

QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL TÉCNICA NO CONTEXTO DAS POLÍTICAS PÚBLICAS DE TURISMO E AS NOVAS PERSPECTIVAS DO PLANO NACIONAL DE TURISMO 2018 – 2022

TECHNICAL PROFESSIONAL QUALIFICATION IN THE CONTEXT OF PUBLIC TOURISM POLICIES AND THE NEW PERSPECTIVES OF THE NATIONAL TOURISM PLAN 2018 - 2022

Celso Maciel de Meira¹
Elizabeth Sayuri Kushano²
Christopher Smith Bignardi Neves³

Resumo

Por meio das técnicas de pesquisa documental, de corte longitudinal, este estudo faz uma análise do tema ‘qualificação profissional’ de nível técnico ao turismo no Brasil. Nesse sentido, se estabeleceu como objetivos: contextualizar, de forma temporal, as principais ações referentes à qualificação profissional técnica a partir da análise das políticas públicas de turismo, além de descrever o documento Plano Nacional de Turismo (PNT) 2018-2022 – Mais Emprego e Renda para o Brasil, analisando o exposto na Linha de Atuação: Formalização e Qualificação no Turismo, no que tange à Iniciativa: Intensificar a Qualificação no Turismo. Em suma, os resultados apurados revelaram que, historicamente, as políticas para qualificação profissional no turismo se desenvolveram paulatinamente, e de forma mais expressiva no final do século XX. Especificamente, nos anos 1990, se observam ações para tais políticas públicas, que resultaram na elaboração de instrumentos legais para formação de nível técnico para o turismo. Todavia, se verifica a incidência de cursos com cargas horárias reduzidas, cursos ofertados de forma aligeirada e despartados da educação regular de ensino médio. Em relação ao PNT 2018-2022, se observou a continuidade de ações e programas herdados de governos anteriores, particularmente, a partir de 2003, com a criação do Ministério do Turismo e a edição do PNT 2003-2007, quando se criou novos programas de qualificação. Ademais, no PNT vigente, foram observados alguns avanços, notadamente quanto à difusão de cursos técnicos específicos no tocante à operacionalização das atividades turísticas, todavia do ponto de vista prático carecem de futuras análises relativas à sua exequibilidade.

Palavras-chave: Qualificação profissional; Políticas públicas; Plano Nacional de Turismo.

¹ Bacharel em Turismo (Universidade Estadual do Oeste do Paraná – UNIOESTE). Mestrado em Tecnologia (Universidade Federal Tecnológica do Paraná – UTFPR). <http://lattes.cnpq.br/9170108842312860>. celsotour@gmail.com.

² Bacharel em Turismo (Universidade Federal do Paraná - UFPR). Doutorado em Geografia (UFPR). Professora do curso de Tecnologia em Gestão de Turismo da UFPR Setor Litoral. <http://lattes.cnpq.br/0012178721094020>. sayuritur@gmail.com.

³ Licenciado em Pedagogia (Faculdade Estadual de Filosofia, Ciências e Letras de Paranaguá - FAFIPAR). Mestrando em Turismo (UFPR). Bolsista CAPES. <http://lattes.cnpq.br/7108544027466482>. smithbig@hotmail.com.



Abstract

Through the techniques of documentary research of longitudinal study, this essay analyzes the theme of 'professional qualification' of tourism in Brazil. In this sense, the following objectives were established: to contextualize, in a temporal way, the main actions regarding the technical and professional qualification from the analysis of public policies of tourism in addition to describing the National Tourism Plan (PNT) 2018-2022 - More Employment and Income for Brazil; analyzing what was exposed in the Line of Action: Formalization and Qualification in Tourism, regarding the initiative: Intensifying Qualification in Tourism. Thus the results showed that, historically, the policies for professional qualification in tourism have gradually developed expressively at the end of the 20th century. Specifically in the 1990's, actions for public policies were observed, which resulted in the elaboration of legal instruments for training at the technical level for tourism. However, there is an incidence of courses with reduced hours, and condensed courses offered in high school education. In relation to PNT 2018-2022, the continuity of actions and programs inherited from previous governments was observed, particularly since 2003, with the creation of the Ministry of Tourism and the addition of the PNT 2003-2007, with new qualifications. In the current PNT program some progress was observed, notably regarding the diffusion of specific technical courses in the operationalization of tourist activities. However, from a practical point of view, they lack future analysis regarding their feasibility.

Keywords: professional qualification; public policies; National Tourism Plan (Brazil).

1. INTRODUÇÃO

A atividade turística é uma das maiores geradoras de fluxos internacionais de capitais alavancando números expressivos de empregos e possibilidades de renda às nações envolvidas (OMT, 2018). Emprego, trabalho e renda perpassam a ideia da necessidade de pessoas capacitadas para atuarem no setor. Este trabalho faz uma análise de documentos, além de pesquisa bibliográfica, referente ao tema da qualificação profissional técnica no Turismo. Logo, tem como objetivos: contextualizar, de forma temporal, as principais ações referentes à qualificação profissional a partir da análise das políticas públicas de turismo no Brasil. Além disso, buscou-se descrever o documento Plano Nacional de Turismo (PNT) 2018-2022 – *Mais Emprego e Renda para o Brasil*, analisando o exposto na Linha de Atuação: Formalização e Qualificação no Turismo, no que tange à Iniciativa: Intensificar a Qualificação no Turismo. Em se tratando da metodologia utilizada, além da pesquisa bibliográfica, referente ao tema da qualificação profissional no Turismo, utilizou-se o método de análise documental, de corte longitudinal, aplicada a documentos oficiais e aos planos nacionais de turismo dos períodos investigados. Ao longo da pesquisa, procurou-se elencar contextos de períodos distintos, com recorte temporal aos anos 1930, e apresentar sínteses sobre políticas correlatas à qualificação

para o setor turístico, que culminou nas análises sobre o tema no Plano Nacional de Turismo atual, o PNT 2018-2022.

No documento PNT 2018 -2022, logo em sua capa, o conteúdo chama a atenção em relação ao tema deste trabalho, qual seja, a qualificação profissional. A capa ilustra cinco pessoas de diferentes características étnicas representadas e todas representam algum tipo de cargo/função operacional ou gerencial na atividade turística, que possivelmente pela indumentária são: chef de cozinha, piloto de avião, recepcionistas (de eventos e de meios de hospedagem), garçom.

Seguindo as leituras do referido documento, alcançou-se a Linha de Atuação: Formalização e Qualificação no Turismo e, logo, evidenciou-se os programas de qualificações, apontados em seção específica, e suas respectivas análises.

Estruturado em quatro seções, este trabalho, além do resumo e introdução, expõe-se da seguinte forma: Qualificação Profissional Técnica no Contexto das Políticas em Turismo, Descrição do Plano Nacional de Turismo, 2018 – 2022: Mais Emprego e Renda para o Brasil, Linha de Atuação: Formalização e Qualificação no Turismo e Os Programas de Qualificação Apresentados no PNT 2018-2022. Ao final, encontram-se as Conclusões.

2. POLÍTICAS PÚBLICAS EM TURISMO NO BRASIL: ENFOQUE HISTÓRICO

A revisão de literatura aqui presente evidencia a evolução histórica da qualificação do profissional técnico⁴ do turismo tomando como base o contexto das políticas públicas em Turismo adotadas pelo Brasil, a partir dos anos 1930.

O início da trajetória sobre o ordenamento político das atividades turísticas no Brasil data da primeira metade dos anos 1930, no governo de Getúlio Vargas. Neste período foi criada a “Divisão do turismo”, considerada o primeiro organismo público do turismo nacional, com a função de vistoriar as agências de viagem (Endres, 2012). Mas, a efetivação se daria, após 1964, durante o governo militar, conforme menciona Carvalho (2016, p. 14):

Na produção acadêmica do turismo, é muito comum a assertiva de que no ano de 1966, em função do Decreto-Lei nº 55/1966 (BRASIL, 1966a), registraram-se as primeiras estratégias de planejamento para o setor, que lhe representaram um marco

⁴ O termo ‘qualificação profissional’ utilizado neste estudo se refere à qualificação profissional de nível técnico, tendo como base os documentos pesquisados, dentre estes o Decreto nº 5.154/2004, e o Catalogo Nacional de Cursos Técnicos (2016), ambos em vigência.



regulatório. Com efeito, por seu intermédio, definiu-se o que seria a primeira PNT e criaram-se o Conselho Nacional de Turismo (CNTur) e a Embratur.

No tocante à formação de mão-de-obra para o setor de turismo, considera-se importante ressaltar que “a qualificação profissional nunca apareceu nas prioridades da Embratur. Há apenas uma orientação do seu presidente, em 1984, para que o treinamento de mão-de-obra fosse incluído entre as preocupações de infra-estrutura [sic]” (Cavalcanti & Hora, 2002, p. 61).

Após duas décadas e meia da criação da Embratur e do lançamento daquela que foi considerada a primeira efetiva política pública ao setor turístico, sancionou-se a Lei nº. 8.181 (1991) e o Decreto nº. 448 (1992). Dentre as principais ações do período, qualificou-se a Embratur como autarquia, substituindo sua nomenclatura de “Empresa” para “Instituto Brasileiro de Turismo”, com os objetivos de formular, coordenar, executar e fazer executar o Plantur (Plano Nacional de Turismo), elaborado no Governo Collor de Mello (1990-1992).

Conforme Cruz (1999, p. 72), tratava-se do, até então, “mais completo e detalhado documento oficial na história das políticas federais para a atividade, a tratar do setor turismo; o que não implica, necessariamente, maior eficiência relativamente às políticas anteriores”. Quatro macros estratégias direcionavam a efetuação do plano, entre elas, “a qualificação profissional dos recursos humanos envolvidos no setor” (Cruz, 2001), mas conforme a autora, o país vivia um momento de política e economia instáveis, que culminou na saída do governo Collor de Mello, em razão do seu impeachment e assim o Plantur nunca foi colocado em prática.

Além do mais, em uma análise mais apurada aos objetivos do Plantur, contata-se que seguiam novamente a “velha” lógica capitalista, com uma visível tendência neoliberal (Cavalcanti & Hora, 2002).

No governo sucessor a Collor de Mello, Fernando Henrique Cardoso (FHC) lançou sua Política Nacional do Turismo, intitulada Política Nacional de Municipalização do Turismo (PNMT), quando o Ministério do Esporte e Turismo estava à frente do turismo no Brasil. Dentre estas estratégias, se destacavam a qualificação profissional, a descentralização da gestão turística por intermédio do fortalecimento dos órgãos delegados estaduais, municipalização do turismo e terceirização das atividades para o setor privado (Brasil, 1996).

Ao final dos anos 1990, de acordo com Maranhão (2017, p. 247), “percebe-se que a atividade turística no Brasil já era conduzida por uma postura mais propositiva por parte do



poder público. É nítido o aumento do marco legal em torno do turismo (ações, leis, políticas, decretos, projetos, planos) ”.

No mesmo período, concernente às políticas para qualificação profissional ao setor turístico, também, considera-se como destaque a elaboração dos Referenciais Curriculares Nacionais da Educação de Nível Técnico (RCNs), lançado pela Secretaria de Educação Média e Tecnológica em consonância com as propostas de qualificação em curso. Como documentos acessórios aos RCNs, foram lançados vinte referenciais específicos para diversas áreas profissionais. Dentre os quais, aquele que foi denominado Área de Turismo e Hospitalidade, que abordou, dentre outros assuntos relativos à qualificação profissional em turismo, diretrizes à estruturação e o itinerário formativo para a implantação dos cursos. Tais cursos foram ofertados por meio da educação regular básica, na modalidade pós-médio, com a denominação de Cursos Técnicos em Turismo (Brasil, 2000).

Considera-se importante mencionar que tais ações ocorreram de acordo com o Decreto nº 2208 (1997), sancionado por FHC. De acordo com esta lei a educação profissional não deveria ser ofertada na modalidade integrada ao ensino médio. Isto é, somente poderia ser ofertada em separado do ensino regular, após o estudante ter concluído o ensino médio. Estes cursos foram denominados como pós-médio.

Ainda, no âmbito do PNMT, outra forma de qualificação profissional ocorreu. Parcerias entre Embratur e empresas do sistema S, quais sejam: SESI, SENAC e SEBRAE, basicamente, aconteciam por meio de oficinas de capacitação. Nessa fase 759 oficinas foram ofertadas e um montante de 11.580 Agentes de Desenvolvimento do Turismo capacitados nos municípios envolvidos pelo programa. Essas capacitações tinham como norte, em particular, questões para operacionalização, com apelo ambiental, e organização da atividade turística em âmbito municipal (Brasil, 2001).

No período que se iniciou após o governo de FHC, sob o governo de Luís Inácio Lula da Silva, considera-se importante ressaltar o feito emblemático para história do turismo brasileiro. Trata-se da instituição do Ministério do Turismo e da edição do Plano Nacional de Turismo (PNT 2003-2007), ano de 2003, quando, de maneira inédita, uma política nacional de turismo foi lançada sob a gestão de um ministério próprio.

Sobre qualificação profissional, no âmbito das ações propostas pelo PNT 2003-2007, o Macro Programa Qualidade do Produto Turístico, se apresentava melhor articulado em relação

às propostas verificadas no PNMT. Dentre os objetivos deste, se destacou aquele que versava sobre a formação de mão-de-obra. O referido objetivo pretendia: “(...) promover a capacitação, qualificação e a re-qualificação [sic] dos agentes atuantes em toda cadeia produtiva do turismo, nos diversos níveis hierárquicos, tanto do setor público quanto do setor privado visando ocupar os novos postos de trabalho gerados” (Brasil, 2003, p. 41).

Em síntese, no início do governo Lula, no que se refere às propostas para formação de mão-de-obra em turismo, muito embora mais robustas, ao menos no papel, em se tratando de qualificação profissional ainda guardavam resquícios do Decreto nº 2208 (1997), com a oferta baseada nos RCNs. Esta situação perduraria até meados do ano de 2004, quando foi revogado o Decreto nº 2208 (1997) e sancionado o Decreto nº 5154 (2004), que possibilitou a oferta de cursos da educação profissional integrada ao ensino médio, além da modalidade concomitante e subsequente, em substituição ao até, então, denominado pós-médio.

Para a modalidade integrada, o estudante, com matrícula única podia ingressar no curso do ensino médio e cursar as disciplinas técnicas relativas à formação escolhida de forma paralela. Na modalidade concomitante, acontecia formação complementar entre o curso técnico e o ensino médio. Dessa forma, o estudante tem duas matrículas. Para a modalidade subsequente, o estudante, deveria ter concluído o ensino médio para seu ingresso.

Dessa forma, uma nova organização ocorreria no campo da educação profissional e conseqüentemente à formação de mão de obra qualificada ao turismo, que se materializaria nos anos seguintes no contexto das propostas do PNT vindouro.

Com a reeleição do governo Lula, no PNT 2007-2010, ratificou-se o Programa de Qualificação Profissional que derivava do Macro Programa Qualificação dos Equipamentos e Serviços Turísticos, que apresentava como um dos seus principais objetivos: “Promover a qualificação e o aperfeiçoamento dos agentes atuantes em toda a cadeia produtiva do turismo, nos diversos níveis hierárquicos, tanto do setor público quanto do setor privado”. (Brasil, 2007a, p. 79)

Nos desdobramentos das políticas de educação profissional, concernentes à qualificação para o setor de turismo, face às formas de ofertas de cursos proporcionadas pelo Decreto nº 5154 (2004), nas modalidades: médio integrado, concomitante e subsequente, alguns estados que aderiram esta resolução, passaram a ofertar cursos das modalidades (antepostas) em seus respectivos sistemas de ensino (redes estaduais de educação), denominados Cursos Técnicos



em Turismo. Nesse contexto, se desfaz as formas dos cursos ofertados com base nas RCNs, articuladas no âmbito do Decreto nº 2208 (1997) Com efeito, o período entre os anos de 2003 e 2007 foi de readequações, quando houve um afastamento das instituições do Sistema S na oferta de cursos à qualificação profissional para o turismo no âmbito das ações do PNT.

Ao final do ano de 2007, com o lançamento, pelo Ministério da Educação e Cultura (MEC), do Catálogo Nacional de Cursos Técnicos (CNCT), os cursos que vinham sendo ofertados com a denominação de Técnicos em Turismo, passaram a ser ofertados tendo como base as diretrizes deste catálogo.

Esse documento (Brasil, 2007b) foi dividido em doze eixos tecnológicos, um deles denominado Hospitalidade e Lazer, que trouxe em seu conteúdo sete subáreas, as quais direcionavam as instituições de ensino técnico. Os cursos apresentados foram: Técnico em Agenciamento de Viagem, Técnico em Cozinha, Técnico em Eventos, Técnico em Guia de Turismo, Técnico em Hospedagem, Técnico em Lazer e Técnico em Serviços de Restaurante e Bar, com carga horária a partir de 800h.

De forma aparentemente mais efetiva, as ações para qualificação profissional se materializariam a partir de 2011 com a criação do Pronatec (Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego). O referido programa foi criado por meio da Lei nº. 12.513 (2011) e “tem como objetivo expandir, interiorizar e democratizar a oferta de cursos técnicos e profissionais de nível médio e cursos de formação inicial e continuada para trabalhadores”.

O Catálogo Nacional dos Cursos Técnicos, 2ª edição, publicado no ano de 2012 apresenta-nos no décimo terceiro eixo, denominado de “Turismo, Hospitalidade e Lazer”, sete cursos, sendo: Técnico em Agenciamento de Viagem, Técnico em Cozinha, Técnico em Eventos, Técnico em Guia de Turismo, Técnico em Hospedagem, Técnico em Lazer, Técnico em Serviços de Restaurante e Bar (Brasil, 2012).

Por meio do CNCT foram lançados, com vistas ao setor de Turismo, oito cursos na modalidade FIC (Formação Inicial e Continuada), dentre os quais: Agenciamento de Viagens, Camareira em Meios de Hospedagem, Recepcionista em Meios de Hospedagem, Condutor de Visitantes, Recepcionista de Eventos, Recepcionista de Turismo Rural, Agente de Informações Turísticas e Monitor de Recreação, com carga horária entre 160 a 300 horas, sendo requisito para ingresso: ensino fundamental I (incompleto). Estes cursos são “relacionados aos processos

de recepção, viagens, eventos, serviços de alimentação, bebidas, entretenimento e interação” (Brasil, 2016d, p. 47).

O PNT 2013-2016, lançado no governo de Dilma Rousseff, distinto dos planos anteriores, alterou a nomenclatura de macro programas, passando para a denominação de linhas de ação. Uma delas (6.3) visou “Fomentar, regular e qualificar os serviços turísticos” (Brasil, 2013a, p.87). Dentro dessas ações, se apresentou como objetivo: “Capacitar e qualificar profissionais e gestores do setor de turismo” (Brasil, 2013a, p. 87), com se segue:

Qualificação dos profissionais e gestores turísticos, por meio de ações relacionadas ao desenvolvimento de metodologias, conteúdos, ferramentas tecnológicas e pedagógicas para o aprimoramento e atualização das competências profissionais e do fomento à oferta de cursos de aperfeiçoamento em diferentes áreas do conhecimento. A ação prevê ainda o incentivo à formação de mão de obra para o primeiro emprego no setor, por meio da articulação com instituições públicas, em particular o Ministério da Educação e o Ministério do Trabalho e Emprego, de acordo com a demanda do mercado de trabalho do turismo. (Brasil, 2013a, p. 89)

O Programa apresentado que seria utilizado para tal fim, denominado “Pronatec Turismo”, com a “Finalidade: melhorar a qualidade dos serviços prestados ao turista e aumentar a empregabilidade e a competência dos profissionais por meio da qualificação” (Brasil, 2013a, p. 89), foi repartido em três linhas de ação:

- (I) Pronatec Copa na Empresa – instituído para os empresários e trabalhadores que atuam na cadeia produtiva do turismo. Tem por finalidade aperfeiçoar os profissionais que trabalham no setor turístico, com cursos ministrados, preferencialmente, no próprio local de trabalho e em horários compatíveis com as atividades desempenhadas pelos colaboradores da empresa. O público em cada um dos municípios será identificado pelas secretarias estaduais e municipais de Turismo, nas 12 cidades-sede, juntamente com empresários e associações representativas do setor;
- (II) Pronatec Copa – qualificação profissional para suprir necessidades de mão de obra do setor de turismo em cada um dos municípios participantes do Pronatec Turismo, a serem identificadas pelas secretarias estaduais de Turismo juntamente com empresários e associações representativas do setor; e
- (III) Pronatec Copa Social – qualificar jovens em situação de vulnerabilidade e promover sua inserção no mercado de trabalho do turismo, em parceria com o Sesi, no âmbito do Projeto Vira Vida. (Brasil, 2013a, pp. 91-92).

Tais ações visando os grandes eventos tinham como finalidades:

(...) ofertar 240 mil vagas de cursos de qualificação profissional até a Copa do Mundo, de maneira a elevar a qualidade e a hospitalidade na prestação de serviços aos turistas, permitindo deixar como legado dos grandes eventos que o Brasil sediará, em especial a Copa do Mundo, a boa imagem do país como destino competitivo, e instituir metodologia de qualificação de públicos adicionais ao Programa Pronatec Turismo, que integrarão a Política Nacional de Qualificação Profissional. (Brasil, 2013a, p. 92)

No ano de 2016, em consonância com o Pronatec, o Ministério da Educação, por meio da Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica (SETEC), lançou a 3ª edição do Catálogo



Nacional de Cursos Técnicos (CNCT), que, atualmente, conta com 13 eixos tecnológicos. O Eixo Tecnológico voltado ao turismo passou a ser denominado como: Turismo, Hospitalidade e Lazer (Brasil, 2016a). Em relação às denominações dos cursos continuam as mesmas de seu lançamento.

Também, no ano e 2016, o Ministério da Educação, lançou a 4ª edição Guia Pronatec de Cursos – FIC (Formação Inicial Continuada), que, atualmente, conta com 646 cursos distribuídos em 13 eixos tecnológicos. O Eixo Tecnológico voltado ao turismo passou ser denominado como: Turismo, Hospitalidade e Lazer, apresentando 30 cursos, dentre os quais: Agente de informações turísticas, Agente de recepção e reservas em meios de hospedagem, Atendente de lanchonete, Auxiliar de cozinha, Barista, Bartender, Camareira em meios de hospedagem, Cerimonialista, Churrasqueiro, Condutor de turismo de aventura, Condutor de turismo de pesca, Condutor de turismo em espaços culturais locais, Condutor de turismo em unidades de conservação ambiental local, Copeiro, Cozinheiro, Cumim, Espanhol aplicado a serviços turísticos, Francês aplicado a serviços Turísticos, Garçom, Inglês aplicado a serviços turísticos, Mensageiro em meio de hospedagem, Mestre de cerimônias, Monitor de atividades de Lazer, Organizador de eventos, Pizzaiolo, Recepcionista de eventos, Recreador, Salgadeiro, Sommelier e Sushiman (Brasil, 2016b).

Em se tratando à estruturação e organização dos cursos, seguiram as recomendações do CNCT e CNCT (FIC). Sobre as ofertas destes, em grande parte, se deram por meio das intuições ligadas ao Sistema “S”, notadamente ao SENAC, além das demandas à Rede Federal de Educação, por meio dos Institutos Federais de Educação, e às Redes Estaduais de Ensino.

Seguindo as ações de qualificação profissional para o setor turístico, após a destituição da presidenta Dilma Rousseff, ao final do ano 2016, o programa Pronatec Turismo foi relançado e intitulado “Pronatec Turismo – Reformulação”, apresentados em quatro formas: Pronatec Turismo na Empresa, Promete Turismo Cidadão, Pronatec Turismo Social, Pronatec Turismo Desenvolvimento Local (Brasil, 2016c, p. 2).

Em relação ao Pronatec Turismo na Empresa, as instituições de ensino encarregadas das ofertas foram as empresas do Sistema S, os Institutos Federais e as Redes Estaduais de Educação, como objetivo de “aperfeiçoamento profissional de quem já trabalha no setor de turismo (60 cursos do Guia FIC), preferencialmente no local de trabalho e nos horários mais convenientes para o empresário e empregador” (Brasil, 2016c, p.2).

Referente ao Pronatec Turismo Cidadão, as instituições de ensino ofertantes foram as empresas do Sistema S, os Institutos Federais e as Redes Estaduais de Educação, como escopo a “qualificação de pessoas para suprir a necessidade de profissionais em cada município participante do programa (27 cursos do eixo turismo, hospitalidade e lazer dos Guia FIC, sem os idiomas)” (Brasil, 2016c, p.2).

Sobre o Pronatec Turismo Social, somente as empresas do Sistema S foram incumbidas para oferta desses cursos, os quais tiveram como objetivo “qualificação de jovens egressos do Projeto ‘ViraVida’⁵ do SESI e seus familiares que pretendem entrar para o mercado de trabalho no setor de turismo (35 cursos dos eixos turismo, hospitalidade e lazer, gestão e negócios do Guia FIC)” (Brasil, 2016c, p.3).

Para o Pronatec Turismo Desenvolvimento Local, as instituições de ensino ofertantes foram as empresas do Sistema S, os Institutos Federais e as Redes Estaduais de Educação, como objetivo voltado ao “aperfeiçoamento profissional de pessoas que exercem atividades produtivas associadas ao turismo” (Brasil, 2016c, p.3).

Todos os cursos do “Pronatec Turismo – Reformulação” teriam que ser organizados e ofertados nos moldes do CNCT-FIC, tendo como base os eixos tecnológicos que viessem ao encontro de suas linhas de formação.

3. METODOLOGIA

Este estudo adota um posicionamento interpretativista, buscando fazer interpretações da realidade social, estando diretamente relacionada com uma abordagem qualitativa onde ocorre a compreensão do fenômeno social, entendido neste estudo como o turismo. Para Creswell (2010) é de suma importância a presença do pesquisador nos casos de pesquisas qualitativas, pois possibilita a coleta de dados, sendo esta possível através da análise de documentos. No que se refere ao aspecto temporal este estudo tem como recorte o ordenamento político das atividades turísticas no Brasil, datado da década de 1930, com maior ênfase nas observações

⁵O Projeto ViraVida, conforme descrição do próprio, é uma tecnologia social que garante a seus alunos a oportunidade de ressignificar as suas vidas, desenvolver habilidades e construir conhecimentos, alcançando a transformação necessária para sua inserção no mundo do trabalho. Essa tecnologia tem como objetivo restabelecer os direitos sociais de adolescentes e jovens em situação de vulnerabilidade e/ou risco social. Resgatado em 18 de abril, 2018, de <http://www.sesisp.org.br/responsabilidade-social/projetos-institucionais/projeto-viravida>



dos Planos Nacionais de Turismo 2003-2007, PNT 2007-2010, PNT 2013-2016, que culmina na ampla análise do PNT 2018-2022.

Este estudo inicia-se pela pesquisa documental, seguida pela análise dos dados, e por fim pela elaboração dos resultados.

Na primeira etapa da pesquisa, foram tratados analiticamente os Planos Nacionais de Turismo já mencionados, além Portarias, Decretos e Leis publicados em diário oficial, páginas de internet oficiais do governo brasileiro contendo notícias e informações relevantes ao estudo. O objetivo da pesquisa documental foi reconstruir o processo para a qualificação profissional de nível técnico para o turismo a partir da identificação dos órgãos envolvidos, a citar, o Ministério de Turismo e o Ministério de Educação.

A observação de forma analítica, busca trazer novas interpretações ou mesmo interpretações complementares, características concernentes à pesquisa documental (Godoy, 1995). A análise dos dados ocorre no Plano Nacional de Turismo 2018-2022, extraindo deste documento informações pertinentes quanto a qualificação de nível técnico para o turismo.

O uso da Análise do Discurso, por ser dispositivo teórico-metodológico de análise, traz consigo a ideia de que não irá se descobrir algo novo, mas se fará uma nova interpretação ou uma re-leitura, evidenciando como o discurso funciona (Caregnato & Mutti, 2006).

A Análise de Discurso material, ou seja, de documentos, legislações, livros e outros arquivos, refere-se ao *corpus* do mesmo, atribuindo a ele o sentido da pesquisa. A função do pesquisador ao utilizar a Análise do Discurso é fazer uma leitura do texto enfocando a posição discursiva do sujeito (Caregnato & Mutti, 2006).

Este tipo de abordagem se faz preeminente pelo fato do tópico ser recentemente abordado nos estudos do turismo, a abordagem qualitativa abre espaço para o pesquisador apresentar sua interpretação do fenômeno (Creswell, 2010), neste caso a Qualificação Profissional de Nível Técnica para o turismo enquanto cursos que se integram à organização curricular de Nível Médio, compondo o respectivo itinerário formativo aprovado pelo sistema de ensino.

A pesquisa de documentos públicos pode ser considerada pertinente por constituir uma fonte de informações que permanecem as mesmas após longos períodos de tempo (Godoy, 1995), garantindo a confiabilidade do estudo.

4. ANÁLISE DOS RESULTADOS

O Plano Nacional de Turismo 2018-2022: Mais Emprego e Renda para o Brasil, contém 162 páginas, foi lançado pelo governo federal em 27 de março de 2018. Chancelado pelo Conselho Nacional de Turismo (CNT), representado por 65 entidades ligadas direta e indiretamente ao turismo. As entidades diretamente relacionadas à área de qualificação profissional que compõem o CNT são representadas por três instituições, sendo: ABBTUR - Associação Brasileira de Turismólogos e Profissionais do Turismo; a CONTRATUH – Confederação Nacional dos Trabalhadores em Turismo e Hospitalidade; o Fórum Nacional dos Cursos Superiores de Turismo e Hotelaria; o SENAC – Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial.

O sumário do documento apresenta a ficha técnica, a mensagem do Ministro à época, Marx Beltrão, o diagnóstico do cenário econômico mundial e nacional, o turismo no contexto internacional e o turismo no Brasil. Sobre essa última sessão, destaca-se os dados na página 23, que menciona o impacto do turismo em nível internacional: 10% do PIB, direto, indireto e induzido; 1 a cada 10 empregos; 1,4 trilhões de dólares em exportação; 70% das exportações mundiais; 30% das exportações de serviços. Segundo a Organização Mundial do Turismo - OMT (2018) os resultados foram, em parte, impulsionados pela recuperação econômica global e pela forte demanda registrada em mercados emissores, tanto tradicionais como emergentes, destacando aumentos da despesa turística no Brasil e na Rússia, após anos de queda.

Na sequência, são apresentadas as metas globais para ao turismo no Brasil 2018 - 2022. A meta 1 é aumentar a entrada anual de turistas estrangeiros de 6,5 para 12 milhões; a US\$ 19 bilhões. A meta 3 é ampliar de 60 para 100 milhões o número de brasileiros viajando pelo país. E, a meta 4, diz respeito a ampliar de 7 para 9 milhões o número de empregos no turismo.

Em seguida, o PNT estabelece, para o desenvolvimento do turismo nacional, as seguintes diretrizes: fortalecimento da regionalização; melhoria da qualidade e competitividade; incentivo à inovação; e promoção da sustentabilidade.

Posteriormente, o documento apresenta as Linhas de Atuação, que foram consideradas a partir do diagnóstico do setor, para nortear a atuação sinérgica entre União, estados, Distrito Federal, regiões turísticas e municípios, apoiados por seus colegiados e parceiros, com vistas a

subsidiar o alcance das metas globais propostas para o quadriênio 2018-2022. Apresentados entre as páginas 62 até a página 149, as linhas de atuação, com suas iniciativas e estratégias para alcançá-las, conformam a maior parte do documento (Brasil, 2018).

As 5 linhas de atuação propostas são compreendidas por: 1. Ordenamento, gestão e monitoramento; 2. Estruturação do turismo brasileiro; 3. Formalização e qualificação no turismo; 4. Incentivo ao turismo responsável; 5. Marketing e apoio à comercialização. Possuem iniciativas a serem tomadas baseadas em suas peculiaridades, quais apresentam-se:

Linhas de Atuação	Iniciativas
Linha 1	Fortalecer a gestão descentralizado do turismo; apoiar o planejamento do turismo, integrado ao setor de segurança pública; aperfeiçoar o ambiente legal e normativo do setor turístico; ampliar e aprimorar estudos e pesquisas em turismo; fortalecer e aperfeiçoar o monitoramento da atividade turística no país.
Linha 2	Melhorar a infraestrutura nos destinos e nas regiões turísticas brasileiras; promover e facilitar a atração de investimentos e a oferta de linhas de crédito para o turismo; e, aprimorar a oferta turística nacional.
Linha 3	Ampliar a formalização dos prestadores de serviços turísticos; intensificar a qualificação no turismo
Linha 4	Estimular a adoção de práticas sustentáveis no setor turístico; promover a integração da produção local à cadeia produtiva do turismo e o desenvolvimento do turismo de base local; possibilitar o acesso democrático de públicos prioritários à atividade turística; intensificar o combate à violação dos direitos de crianças e adolescentes no turismo.
Linha 5	Incrementar a promoção nacional e internacional dos destinos e produtos turísticos brasileiros; definir o posicionamento estratégico do Brasil como produto turístico; intensificar ações para facilitação de vistos.

Fonte: Os autores (com base no Plano Nacional do Turismo 2018-2022).

Esta pesquisa propõe-se analisar a terceira linha de atuação existente no Plano Nacional do Turismo 2018-2022, a linha tem como objetivo atuar na **Formalização e Qualificação no Turismo** que inicia-se na página 106, estendendo-se até a página 117, abordando a geração de divisas, o combate à informalidade, a geração de emprego e renda e a fidelização de turistas cada vez mais exigentes perpassam os assuntos abordados na referida linha de atuação. Para mitigar esses efeitos a qualificação profissional é apresentada com uma das vias indispensáveis para alcançar os objetivos correlatos a tais intenções:

[...] a qualificação profissional tem papel preponderante no aumento de produtividade e competitividade da economia nos destinos turísticos. Além disso, propicia a elevação contínua da melhoria dos serviços prestados, promove a fidelização dos turistas e contribui para o desenvolvimento sustentável do país. Contudo, a

qualificação ainda representa um desafio estratégico a ser enfrentado para o desenvolvimento do turismo (Brasil, 2018, p. 108).

Nos desdobramentos desta linha de atuação, a partir do item 4.3.1, se visam a “Iniciativa: Ampliar a formalização dos prestadores de serviços turísticos”, que, em linhas gerais, pretendem alcançar e formalizar as atividades do setor produtivo do turismo, notadamente em relação ao Cadastro de Prestadores de Serviços Turísticos (Cadastur),

[...] cujo objetivo é promover o ordenamento, a formalização e a legalização dos prestadores de serviços turísticos no Brasil, por meio do cadastro de empresas e profissionais do setor, de acordo com os dispositivos da Lei nº 11.771/2008, é o instrumento que possibilita, de forma simples e rápida, o cadastro para formalização dos prestadores de serviços turísticos. (Brasil 2018, p. 111)

Recentemente, o Sistema do Cadastur⁶ passou por uma reformulação e apresenta uma nova página na web. Em suma, trata-se de um meio eletrônico que almeja atender empresas prestadoras de serviços turísticos e turistas de forma mais dinâmica e assertiva, dada a interação proporcionada, notadamente em função da verificação de legalidade das empresas envolvidas.

Seguindo a análise desta linha de atuação, verifica-se no item 4.3.1.1 as estratégias para alcance de suas propostas, quais sejam: “a) Ampliar as parcerias para fortalecer e intensificar as ações de fiscalização dos prestadores de serviços turísticos” (Brasil, 2018, p. 111). Consta, também, a estratégia “b) Fortalecer o relacionamento com os prestadores de serviços turísticos e com o turista” (Brasil, 2018, p. 113).

Sobre qualificação profissional (item 4.3.2) observa-se a “Iniciativa: Intensificar a qualificação no turismo”, que para o Ministério do Turismo

[...] é o diferencial desse setor, uma vez que seus resultados são decisivos para a caracterização da excelência no atendimento ao turista. Ademais, o comportamento e a atitude dos profissionais exercem reconhecida influência sobre os resultados alcançados pelos prestadores de serviços turísticos. (Brasil, 2018, p. 115).

Para tanto, se apresentam três estratégias. A primeira estratégia visa estimular a qualificação de profissional para o turismo nos setores público e privado (item 4.3.2.1), entendendo que

O alcance do sucesso das ações de qualificação deverá ter como base o reconhecimento da formação profissional como prioridade, uma vez que jovens e adultos, com formação técnica e com capacidade de se identificar como sujeitos sociais responsáveis pelo sucesso de seu destino, poderão promover o aumento da competitividade, não apenas entre os empreendimentos locais, mas também entre os municípios com vocação semelhante. (Brasil, 2018, p. 115).

⁶ O sistema pode ser acessado em <https://cadastur.turismo.gov.br/hotsite/>.

A segunda estratégia tem como escopo: estimular a modernização e atualização contínua da grade curricular dos cursos relacionado. De acordo com o Ministério de Turismo a função desta estratégia,

[...] torna-se necessária a modernização e a implementação de novas tecnologias, com vistas ao incremento da eficácia e da produtividade do setor. Isso requer do Governo Federal o apoio aos prestadores de serviços turísticos e, do órgão oficial de turismo no destino, o incentivo à atualização constante de suas ferramentas e metodologias, essenciais para o aprimoramento profissional e a competitividade do destino. Dessa forma, se torna necessária a articulação, em âmbito federal, como o Ministério da Educação, em diálogo com as instituições de ensino de turismo, para que se possa modernizar e atualizar continuamente as grades curriculares relacionadas ao setor de turismo. (Brasil, 2018, p. 117).

A terceira estratégia visa incentivar a constituição de parâmetros para a certificação de empresas e atividades do turismo. Para que isso venha a se efetivar, tem-se como intenção:

[...] ampliar a qualificação e profissionalização do setor, propõe-se definir requisitos mínimos para a certificação de empresas e atividades do turismo, de forma a possibilitar mais segurança e satisfação ao turista e, conseqüentemente, aumentar a competitividade e o posicionamento no mercado dos empreendimentos e das atividades futuramente certificados. (Brasil, 2018, p. 117).

De acordo com o Ministério do Turismo, por meio do PNT 2018-2022, as propostas apresentadas na linha de atuação em questão são alternativas que se efetivadas vem ao encontro dos apelos dos setores representativos do turismo.

Desta forma o Plano Nacional do Turismo 2018-2022, apresenta no escopo do documento **Os Programas de Qualificação**, que são compreendidos pelo Pronatec, lançado desde o ano 2011 (em vigência), conforme já referido na primeira seção deste artigo, outros dois programas são mencionados como meios para qualificação de profissional no âmbito das ações citadas no PNT 2018-2022, sendo estes: o “Brasil Braços Abertos” e o Mediotec.

Ao analisar o Programa Brasil Braços Abertos, percebe-se que se trata de uma nova versão do Pronatec, voltado especificamente para qualificação profissional ao turismo, pertencente ao “Plano Brasil+ Turismo”, que é tido como um conjunto de medidas ao revigoreamento do turismo brasileiro. Foi instituído com o escopo “de promover a elevação da qualidade no atendimento ao turista e aperfeiçoamento profissional, no âmbito da Plataforma de Engajamento e Aprendizagem - PEA, destinadas aos profissionais que atuam na linha de frente do turismo” (Brasil, 2017a). Além do mais, todos os cursos ofertados possuem 80 horas de aulas totalmente online em módulos como: sustentabilidade, turismo acessível, educação ambiental e línguas. (Brasil, 2017b).



Trata-se de uma plataforma tecnológica de aprendizado à distância e em ambiente digital, com oferta de 80 horas de aulas online. (...) O canal “Braços Abertos” teve uma versão piloto durante os Jogos Rio 2016, que contou com a inscrição de 8,2 mil quiosqueiros, ambulantes, trabalhadores do setor de hospedagem e outros profissionais do setor (Brasil, 2017c, s/p).

Em realidade, o programa vem se efetivando por meios eletrônicos e os cursos são ofertados à distância, em busca, principalmente, de profissionais operacionais do turismo.

Sobre o Mediotec, foi projetado como uma espécie de extensão do Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego (Pronatec) e se trata de uma formação técnica para estudantes do ensino médio. O estudante que integralizar cursos do Mediotec receberá dois certificados: nível médio e nível técnico. O programa segue as diretrizes da Lei nº 5.154 (2004), que prevê a oferta de cursos técnicos na modalidade concomitante. Este foi lançado pelo Ministério de Educação e Cultura (MEC), ao final do ano de 2016, tendo como base o Catálogo Nacional de Cursos Técnicos – FIC.

Este programa vem sendo

[...] executado em parceria com a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica (RFEPCT) e as Redes Públicas Estaduais e Distrital de Educação (RPEDE), além das instituições privadas de ensino técnico de nível médio e tem, dentre outros objetivos, garantir que o estudante do ensino médio, após concluir essa etapa de ensino, esteja apto a se inserir no mundo do trabalho e renda. As vagas dessa nova ação são definidas a partir do mapeamento das demandas do mundo do trabalho e renda, inclusive considerando as necessidades futuras (Brasil, 2017d, s/p).

Para sua distribuição em território nacional, tem sido feito mapeamentos de demandas. Ademais, leva-se em conta “as prospecções de crescimento econômico e social das regiões do país, proporcionando maior sinergia entre esses cursos e as demandas” (Brasil, 2017b, s/p). Ao analisar editais de oferta do Mediotec, verifica-se que, no caso do turismo, os cursos têm sido ofertados, notadamente, em localidades turísticas consolidadas e em consolidação, que carecem de profissionais com qualificações específicas.

5. CONCLUSÃO/CONSIDERAÇÕES FINAIS

Historicamente, constata-se que as políticas para a qualificação profissional ao turismo tiveram pouca visibilidade e que as ações efetivas a estas questões vêm sendo construídas de modo paulatino.

Embora as políticas de turismo remontem aos idos dos anos 1930, constata-se que efetivas ações somente ocorreram após a criação da Embratur. Em se tratando de qualificação



profissional, apenas a partir dos anos 1980 se verificam ações, mesmo assim pontuais. Nos anos 1990, no governo FHC, se observam ações mais vigorosas à construção de políticas por meio de instrumentos legais, oferta de cursos e estreitamento das relações entre o Ministério do Esporte e Turismo e o MEC, notadamente, com a edição das RCNs, que resultaram, em volume considerável, no envolvimento e formação de agentes para o desenvolvimento do turismo. De outro lado, ao analisar as ações de forma mais aproximada, verifica-se a incidência de cursos com cargas horárias reduzidas, cursos ofertados de forma aligeirada e despartados da educação regular de ensino médio, no sentido da educação profissional integrada ao ensino médio.

Todavia, em termos de avanços no campo da qualificação profissional, é possível estabelecer relações com as políticas de incentivo à formação técnica para o turismo a partir da segunda metade dos anos 1990, quando se observou o atendimento distinto ao setor por meio de áreas específicas, preconizados pelas RCNs, até então não percebidas nos documentos analisados, anteriores ao Decreto nº 2208/1997.

A partir dos anos 2000, no governo Lula, as ações sobre qualificação profissional ocorreram de forma, visivelmente, mais robustas. Assim sendo, continuou a proximidade, no sentido de ações mais assertivas à qualificação para o turismo, entre os Ministérios da Educação e Ministério do Turismo.

Com efeito, considera-se que três ações de destaque quanto às políticas públicas de qualificação profissional de turismo, quais sejam: a criação do Ministério do Turismo, em 2003, a edição do Decreto nº 5.154 (2004) – no que concerne às modalidades de oferta de cursos da educação profissional – e o lançamento do CNCT.

As ações com base nestes instrumentos legais possibilitaram o alargamento da oferta de cursos, que estabeleceram o eixo tecnológico voltado ao turismo e a oferta de cursos não se limitou aos da modalidade pós-médio, conforme vinham sendo oferecidos no governo de FHC. Ademais, a oferta de cursos integrados ao ensino médio teve um impulso respaldados pelo Decreto nº 5.154 (2004).

Seguindo o caminho do governo Lula, o governo de Dilma Rousseff, no tocante às ações de qualificação profissional, se ampliou quando foi lançado o Pronatec, com base nas diretrizes do CNCT aplicado ao turismo, com oferta de cursos por meio das redes estaduais e federais de educação e instituições do Sistema “S”. As ações deste período ocorreram com oferecimento

de cursos, em três modalidades, em conformidade com o Decreto nº 5.154 (2004), que resultaram em um considerável volume de qualificações.

Além do mais, observa-se que após a edição do CNCT, no ano de 2007, os cursos voltados ao turismo, passaram a ser ofertados por meio de eixos tecnológicos, tanto para os cursos de nível técnico, quanto para os cursos de formação inicial e continuada, o que pode ser considerado um avanço no campo da qualificação profissional ao turismo no Brasil.

Entre o período da destituição do governo de Dilma Rousseff e o lançamento do PNT 2018-2022, deu-se continuidade ao Pronatec, assim como dois novos programas foram criados, sendo eles: “Brasil Braços Abertos”, meados do ano de 2016, e o Mediotec, uma espécie de extensão do Pronatec, ao final deste mesmo ano.

No caso do programa “Brasil Braços Abertos”, se apresenta distinto dos demais programas em relação às suas formas estruturais, em particular, por sua característica virtual, de alcance nacional por meio da possibilidade de participação dos cursos à distância, pela baixa carga horária, e, por enfatizar profissionais que já se encontram em atividades turísticas.

Tais cursos são mencionados no PNT 2018-2022 como sendo vias de atendimento à Política Nacional de Qualificação Profissional em Turismo (Brasil, 2017e), cujo conteúdo destoa das formas com que os programas supracitados vêm sendo ofertados, de forma não integrada ao ensino médio, isto é, retomam-se as premissas do governo FHC, com a intenção da oferta de cursos em formato aligeirado e enveredados, exclusivamente ao mercado, em detrimento à formação integral dos sujeitos.

Uma lacuna do PNT 2018-2022, assim como em outras versões, é a inexistência de metas no tocante à qualificação profissional, ou seja, quantas pessoas, em média, estimam serem alcançadas pelos cursos e capacitações.

Indubitavelmente, com base nas análises realizadas se observa um avanço na qualificação de nível técnico, notadamente nas derradeiras décadas do século XX, em especial quando se atenta à formação em área e eixo específicos ao setor de turismo, porém tais políticas carecem de perenidade, não somente como ocorreu, em volume superior a outros períodos apurados, como foi dos anos que antederam o megaeventos no Brasil, tendo como exemplos: a Jornada Mundial da Juventude, a Copa do Mundo e os Jogos Olímpicos.

Por fim, considera-se que cabem para estudos posteriores, analisar o alcance e a repercussão sobre o lançamento do documento PNT 2018-2022 e da efetivação das propostas

expostas no mesmo, dentre as quais, as que abordam a qualificação profissional, além de avaliar as impressões do *trade* turístico sobre a exequibilidade do plano como um todo.

6. REFERÊNCIAS

- Brasil. Conselho Nacional de Educação. (2004). *Parecer CNE/CEB N° 39/2004*. Aplicação do Decreto n. 5.154/2004 na Educação Profissional Técnica de nível médio e no Ensino Médio. Brasília. Recuperado em 17 de maio, 2018, de http://portal.mec.gov.br/setec/arquivos/pdf_legislacao/rede/legisla_rede_parecer392004.pdf.
- Brasil. Ministério da Educação e Cultura. (2000) *Referenciais Curriculares Nacionais da Educação Profissional de Nível Técnico*. Brasília. Recuperado em 17 de maio, 2018, de <http://portal.mec.gov.br/setec/arquivos/pdf/introduc.pdf>.
- Brasil. Ministério da Educação. (2007b). *Catálogo Nacional de Cursos Técnicos*. Brasília. Recuperado em 17 de abril, 2018, de http://portal.mec.gov.br/setec/arquivos/pdf3/catalogo_tecnicos.pdf.
- Brasil. Ministério da Educação. (2012). *Catálogo Nacional de Cursos Técnicos – 2ª Ed.* Brasília. Recuperado em 18 de maio, 2018, de http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=41291-catalogo-nacional-versao2012-pdf-1&category_slug=maio-2016-pdf&Itemid=30192.
- Brasil. Ministério da Educação. (2016a). *Catálogo Nacional de Cursos Técnicos – 3ª Ed.* Brasília. Recuperado em 18 de maio, 2018, de http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=41271-cnct-3-edicao-pdf&category_slug=maio-2016-pdf&Itemid=30192.
- Brasil. Ministério da Educação. (2016b). *Guia Pronatec de Cursos FIC*. Brasília. Recuperado em 17 de maio, 2018, de http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=41261-guia-pronatec-de-cursos-fic-2016-pdf&Itemid=30192.
- Brasil. Ministério da Educação. (2016d). *Guia Pronatec de Cursos FIC*. Brasília. Recuperado em 17 de maio, 2018, de <http://spp.mec.gov.br/public/pdf/guia-cursos-fic.pdf>.
- Brasil. Ministério da Educação. (2017d). *Programa Mediotec*. Brasília. Recuperado em 17 de maio, 2018, de <http://portal.mec.gov.br/mediotec>.
- Brasil. Ministério da Indústria, do Comércio e do Turismo, & Instituto Brasileiro de Turismo. (1996). Brasília. *Política Nacional de Turismo: diretrizes e programas 1996-1999*.
- Brasil. Ministério do Esporte e Turismo. (2001). *Agentes de Turismo discutem a criação de um selo de qualidade*. Brasília. Recuperado em 17 de abril, 2018, de <http://www.esporte.gov.br/index.php/ultimas-noticias/209-ultimas-noticias/43671-agentes-de-turismo-discutem-a-criacao-de-um-selo-de-qualidade>.
- Brasil. Ministério do Turismo. (2003). *Plano Nacional de Turismo 2003/2007*. Brasília. Recuperado em 17 de maio, 2018, de

http://www.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/plano_nacional_turismo_2003_2007.pdf.

- Brasil. Ministério do Turismo. (2007a). *Plano Nacional de Turismo 2007/2010: uma viagem de inclusão*. Brasília. Recuperado em 17 de maio, 2018, de http://www.turismo.gov.br/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/plano_nacional_turismo_2007_2010.pdf.
- Brasil. Ministério do Turismo. (2013a). *Plano Nacional de Turismo 2013/2016: o turismo fazendo muito mais pelo Brasil*. Brasília. Recuperado em 17 de maio, 2018, de http://www.turismo.gov.br/images/pdf/plano_nacional_2013.pdf.
- Brasil. Ministério do Turismo. (2013b). *Portaria n° 281, de 11 de Outubro de 2013*. Brasília. Recuperado em 17 de maio, 2018, de http://pronatec.turismo.gov.br/downloads/legislacao/Portaria_n_281_de_11_out_2013_PRONATEC_TURISMO.pdf.
- Brasil. Ministério do Turismo. (2016c) *Apresentação Pronatec Turismo 2016*. Brasília. Recuperado em 17 de abril, 2018, de http://pronatec.turismo.gov.br/images/Apresentacao_Pronatec_Turismo2016.pdf.
- Brasil. Ministério do Turismo. (2017a). *Portaria n° 46, de 4 de abril de 2017*. Institui o Canal Braços Abertos, com o objetivo de promover a elevação da qualidade no atendimento ao turista e aperfeiçoamento profissional, no âmbito da Plataforma de Engajamento e Aprendizagem – PEA, destinadas aos profissionais que atuam na linha de frente do turismo. Brasília. Recuperado em 18 de abril, 2018, de <http://www.turismo.gov.br/portaria-n%C2%BA-46-de-4-de-abril-de-2017.html>.
- Brasil. Ministério do Turismo. (2017b). *Perguntas Mais Frequentes – Brasil Braços Abertos*. Brasília. Recuperado em 17 de maio, 2018, de <http://www.turismo.gov.br/assuntos/7857-perguntas-mais-frequentes-%E2%80%93-brasil-bra%C3%A7os-abertos.html>.
- Brasil. Ministério do Turismo. (2017c). *Ministério do Turismo lança plataforma de qualificação profissional*. Brasília. Recuperado em 17 de maio, 2018, de <http://www.turismo.gov.br/ultimas-noticias/7669-minist%C3%A9rio-do-turismo-lan%C3%A7a-plataforma-de-qualifica%C3%A7%C3%A3o-profissional.html>.
- Brasil. Ministério do Turismo (2017e). *Política nacional de qualificação profissional em turismo*. Recuperado em 18 de abril, 2018, de http://www.turismo.gov.br/images/pdf/CONSULTA_PBLICA_PNQ.pdf.
- Brasil. Ministério do Turismo. (2018). *Plano Nacional do Turismo: 2018/2022: Mais Emprego e Renda para o Brasil*. Brasília. Recuperado em 17 de maio, 2018, de <http://www.turismo.gov.br/images/mtur-pnt-web2.pdf>.
- Caregnato, R. C. A; Mutti, R. (2006). Pesquisa qualitativa: análise de discurso versus análise de conteúdo. *Texto Contexto Enfermagem*, Florianópolis, 15(4), 679-684
- Carvalho, G. L. (2016) Perspectiva histórico-institucional da política nacional de turismo no Brasil (1934-2014). *Mercator*, 15(1), 87-99.



- Cavalcanti, K., & Hora, A. S. S. de (2002). Política de Turismo no Brasil. *Turismo em Análise*, 13(2), 54-73.
- Creswell, J. W. (2010). *Projeto de Pesquisa: Métodos qualitativo, quantitativo e misto*. Porto Alegre: Artmed.
- Cruz, R. C. A. (2001). *Política de turismo e território*. São Paulo: Contexto.
- Cruz, R. C. A. (1999). *Políticas de Turismo e (re)ordenamento de territórios no litoral do Nordeste do Brasil*. Tese de Doutorado, Universidade de São Paulo, São Paulo, SP, Brasil.
- Decreto n. 448, de 14 de fevereiro de 1992*. (1992). Regulamenta dispositivos da Lei n. 8.181, de 28 de março de 1991, dispõe sobre a Política Nacional de Turismo e dá outras providências. Brasília. Recuperado em 17 de maio, 2018, de <http://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1992/decreto-448-14-fevereiro-1992-343147-publicacaooriginal-1-pe.html>.
- Decreto n. 2.208, de 17 de abril de 1997*. (1997). Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Brasília. Recuperado em 17 de abril, 2018, de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d2208.htm.
- Decreto n. 5.154, de 23 de julho de 2004*. (2004). Regulamenta o § 2º do art. 36 e os arts. 39 a 41 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional, e dá outras providências. Recuperado em 18 de maio, 2018, de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2004-2006/2004/decreto/d5154.htm.
- Endres, A. V. (2012). *As políticas de turismo e os novos arranjos institucionais na Paraíba/Brasil*. Tese de Doutorado, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, SC, Brasil.
- Godoy, A. S. (1995). Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. *Revista de Administração de Empresas*, 35(2), 57-63.
- Lei n. 8.181, de 28 de março de 1991*. (1991) Dá nova denominação à Empresa Brasileira de Turismo (Embratur), e dá outras providências. Brasília. Recuperado em 17 de maio, 2018, de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8181.htm.
- Lei n. 12.513, de 26 de outubro de 2011*. (2011). Institui o Programa Nacional de Tecnologia e Emprego (Pronatec). Brasília. Recuperado em 17 de abril, 2018, de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2011/lei/l12513.htm.
- Maranhão, C. H. S. (2017). A trajetória histórica da institucionalização do turismo no Brasil. *Revista de Turismo Contemporâneo*, 5(2), 238-259.
- OMT. Organização Mundial do Turismo. (2018). Annual Report 2017. Recuperado em 12 de março, 2018, de <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284419807>.