pesquisa mostra que precisa-se que não só o Governo disponibilize cursos, mas que as empresas invistam também, realizando programas internos e incentivando o profissional a estar sempre buscando se qualificar para o mercado de trabalho.

Por fim com esse trabalho conclui-se então que a qualificação profissional é um dos fatores chaves da competitividade do setor de turismo, e ter qualidade na qualificação deve ser prioridade do poder público e privado ligados diretamente ao

setor, assim a capacitação deve ser vista como uma estratégia importante no desenvolvimento do turismo, no que diz respeito a preparação dos profissionais do setor.

REFERÊNCIAS

BENI, M. C. **Política e planejamento de turismo no Brasil**. São Paulo: Editora Aleph, 2006. (Série Turismo).

BRUSADIN, L. B. **Avaliação do programa nacional de municipalização do turismo: diferentes visões**. 2005. Disponível em: <<http://www2.anhemi.br/publique/media/leandro>> Acesso em 05 mai. 2013.

Carta de Cessão de Direitos Autorais. Disponível em: <http://www.opandeiro.net/cursos/projetos/trabalho_identidade/carta_cessao_trabalho_identidade.pdf> Acesso em 09 jun. 2013.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos humanos: o capital humano nas organizações**. 8. ed. São Paulo: Atlas. 2004.

CORDEIRO. M. F. **Telejornalismo como Instrumento de sensibilização para o turismo em Ponta Grossa**. Ponta Grossa, 2009.

DROPA, M. M.; GUIMARÃES, C. J.; SOUZA, L. F.; JORGE, M. A. P.; MAIO, C. A. **Conhecer a Cidade e Informar o Turista: Pesquisa e Prática Extensionista em Questão**.

DROPA, M. M.; MAIO, C. A.; SOUZA, L. F.; JORGE, M. A. P. **Programa de Qualificação Profissional e Social para o Setor Turístico: a experiência de Ponta Grossa – PR**.

EMBRATUR – Instituto Brasileiro de Turismo. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/turismo/o_ministerio/embratur/> Acesso em 31 jun. 2013.

INVTUR - PROJETO DA OFERTA TURÍSTICA. Disponível em: <<http://www.inventario.turismo.gov.br/invtur/>> Acesso em 03 ago. 2013.

KOBER, Claudia Mattos. **Qualificação Profissional: Uma tarefa sísifo** – São Paulo: Formato, 2004.

Ministério do Turismo. Disponível em: <www.turismo.gov.br> Acesso em 02 jun. 2013.

NETTO, A. P.; TRIGO, L. G. G. **Reflexões sobre um novo turismo: política, ciência e sociedade**. São Paulo: Aleph, 2003 - (Série Turismo).

OLIVIERI, M. F. A.; RIZZO, C. **Gestão de pessoas em turismo: nova visão de recursos humanos aos profissionais da área**. São Paulo: C&C Editora, 2005.

PETROCCHI, M. **Turismo Planejamento e Gestão**. São Paulo: Futura, 2ª Edição, 1998.

PIMENTA. M. A. **Gestão de pessoas em turismo: Sustentabilidade, qualidade e comunicação**. Campinas: Alínea, 1ª Edição, 2004.

TRENTIN, F.; FRATUCCI, A. C. **Política Nacional de Turismo no Brasil: da Municipalização a Regionalização.** Disponível em: <<http://www.cegot.pt/Files/Downloads/Documentos-Publicos/Publicacoes/Grupo-3/C%20-%20Nacional/3%20-%20AtasEncontrosCientificos/19.pdf>> Acesso em 22 jul. 2013.

Política de Turismo do Paraná - Secretaria do Turismo. Disponível em: <<http://www.setu.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=183>> Acesso em 02 ago. 2013.

Plano Nacional de Turismo – Ministério do Turismo. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/turismo/o_ministerio/plano_nacional/index.html> Acesso em 02 ago. 2013.

Plano de Turismo do Paraná 2012-2015 - Secretaria do Turismo. Disponível em: <<http://www.setu.pr.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=175>> Acesso em 02 ago. 2013.

Programa de Municipalização do Turismo. Disponível em: <<http://turismoinformativo.blogspot.com.br/2008/02/pnmt-programa-nacional-de-municipalizao.html>> Acesso em 22 jul. 2013.

Programa Nacional de Qualificação – PNQ – Ministério do Trabalho e emprego. Disponível em: <<http://www.oitcinterfor.org/experiencia/programa-nacional-qualifica%C3%A7%C3%A3o-pnq-minist%C3%A9rio-do-trabalho-e-emprego-brasil>> Acesso em 04 jul. 2013.

Regionalização do Turismo – Ministério do Turismo. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/turismo/programas_acoes/regionalizacao_turismo/> Acesso em 02 ago. 2013.

REJOWSKI, M.; COSTA, B. C. (Organizadores). **Turismo Contemporâneo: Desenvolvimento, Estratégia e Ação.** São Paulo: Atlas, 2003.

RUSCHMANN, D. V. M.; SOLHA, K. T. (Organizadoras). **Planejamento Turístico.** Barueri, SP: Manole, 2006.

Secretaria do Turismo. Disponível em: <<http://www.setu.pr.gov.br>> Acesso em 15 mai. 2013.

ANEXO A – Cartas de Cessão de Direitos Autorais

ANEXO B – Roteiro de entrevista



UNIVERSIDADE ESTADUAL DE PONTA GROSSA
SETOR DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE TURISMO

HEMILLY MARIANO DOS SANTOS

**TCC – Qualificação Profissional no Turismo: Uma Perspectiva de
Profissionalização no Mercado Turístico de Ponta Grossa - PR**

Roteiro de Entrevista – Gerentes Estabelecimentos Turísticos

1. Sua empresa incentiva os funcionários a participarem de cursos e treinamentos de capacitação profissional?
2. Você ou seus funcionários já participaram dos cursos desenvolvidos pelo Ministério do Turismo? Quais?
3. Se a resposta a pergunta anterior for sim, responda se esse tipo de qualificação ajudou de alguma forma você e os funcionários da sua empresa, e de que forma?
4. Você acredita que os cursos de capacitação ofertados são suficientes para a preparação profissional de um indivíduo?
5. Sua empresa realiza alguma ação de capacitação interna? Qual?



UNIVERSIDADE ESTADUAL DE PONTA GROSSA
SETOR DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE TURISMO

HEMILLY MARIANO DOS SANTOS

Questionário para funcionários dos estabelecimentos turísticos da cidade de Ponta Grossa.

1. Sexo: () M () F

2. Idade:

() 18 a 25 () 25 a 35 () 35 a 50 () Outros: _____

3. Escolaridade:

() Ensino Fundamental completo () Ensino Fundamental incompleto

() Ensino Médio completo () Ensino Médio incompleto

() Ensino Superior completo () Ensino Superior incompleto

4. Você participa ou já participou de algum curso de qualificação? Qual?

Sim

Não

5. O curso ajudou de alguma forma seu desempenho no trabalho? Em que medida?

Sim _____

Não

6. Você fez por iniciativa própria?

Sim

Não

7. Por intermédio da empresa?

Sim

Não

8. Faria novos cursos?

Sim

Não

9. Quais?

() Camareira

() Recepcionista

() Agente de viagens

() Organizador de eventos

() Idiomas

() Garçom

() Outros: _____

10. Pagaria por eles?

Sim

Não

11. Você investe em capacitação própria?

Sim

Não

