



Certificação de pessoas para o setor de turismo: hotelaria

Certification of people for the section of tourism: hostelry

Letícia Pinheiro Fernandes¹

Marcelo de Sousa Nogueira²

Marta Angela de Almeida Sousa Cruz³

Rômulo Mendes Figueiredo⁴

Rosângela Mourat da Rocha Ávila⁵

RESUMO

Este artigo apresenta um estudo realizado sobre a certificação de pessoas como uma estratégia para a competitividade na hotelaria brasileira. A globalização trouxe um avanço para o turismo que, sendo uma atividade produtiva diversificada, com alta oferta de empregos, renda e convivência, se tornou um fator importante na economia mundial. Para competir com o cenário internacional, tem-se como principal desafio o aumento da qualidade dos serviços oferecidos pelo Brasil. O Instituto de Hospitalidade, prevendo o avanço do turismo e com intenção de contribuir com a qualidade, implantou o Programa de Certificação da Qualidade Profissional para o Setor de Turismo. Nesse contexto, o turismo destaca-se como

¹ Graduada em Marketing pela Faculdade Estácio de Sá. Graduanda em Administração Industrial pelo CEFET/RJ. *E-mail:* ticinahazoo1@hotmail.com.

² Professor do Magistério Superior do Quadro Permanente do Curso de Administração Industrial do CEFET/RJ. Mestre em Gestão Tecnológica. Graduado em Engenharia Química pela UFRRJ. *E-mail:* marcelo.s.nogueira@gmail.com.

³ Graduada em Nutrição pela UERJ e Pós-Graduada em Obesidade e Emagrecimento pela UGF/RJ. Graduada em Administração Industrial pelo CEFET/RJ. *E-mail:* martasousacruz@gmail.com.

⁴ Graduado em Tecnologia de Desenvolvimento de Sistemas para Web pelo CEFET/RJ. Graduado em Administração Industrial pelo CEFET/RJ. *E-mail:* romulomendesfigueiredo@gmail.com.

⁵ Professora do Magistério Superior do Quadro Permanente do Curso de Administração Industrial do CEFET/RJ. Coordenadora do Curso de Administração Industrial do CEFET/RJ. Substituta do Mestre em Gestão Tecnológica pelo CEFET/RJ. Graduada em Ciências Contábeis pela Faculdade Moraes Junior. *E-mail:* rmravila@gmail.com.

uma atividade em ascensão, acolhendo a nova tendência e transformando suas atividades em promissora fonte de renda e de trabalho. A demanda por profissionais habilitados para atuar nesse setor pressionou a oferta por cursos de hotelaria no Brasil, a fim de fazer com que o País se adequasse e, conseqüentemente, se beneficiasse com ele.

Palavras-chave: turismo, normalização, certificação, pessoas, competência, qualificação

ABSTRACT

This article presents a study on the Personnel Certification as a strategy for competitiveness in the Brazilian hotels. Globalization has brought a breakthrough for tourism, which is a diversified productive activity, with high demand for jobs, income and cohabitation becomes an important factor in the global economy. To compete with the international situation, has to be the main challenge to improving the quality of services offered by Brazil. The Institute of Hospitality, predicting the advancement of tourism and with the intention of contributing to quality, established the Certification Program for Professional Qualifications for the Tourism Sector. In this context, tourism stands out as an activity on the rise, accepting the new trend and making their activities in promising source of income and employment. The demand for skilled professionals to work in this sector pressed the courses offer in hotel management in Brazil.

Key words: tourism, standardization, certification, persons, skill, qualification

1. INTRODUÇÃO

Os indicadores econômicos e sociais divulgados, no final de 2008 e no início de 2009, por diferentes instituições multilaterais e órgãos de pesquisa econômica e estatística (WORLD BANK, IMF, OECD, NBER, IEDI, IBGE) e produzidos com a globalização revelam que, em sua maioria, os países começaram a sentir seus efeitos, especialmente na deterioração do mercado de trabalho, apesar dos esforços feitos pelos governos para amenizar a desaceleração de suas economias (MATIAS, 2009). Destacou-se o setor de turismo como um dos setores mais produtivos do mundo, independente da crise financeira, o que representa o faturamento de dez por cento do Produto Interno Bruto (PIB) mundial (IBGE, 2009). O crescimento do setor exige maior planejamento e gestão da atividade, de modo a identificar indicadores que apoiem e proporcionem sustentabilidade ao crescimento turístico.

A importância do segmento hoteleiro — seja para a economia, seja para a sociedade brasileira — é um fator indiscutível. No Brasil, os negócios do turismo já representam 4% do PIB, com influência em 52 segmentos diferentes da economia (ABIH, 2009). Nesse contexto, a hotelaria é apontada como principal agente, o que revela sua importância e influência. A indústria hoteleira é responsável por gerar renda ao País e emprego à população, absorvendo grandes contingentes profissionais ociosos do parque industrial (CASTELI, 2001).

O Brasil, a partir de 2003, passou a beneficiar-se do cenário mundial, que apresentou uma mudança georreferencial dos deslocamentos turísticos internacionais, advinda das instabilidades políticas ocorridas nos tradicionais centros receptores de turismo mundial. As instabilidades mundiais têm proporcionado ao Brasil maior visibilidade e oportunidades de negócios. Ainda em 2003, registrou-se um aumento de 8% do fluxo internacional, atingindo 4.090 milhões de turistas estrangeiros (Embratur, 2009), o que é confirmado pelo Ministério do Turismo, ao afirmar que, nos últimos anos, o Brasil tem-se destacado no segmento de turismo, negócios e eventos, posicionando-se entre os dez maiores países em número de eventos internacionais pelo terceiro ano consecutivo. Em 2008, ocupou o sétimo lugar, contra a oitava colocação de 2007. No *ranking* de cidades, São Paulo foi o destino que mais recebeu eventos nas Américas, em 2008, e é a décima segunda cidade no mundo.

A globalização e a abertura dos mercados trouxeram mudanças significativas na indústria hoteleira brasileira, assim como o aumento da competitividade internacional. A Certificação da Qualidade tornou-se uma ferramenta indispensável para garantir a manutenção da hotelaria brasileira no mercado, que passou a fazer parte de um seguimento com grande potencial de crescimento no Brasil. Desde a última década, a reclassificação (avaliação dos hotéis que determina o número de estrelas que eles possuem,

qualificando-os de acordo com os serviços oferecidos) dos meios de hospedagem trouxe avanços no sentido de padronizar e elevar a qualidade da hotelaria no País ao adotar normas internacionais como a ISO 9000 (BARBAGELATTA, 2002).

O Instituto de Hospitalidade preparou o Manual do Solicitante para a Organização Mundial do Turismo, a fim de manter a qualidade no turismo resultante do processo que implica a satisfação de expectativas, necessidades e exigências legítimas dos clientes. Essa satisfação vem sendo cada vez mais associada aos efeitos sociais, culturais, ambientais e econômicos da atividade turística. Assim, a certificação dos profissionais do setor de turismo estimula a elevação dos níveis de qualidade dos trabalhadores que atuam no setor, promovendo a imagem deles, entre os empreendimentos que os empregam, havendo um consequente benefício comercial.

É importante ressaltar que o processo de certificação de pessoas vem sendo valorizado, por conseguir, por meio do reconhecimento profissional, estimular o profissional a qualificar-se e atender aos pré-requisitos das normas, tornando-se mais produtivo, competitivo e com maiores condições de empregabilidade no mercado de trabalho. Porém a certificação não é um pré-requisito da qualidade, mas sim um indicador positivo de competência profissional. A ausência dela não é um indicador negativo, já que, sendo a certificação de caráter voluntário, profissionais não certificados em exercício podem igualar-se ou superar, em nível de competência, os certificados (D'ALMEIDA, 2003).

Dessa maneira, o presente artigo tem como objetivo principal ressaltar a importância da certificação de pessoas para o setor hoteleiro, tendo em vista o crescimento e a necessidade cada vez maior de mão de obra qualificada como um fator decisivo na diferenciação do negócio e uma garantia de produtividade e competitividade no mercado.

2. COMPETÊNCIA

O setor de serviços, principalmente o de profissionais de turismo, exige uma adequação do conceito de competência, em razão do caráter de impessoalidade e da materialização na prestação do serviço, que, muitas vezes, se acompanha de um contexto imprevisível que demanda uma mobilização de saberes para, com as iniciativas, haver a aplicação prática de resultado. Assim, a competência no serviço deve agregar um valor de utilidade ao produto final, levando benefícios a quem o recebe, existindo uma noção de civilidade, pois o serviço não é unilateral, tendo sempre uma negociação, reciprocidade ou compromisso (ZARIFIAN, 1998) e determinando que o risco do sucesso ou do fracasso assumido pelo profissional é dado por sua atitude pessoal ao efetivar a tomada de decisão.

Competência é um saber agir responsável e reconhecido, que implica mobilizar, integrar, transferir conhecimentos, recursos, habilidades, que agregam valor econômico à organização e valor social ao indivíduo (FLEURY e FELURY, 2001).

Caracteriza-se a atividade turística, principalmente, pela natureza da prestação de serviços, demonstrando que o aprimoramento e o desenvolvimento de competências profissionais é necessário para o desafio de profissionalização da mão de obra, objetivando a criação de uma ampla mobilização para assegurar a qualidade e a satisfação dos clientes e garantir um fluxo sustentável de visitantes.

Assim, a atual situação do profissional afeta diretamente a variável econômica das organizações, refletindo-se em novos valores organizacionais que priorizam atributos profissionais que agreguem valor ao coletivo e criam diferenças competitivas, como liderança, vontade e disponibilidade.

O Instituto de Hospitalidade conceitua competência como a capacidade de aplicar e desenvolver conhecimentos, habilidades e atitudes no desempenho e na solução de problemas para o alcance de resultados (IH, 2001).

3. CERTIFICAÇÃO

Segundo o Manual do Solicitante do Instituto de Hospitalidade:

Certificação da Qualidade Profissional é um processo desenvolvido para avaliar se o profissional possui conhecimentos, habilidades e atitudes para sua respectiva ocupação ou competência. O conjunto desses conhecimentos, habilidades e atitudes gera os resultados esperados essenciais à ocupação ou competência que os profissionais necessitam para o desempenho de suas funções. Os resultados esperados são definidos nas normas técnicas de ocupação ou competência para profissionais do setor de turismo.

A certificação é uma tendência mundial que apareceu como forma de garantir o cumprimento de requisitos de qualidade em produtos, processos e serviços, baseado na consolidação da importância do bom desempenho profissional no mundo produtivo.

A certificação profissional traduz-se pelo reconhecimento formal de que uma pessoa possui as qualificações necessárias para o exercício de determinada atividade profissional, independentemente da forma adquirida. Esse processo permite a validação e o reconhecimento oficial dos conhecimentos obtidos por meio da prática profissional, mesmo na ausência de respaldo do diploma de um curso em sua área de atuação. Com o objetivo de agregar valor a pessoas, ferramentas — como Normalização e Avaliação da Conformidade — têm sido eficazes para a criação de padrões a serem utilizados no desenvolvimento, no aprimoramento ou na garantia do processo de qualidade.

3.1 Normalização

Normalização é uma atividade que estabelece, em relação a problemas existentes ou potenciais, prescrições destinadas à utilização comum e repetitiva com vistas à obtenção do grau ótimo de ordem em um dado contexto (ABNT, 2009).

Assim, o processo de normalização determina regras, visando à organização e ao melhor desempenho da sociedade e trazendo importantes benefícios, como facilitação da comunicação entre o fornecedor e o consumidor; proteção ao consumidor; segurança em relação ao meio ambiente; economia por meio da sistematização, racionalização e ordenação dos processos; e eliminação de barreiras comerciais, com adoção de normas internacionais.

A normalização é uma atividade tecnológica com finalidade econômica que necessita de envolvimento do seguimento empresarial no processo de padronização para que represente a expectativa da sociedade em relação ao produto, processo ou serviço a ser normalizado.

Os principais princípios que fundamentam o processo de normalização são: voluntariedade; representatividade; paridade; consenso; atualização (CNI, 2002).

A Norma Técnica é o resultado final de um processo de normalização que, segundo a CNI (2002) e a ABNT (2009), se realiza em diferentes níveis, destacando-se:

- nacional: realizada no âmbito da ABNT, cujo produto final será a Norma Brasileira (NBR);
- regional: realizada no âmbito da Associação Mercosul da Normalização (AMN), constituída por quatro países integrantes: Argentina — Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM); Brasil — ABNT; Paraguai — Instituto Nacional de Tecnologia y Normalización (INTN); Uruguai — Instituto Uruguaio de Normas Técnicas (UNIT). Também participam como membros aderentes organismos do Chile e da Bolívia. O produto final será a Norma Mercosul (NM).
- internacional: realizada no âmbito da International Organization for Standardization (ISSO) e da International Electrotechnical Commission (IEC). A ISO é considerada a Federação Mundial de Organismos Nacionais de Normalização (ONN) e é composta por 138 países-membros, com uma unidade representativa por país. O produto final da normalização é a Norma ISSO, que, ao ser adotada no Brasil, se torna uma NBR ISO. Existe uma tendência natural em adotar-se a norma ISO como NBR, para aumentar a credibilidade e competitividade de produtos nacionais, potencializando o fluxo do comércio internacional.

3.2 Avaliação da conformidade

Os Programas de Avaliação da Conformidade têm ampliado suas importâncias nas transações comerciais mundiais, à medida que as barreiras técnicas, impostas pelos países, aumentam suas forças, tornando-se essenciais para proporcionar o diferencial de qualidade e possibilitar o ganho em competitividade de produtos, processos e serviços.

O Guia Prático de Certificação de Pessoas (Inmetro, 2005) apresenta a avaliação de conformidade com a ABNT:

[...] o exame sistemático do grau de atendimento por parte de um produto, processo ou serviço aos requisitos especificados ou qualquer atividade com o objetivo de determinar, direta ou indiretamente, que os requisitos aplicáveis são entendidos.

A garantia de conformidade, segundo a CNI (2002), pode ser concedida por meio de declaração do fornecedor, qualificação do fornecedor e certificação.

Os organismos de certificação devem atender aos pré-requisitos normativos, levando-se em consideração o tipo de certificação a ser realizada.

O Inmetro (Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial) é o único organismo credenciador, responsável pela habilitação de organismos de certificação (sistemas, produtos, serviços e pessoas), de organismos de inspeção e de organismos de treinamento, seguindo princípios da ABNT ISO/IEC (ABNT, 1997) para manter o reconhecimento internacional das avaliações brasileiras de conformidade.

A ABNT, fundada em 1940, é responsável por coordenar, orientar e supervisionar o processo de elaboração das normas, posteriormente reconhecidas como NBR. É uma associação privada, sem fins lucrativos, que pode ter, como sócios, pessoas ou empresas interessadas em participar do processo brasileiro de normalização. Destaca-se, como membro fundador da ISO, da Comissão Pan-Americana de Normas Técnicas (COPANT), da AMN e membro da IEC, o organismo internacional de normalização para área eletrônica.

3.3 Certificação de competências profissionais

A certificação de competências profissionais avalia o indivíduo com base em uma norma de competência que atesta sua capacidade para desempenhar determinada função e é uma das formas mais utilizadas para manter as competências profissionais atualizadas ao meio produtivo (ALEXIM e LOPES, 2004).

A avaliação e a certificação por competências profissionais têm por objetivo agregar vantagens ao trabalhador, como reconhecimento das competências profissionais adquiridas ao longo da vida; incentivo à formação permanente, em um mercado moldado por mudanças contínuas nas tecnologias e na organização do trabalho; qualificação, acompanhando as necessidades do mercado de trabalho; posse de um instrumento valioso — o certificado (para a tomada de decisão de trabalhadores, empresas e governos); criação de

novas possibilidades de mobilidade horizontal e vertical, aproveitando-se a transferibilidade das competências avaliadas e certificadas (OIT, 2002). Essas vantagens intensificam, além do processo educacional, a importância da certificação — que é o reconhecimento formal do desenvolvimento das competências esperadas por ocupação —, caracterizando, assim, a necessidade de aproximação dos processos educativos dos sistemas produtivos.

Para que seja reconhecido no mercado, o certificado de competência deve apresentar significado, expressando as competências estabelecidas pela norma; validade, expedido em um contexto institucional reconhecido e legítimo; transparência, aberto ao público interessado para ter credibilidade; atualização, refletindo as competências reais de seus trabalhadores (BRIGIDO, 1998).

Essas características no processo de certificação de competências profissionais são de muita importância para que a certificação se torne um instrumento de inclusão social, principalmente em países com alta taxa de analfabetismo e baixas taxas escolares, já que garantem o reconhecimento de todas as qualificações do trabalhador, independente de onde foram adquiridas. (ALEXIM e LOPES, 2004)

4. PROGRAMA NACIONAL DE CERTIFICAÇÃO DA QUALIDADE PROFISSIONAL DO INSTITUTO DE HOSPITALIDADE PARA O SETOR DE TURISMO

4.1 O Instituto de Hospitalidade (IH)

O Instituto de Hospitalidade, conforme o Manual do Solicitante (IH, 2009), é uma instituição civil de educação e assistência social, sem fins lucrativos e de interesse público. Possui, atualmente, cerca de duzentas entidades e trezentos voluntários ligados diretamente a seus diversos programas e projetos. Tem a missão de promover a educação e a cultura da hospitalidade, visando ao aprimoramento do setor de turismo e sua contribuição para o desenvolvimento sustentável no Brasil, pois se fundamenta na necessidade de transformar educativamente a sociedade e o meio turístico, incentivando investimentos na capacitação profissional.

O Instituto de Hospitalidade atua como agência de concepção e viabilização de programas e projetos para qualificação de pessoas na prestação de serviços em turismo, nos padrões internacionais de qualidade e como entidade mobilizadora e articuladora de agentes representativos da sociedade, visando à conscientização da importância da qualidade na prestação de serviços e seus reflexos para o setor de turismo, a qualidade de vida da população e o desenvolvimento socioeconômico. Eis suas diretrizes principais para as estratégias de atuação: mobilizar e disponibilizar tecnologias educacionais de ponta, adequadas às necessidades e à realidade brasileira; atuar em áreas pioneiras

não atendidas por outras instituições; articular parcerias e atuar em conjunto com outras entidades; proporcionar o desenvolvimento de parceiros locais, promovendo alianças entre eles e instituições, inclusive estrangeiras, de experiência comprovada; conceber e realizar programas que sirvam de referencial conceitual e prático para a busca da excelência, em nível internacionalmente competitivo, no aprimoramento da cultura brasileira de hospitalidade; desenvolver programas com forte potencial multiplicador, direcionados a três dimensões de qualificação: certificação, educação e projetos locais.

4.2 Estrutura do Programa Nacional de Certificação da Qualidade Profissional para o Setor de Turismo

O Instituto de Hospitalidade, baseado em sua missão, desenvolveu o Programa Nacional de Certificação de Qualidade Profissional para o Setor de Turismo que é uma iniciativa para gerar um processo de inclusão, no mercado formal de trabalho, de trabalhadores que adquiriram suas competências ao longo da vida, motivando a autoestima das pessoas e a continuidade do desenvolvimento da profissão e refletindo diretamente na qualidade, produtividade e competitividade dos negócios.

O programa foi selecionado após ampla pesquisa mundial, que identificou os diversos países que vinham trabalhando com sucesso o processo de normalização e certificação profissional. Alguns, com experiências concretas no setor de turismo, como Canadá, Inglaterra, Caribe e Costa Rica, serviram de referência para a iniciativa brasileira (FOGUEL, 2002).

4.2.1 Objetivos e implantação

O Manual do Candidato do Programa de Certificação da Qualidade Profissional do IH de 2005, principal instrumento de informação para os profissionais que querem obter a certificação, aponta como objetivo do programa:

[...] contribuir de forma significativa com o processo de melhoria da qualidade dos serviços prestados aos turistas e, conseqüentemente, com o desenvolvimento do setor de turismo no Brasil.

Iniciou-se o programa em 1998, com o apoio financeiro do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae), do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), por meio de recursos do Fundo Multilateral de Investimentos (Fumin), além de recursos próprios do Instituto de Hospitalidade.

Com o objetivo de minimizar os desafios existentes, apontados em experiências de outros países, o processo de implantação para o setor de turismo adotou como características fundamentais: representatividade dos diversos segmentos do setor; validação por especialista e consulta pública ampla; independência do sistema de avaliação em relação

ao processo de formação; sintonia com o novo modelo de formação do MEC; e alinhamento com os sistemas nacional e internacional de normalização e certificação FUMIN servindo de bases de sustentação do processo de construção do programa.

O programa é acompanhado pelo Conselho Nacional da Certificação da Qualidade Profissional para o Setor de Turismo (CQT), constituído por entidades representativas do setor nas áreas governamental, empresarial, educacional e de trabalhadores. O CQT é responsável pela definição da política e de regras gerais, assim como pela promoção e zelo no uso correto dos certificados do IH. Responsabiliza-se pela aprovação das metodologias de elaboração adotadas pelo Instituto, que seguem os mesmos princípios utilizados na construção das ISOS (IH, 2005).

Para sistematizar a construção do programa, o CQT criou comissões técnicas (nas áreas de pesquisa, normas, currículos e capacitação de multiplicadores, avaliação, certificação e segurança de alimentos) voltadas para a elaboração do conteúdo técnico necessário ao desenvolvimento.

Entre as comissões técnicas formadas, destacam-se a de normas técnicas e a de avaliação para certificação.

4.2.1.1 Normas técnicas

Basearam-se as normas elaboradas pelo IH em resultados esperados das ocupações normalizadas e um conjunto de saberes (conhecimento, habilidade e atitude) necessários para o desempenho do profissional, seguindo a Lei de Diretrizes e Bases (LDB), respeitando as orientações e não estabelecendo nenhum pré-requisito para os profissionais interessados na certificação.

Para a elaboração das normas, o IH adotou o seguinte procedimento: levantamento de competências entre os profissionais da ocupação; padronização; avaliação pela comissão técnica; consulta pública ampla; revisão final; aprovação pelo CQT.

A elaboração das normas exigiu levantamento prévio de perfis profissionais e participação de 2.851 profissionais de diferentes estados brasileiros. As normas foram submetidas à consulta pública de, aproximadamente, 42 mil pessoas de empresas e instituições (BARBOSA, 2000)

4.2.1.2 Avaliação para certificação

Conforme o Manual do Solicitante do Instituto de Hospitalidade, a avaliação dos candidatos à certificação é realizada por meio de um conjunto de provas teóricas e práticas (provas teóricas com questões de múltipla escolha, envolvendo a avaliação de três componentes: conhecimentos técnicos, habilidades e atitudes, de acordo com a norma técnica para ocupação ou competência), com o objetivo de avaliar os conhecimentos, as habilidades e as atitudes, dependendo da ocupação ou da competência.

Antes da avaliação para certificação, o profissional ou a empresa pode solicitar uma avaliação diagnóstica que permita identificar com precisão as carências dos profissionais de acordo com os requisitos estabelecidos nas normas técnicas. A avaliação diagnóstica também pode anteceder processos de treinamento, o que garante uma maior racionalidade, eficiência e direcionamento dos esforços de capacitação das empresas e instituições de educação profissional.

Os tipos de provas podem ser divididos em: conhecimento técnico na ocupação; habilidade verbal; habilidade numérica; habilidade de comparação; conhecimento técnico em segurança de alimentos; conhecimento técnico em hospitalidade; atitude comportamental; provas práticas.

Algumas ocupações exigem provas práticas, após a aprovação nas provas teóricas, como as funções de garçom, camareira, churrasqueiro, padeiro/confeiteiro, *sommelier*, *barman*.

O IH adota a seguinte metodologia para a elaboração da avaliação: preparo do plano de avaliação; identificação de situações típicas; definição do tipo de avaliação; desenvolvimento de banco de questões técnicas; seleção de testes disponíveis; desenvolvimento de testes práticos; definição do critério de avaliação; avaliação pela comissão técnica; teste piloto; apreciação final pela comissão técnica; aprovação pelo CQT.

Os aprovados recebem o certificado e a carteira de identificação do profissional. Os ainda não certificados recebem um laudo, informando os pontos que precisam ser melhorados.

O certificado do IH tem validade de cinco anos para todas as ocupações e de três anos para todas as competências (segurança de alimentos e hospitalidade), a partir de 1º de outubro de 2006, renováveis após o vencimento, passando o candidato, somente, por prova técnica que avaliará a sua capacidade em continuar a gerar resultados esperados para aquela ocupação ou competência. Assim, o IH espera elevar a qualidade dos serviços e a capacidade de empregabilidade dos profissionais certificados, promovendo um processo de aprendizagem contínua que leve as pessoas a atualizarem-se em relação às exigências do mercado (OMT, 2005).

A certificação deve ser feita por organizações independentes e neutras para garantir a credibilidade. Para serem aceitas por esse sistema nacional, as entidades certificadoras devem ser credenciadas pelo Inmetro (instituto com reconhecimento mundial), que verifica se a entidade tem competência para atuar na área a que se propõe, garantindo validade internacional ao certificado. No caso da certificação de pessoal, o credenciamento exige que a entidade, ao montar o sistema, obedeça aos requisitos gerais estabelecidos por uma norma internacional adotada pela ABNT — Associação Brasileira de Normas Técnicas —, desde maio do ano passado: a ABNT NBR ISO/IEC 17.024.

O credenciamento de organismos de certificação de pessoal é feito por atividade. Por isso outra exigência é a de que a entidade apresente uma norma de certificação específica para a ocupação profissional que deseja certificar, reunindo todas as informações relativas

ao sistema de avaliação aplicado e um documento indicando os requisitos mínimos que a pessoa terá de preencher para garantir um bom desempenho na atividade. Esses requisitos compõem o chamado perfil profissional. O perfil profissional é realizado em conjunto por entidades de formação profissional, órgãos de classe, organismos neutros, empregadores e especialistas. Além dos conhecimentos teóricos e práticos, o modelo de certificação pode exigir um certo nível de escolaridade e experiência profissional, na tentativa de assegurar a capacitação do trabalhador.

Conforme o Manual do Solicitante do IH, é considerado uso abusivo do Certificado IH e da carteira a utilização nas seguintes condições: quando a concessão foi suspensa, revogada ou cancelada; em situações diferentes daquelas para as quais foi concedido o certificado ou a carteira; quando a divulgação promocional associada ao certificado ou à carteira faz referências a requisitos não incluídos nas normas aplicáveis; quando associados à publicidade depreciativa, abusiva ou falsa. O uso abusivo do Certificado IH e da carteira pode acarretar sanções ao profissional certificado, tais como: suspensão ou cancelamento da certificação e ação judicial adicional.

4.3 Segmentos priorizados pelo programa

As normas e os processos de avaliação para certificação, entre outros instrumentos desenvolvidos pelo programa, objetivam o atendimento dos principais segmentos da cadeia produtiva do turismo: restaurantes e serviços de alimentação; meios de hospedagem; lazer e entretenimento; agências de viagens, operadores e transportadores; eventos, escolas, consultorias e outras atividades.

O programa, de maneira ampla e de forma geral, impacta a atividade turística, na forma educacional estruturante para o setor, trazendo benefícios: para os profissionais reconhecimento da competência, valorização da carreira, autodesenvolvimento e ascensão profissional; para os estabelecimentos comprovação do padrão de qualidade, aumento da credibilidade e oferta de mão de obra qualificada para contratação; para os clientes satisfação e perspectiva de melhoria; para a sociedade conscientização da importância econômica e social da atividade turística e da qualidade dos serviços para o seu desenvolvimento.

4.4 Sistema Nacional da Certificação da Qualidade Profissional para o Setor de Turismo

Surgido três anos após o desenvolvimento do Programa Nacional de Qualidade Profissional, este sistema disponibilizou, no mercado, soluções que visam à utilização de padrões de qualidade, oferecendo ferramentas para a capacitação de profissionais e tendo como focos principais: o processo de certificação – a elaboração de 46 normas nacionais de ocupações,

de sete normas de competência e de processos de avaliação para certificação; o apoio a entidades de capacitação/formação – avaliações diagnósticas, orientações para aprendizagem e cursos de capacitação de multiplicadores e avaliadores; e o reconhecimento dos esforços em prol da qualidade dos estabelecimentos – selo de compromisso com qualidade profissional, selo de compromisso com a segurança de alimentos.

4.5 Avanços do Programa Nacional de Certificação da Qualidade Profissional no Brasil

Desde os anos de 1970, a Organização Internacional do Trabalho (OIT) estimula e promove discussões sobre a temática da certificação, envolvendo os principais órgãos e entidades que compõem o ambiente de trabalho. Essas iniciativas buscam a construção de uma política nacional norteadora que possibilite ao Brasil estar profissionalmente preparado para o cenário econômico mundial globalizado.

Atualmente, o tema da certificação de competências profissionais encontra-se sob uma forte análise e em intenso debate de metodologias, materializando as experiências pontuais concretas em diferentes âmbitos institucionais. O principal gargalo identificado é a necessidade de a certificação profissional estar alinhada à da formação permanente. O desalinhamento delas faz com que a exigência da certificação, sem uma alternativa de formação, não contribua para a qualificação da mão de obra e direciona para um processo de exclusão social, identificando, assim, a necessidade de agregar valor aos profissionais competentes, além de aumentar a produção e a competitividade empresarial.

A área técnico-educacional tem ofertado cursos sem a adequada modularização e flexibilização dos currículos, que possibilitem atualização das carências diagnosticadas e a movimentação mais rápida dos trabalhadores entre o meio produtivo e o educacional (LE BOTERF, 2001).

O processo de normalização do setor de turismo, liderado pelo IH, desencadeou o reconhecimento por parte das instâncias federais, que estimularam a criação de um Comitê Brasileiro de Turismo-CB54, que teve sua Secretaria Executiva assumida pelo IH. Das 53 normas elaboradas pelo IH, 33 já foram ratificadas pela ABNT e tornaram-se Normas Brasileiras.

O IH também exerce a Coordenação do Comitê Mercosul de Normalização CSM 23 e assume a Rede Latino-Americana de Certificação de Pessoas. Vem atuando em vários estados brasileiros, por meio de projetos em parceria com organismos de fomento que, apoiando o Plano Nacional de Turismo, visam a consubstanciar o movimento de profissionalização do turismo brasileiro.

Até 2005, o Programa de Certificação de Qualidade Profissional indicava demanda latente no mercado por ações de qualificação estruturantes, estando presente em 16 dos 27 estados federais. O programa apresenta um número de avaliações para certificação, que

indica o IH como o maior organismo certificador de pessoas do Brasil e, provavelmente, da América Latina.

Estudos sobre o setor hoteleiro, realizados pelos órgãos envolvidos, indicam que existem várias oportunidades de atuação no mercado, decorrentes de uma realidade profissional com baixa qualificação técnica e formal, que necessita de uma orientação educacional que atenda aos resultados esperados pelo mercado e aumente a qualidade dos serviços, levando ao reconhecimento social das competências pela certificação e ampliando a importância de atuação do programa.

O setor hoteleiro do País continua com boas perspectivas de crescimento, mesmo com os efeitos econômicos decorrentes da crise financeira global (Embratur, 2009). A percepção de mercado é a de que a taxa de ocupação média no Brasil teve pequena redução, quando comparada à de outros países. Adicionalmente, as tarifas sofreram pequenos reajustes, o que compensa o movimento mais baixo de procura. Dessa forma, o setor ainda continua promissor para o País, visto o bom desempenho apresentado em período de recessão da economia. De acordo com o Ministério do Turismo, o setor hoteleiro deverá receber aportes de até seis bilhões de reais nos próximos dois anos, fato que garantirá a continuidade de aquecimento do setor.

Segundo dados divulgados pelo *site* do Ministério do Turismo, os recursos liberados pela Caixa Econômica Federal para o setor de turismo, em 2009, cresceram 110% em relação ao ano passado. De janeiro a setembro, a instituição liberou R\$1,9 bilhão em empréstimos para as empresas do segmento. De 2003 (ano em que a Caixa Econômica Federal aderiu ao PNT — Plano Nacional de Turismo) a 2009, foram liberados R\$6,5 bilhões para o turismo, quando se desenvolveu um portfólio exclusivo para as empresas do setor de turismo. A crise econômica originou uma retração da oferta de crédito por parte dos bancos privados nos últimos meses de 2009 e início de 2010, lacuna que a Caixa buscou preencher, criando várias linhas de crédito visando a atender a demanda do setor. Na linha FAT (Fundo de Assistência ao Turismo) Giro Setorial — uma linha com juros mais baixos e 18 meses de carência e mais 18 para pagar, com dois meses de operação e duzentos milhões de reais em carteira —, foram contratadas 148 operações, o que equivale a R\$22,6 mil para as micro e pequenas empresas. e R\$18,59 milhões para as grandes empresas. As condições foram favoráveis também para o turista (pessoa física) com o Cartão Turismo Caixa (de janeiro a agosto deste ano, foram comercializados 210 mil cartões, isto é, R\$772 milhões em créditos) que, além de funcionar como um cartão de crédito tradicional, oferece a opção de financiamento em até 24 meses, com taxa de juros reduzida, para despesas realizadas em estabelecimentos ligados à indústria do turismo, como hotéis, pousadas, companhias aéreas, restaurantes, agências de viagens, locadoras de automóveis e parques temáticos.

Além disso, com a escolha do Rio de Janeiro para sediar as Olimpíadas de 2016, a cidade terá uma importante projeção em níveis nacional e internacional e investimentos serão injetados para que sejam garantidos todos os pré-requisitos necessários ao evento. Vale lembrar que os jogos olímpicos são a maior operação logística em tempos de paz, com cerca de dez mil e quinhentos atletas, 205 países comprometidos, 16 dias de jogos, 302 eventos e 39 modalidades envolvidas.

A América do Sul, pela primeira vez, terá o direito de sediar os jogos e, como representante, terá a cidade do Rio de Janeiro. Os jogos olímpicos funcionam como um indutor de transformação, proporcionando para todo o país um grande impacto e a oportunidade de reapresentação para o mundo. Sem dúvida, muito trabalho haverá nestes sete anos de preparação e isso inclui a ampliação da capacidade hoteleira da cidade, que tem a disponibilidade, de acordo com a Embratur (2009), de apenas 23.445 quartos, 16.555 a menos do que é exigido pelo Comitê Olímpico Internacional. Dessa forma, a cidade se transformará, ampliando mercados, capacitando mão de obra e intensificando, de forma ágil, o crescimento do setor hoteleiro. Entre os fatores que serão abordados como desafios pelo Ministério do Turismo, com o objetivo de mobilidade para potencializar o turismo e gerar empregos, estão a garantia da manutenção de rotas em operação e a viabilização de novas pontes aéreas ligando cidades-sede da Copa de 2014 ao interior brasileiro, onde se localizam importantes exemplos da cultura e da diversidade do País. Prevê-se, então, que o fluxo de passageiros entre municípios e entre estados deve aumentar consideravelmente com a Copa e que a mobilidade potencializará não só o turismo, mas a irradiação do processo de geração de empregos e rendas, desencadeado por essa atividade.

5. CONCLUSÃO

O turismo no Brasil é um forte pilar de nossa economia e, por isso, o País deve estar atento a todas as exigências e particularidades desse setor.

O segmento hoteleiro provoca, na atividade turística, um efeito multiplicador de geração de rendas e empregos diretos e indiretos, além de contribuir para o desenvolvimento da economia, na busca da qualidade de vida das comunidades próximas, no desenvolvimento de futuros empreendimentos hoteleiros e na consequente procura de profissionalização no ramo.

As certificações de qualidade, a exemplo da ISO 9001:2000, na indústria hoteleira do País, tornam-na mais competitiva e mais inserida nos padrões internacionais, visto que pessoas mais competentes, com mais conhecimento e flexibilidade serão as mais visadas para atuarem nesse ramo da economia.

O grande diferencial atualmente não é só o conforto ou a decoração de cada lugar

de hospedagem, mas também a qualidade do serviço prestado e tudo de diferente que o local apresenta em termos de conhecer o cliente, atender a suas necessidades e superar suas expectativas.

Assim, uniformizar os padrões de reconhecimento da qualidade é, na verdade, criar um indicador que, por sua natureza, seja capaz de assegurar a satisfação dos clientes independente de suas diferenças e, também, do ambiente em que estão inseridos, tornando mais fácil a atuação na superação de expectativas da clientela e garantindo também o sucesso do negócio.

Conclui-se, então, que, para que o movimento de certificação profissional, importante para o setor hoteleiro, se consolide, basta que novas políticas de mobilização nacional impulsionem, ainda mais, o esclarecimento e a difusão nacional dessa prática, possibilitando a conscientização do setor hoteleiro e seu apoio em busca da elevação da qualidade de seus serviços, assim como da sociedade ao demandar serviços mais qualificados, o que faz com que os empresários exijam excelência em mão de obra, investindo em profissionais mais competentes, que percebam, no setor de turismo, uma verdadeira oportunidade de desenvolvimento de carreira.

6. REFERÊNCIAS

- ABIH. Associação Brasileira da Indústria de Hotéis. Disponível em: http://www.abih.com.br/Inst_ABIH.php. Acesso em: 11 out. 2009.
- ABNT. Associação Brasileira de Normas Técnicas. **ISO/IEC Guia 61**. Requisitos gerais para avaliação e credenciamento de organismos de certificação/registo. Rio de Janeiro, 1997.
- _____. **NBR ISSO/IEC 17.024**. Avaliação de conformidade – requisitos gerais para organismos que realizam certificação de pessoas. Rio de Janeiro, 2004.
- _____. **O que é normalização?**. Disponível em: <http://www.abnt.org/normalização>. Acesso em: 12 out. 2009.
- ALEXIM, J. C.; LOPES, C. L. E. **A certificação profissional revisitada 2004**. Disponível em: <HTTP://www.senac.br/informativo>. Acesso em: 12 out. 2009.
- BARBAGELATTA, H. H. La institucionalización de la certificación ocupacional y la promoción de los trabajadores. In: OIT. Organização Internacional do Trabalho. **Certificação de competências profissionais: análise qualitativa do trabalho, avaliação e certificações de competências – referências metodológicas**. Reedição. Brasília: OIT, 2002.
- BARBOZA, L. C. Programa de Certificação da Qualidade Profissional para o Setor de Turismo. In: CEETEPS. **A nova educação profissional: formação, avaliação e certificação por competências**. São Paulo: CEETEPS, nov. 2000, p. 44-56.
- _____. Programa de Certificação da Qualidade Profissional para o Setor de Turismo do Instituto de Hospitalidade. In: **CERTIFICAÇÃO por competências profissionais: relatos de algumas experiências brasileiras**. Reedição. Brasília: OIT, 2002..
- BRASIL. Ministério do Turismo. **Plano Nacional do Turismo: diretrizes, metas e programas, 2003-2007**. Brasília, 2003.
- BRIGIDO, R. V. **Documento base: projeto de criação de um sistema nacional de certificação ocupacional**. Brasília: Mtb, nov. 1998.
- CASTELI, G. Gestão e gestores em hospitalidade. In: CÂMARA DOS DEPUTADOS. **Turismo em debate: Ciclo de Conferências**. Brasília: Secretaria Especial de Editoração e Publicações, 2001, p.131-159.
- CNI. Confederação Nacional das Indústrias. Normalização: conhecendo e aplicando na sua empresa. In: PROJETO Sensibilização e Capacitação da Indústria em Normalização, Metrologia e Avaliação da Conformidade. 2. ed. rev. Brasília: CNI, 2002.
- D'ALMEIDA, M. C. **Certificação ocupacional de profissionais da educação na Bahia: análise do alinhamento entre os resultados do Teste de Conhecimentos Específicos e da autoavaliação**. Salvador: UnB, 2003. Dissertação (Mestrado Profissional em Administração), Escola de Administração, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2003.

- EMBRATUR. Empresa Brasileira de Turismo. Disponível em: <http://www.Embratur.gov.br>. Acesso em: 8 out. 2009.
- FINANCIAMENTOS da caixa para o turismo crescem 110% em 2009. Disponível em: http://www.turismo.gov.br/turismo/noticias/todas_noticias/20090927.html. Acesso em: 12 out. 2009.
- FLEURY, A.; FELURY, M. T. L. **Estratégias empresariais e formação de competências: um quebra-cabeça da indústria brasileira**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2001.
- FOGUEL, S. A hospitalidade como fator para o desenvolvimento do turismo. In: CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO COMÉRCIO. **Coletânea turística**. Brasília: CNC, Conselho de Turismo, 2002, p. 31-39.
- IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Indicadores conjunturais**. Rio de Janeiro: IBGE, janeiro 2009. Disponível em: <http://www.ibge.com.br>.
- IEDI. Instituto de Estudos para o Desenvolvimento Industrial. **Conjuntura: a forte retração econômica em dezembro de 2008**. São Paulo: IEDI, janeiro 2009. Disponível em: <http://www.iedi.org.br>. Acesso em: 10 out. 2009.
- IH. Instituto de Hospitalidade. **Perfil dos profissionais no mercado de trabalho do setor de turismo no Brasil**. Salvador: Flash Design, 2001.
- _____. **Manual do solicitante**. Salvador: Flash Design, 2009.
- IMF. International Monetary Fund. **World Economic Outlook Update: Rapidly Weakening Prospects Call for New Policy Stimulus**. Washington, DC: IMF, nov. 2008. Disponível em: www.imf.org. Acesso em: 10 out. 2009.
- INMETRO. **Guia Prático de Certificação de Pessoas**. Rio de Janeiro: INMETRO, 2005.
- LE BOTERF, G. De la Compétence. Paris: Editions d' Organizations, 1994. In: FLEURY, A.; FELURY, M. T. L. **Estratégias empresariais e formação de competências: um quebra-cabeça da indústria brasileira**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2001.
- MATIAS-PEREIRA, J. Efeitos e custos da crise financeira e econômica global no Brasil. In: OBSERVATORIO de la Economía Latinoamericana, n.º 108, 2009. Disponível em: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/br/>.
- OIT. Organização Internacional do Trabalho. **Certificação de competências profissionais: glossário de termos técnicos**. Brasília: OIT, 2002.
- OMT. Organização Mundial do Turismo. **WTO. World tourism barometer**. Madrid, v. 3, n.º 1, jan. 2005.
- PESQUISA detalha impacto socioeconômico de eventos internacionais no Brasil. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br/turismo/noticias>. Acesso em: 12 out. 2009.
- ZARIFIAN, P. O modelo da competência e suas consequências sobre os *métiers* profissionais. In: SEMINÁRIO INTERNACIONAL MERCADO DE TRABALHO, 1998, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: CIET/SENAI, 1998.