



# POLÍTICAS DE QUALIFICAÇÃO PARA OS TRABALHADORES DE TURISMO NO MARANHÃO: UM ESTUDO SOBRE O PROGRAMA MAIS QUALIFICAÇÃO<sup>1</sup>

*Qualification policies for tourism workers in Maranhão: a study on the More Qualification Program*

CORREIA, Jonilson Costa<sup>2</sup>

LEITE, Ângela Roberta Lucas<sup>3</sup>

SOARES, Patrícia Natália dos Santos<sup>4</sup>

## RESUMO

Este estudo analisa políticas de qualificação para os trabalhadores do setor de turismo no Maranhão sob a ótica do Programa Mais Qualificação da Secretaria de Estado do Turismo. Esta pesquisa tem como objetivos específicos identificar ações do programa; verificar dificuldades enfrentadas pelo programa Mais Qualificação e Turismo durante a execução e desvelar as perspectivas do programa. Esta foi uma pesquisa qualitativa com uma abordagem exploratório-descritiva, analisando assim os dados empíricos e teóricos referente ao tema; a entrevista foi a técnica de coleta de dados aplicada aos gestores públicos que executam o programa. Com isso, foi possível concluir que, a qualificação para o segmento turístico é um diferencial competitivo e, além disso, leva a aprendizagem de novos conhecimentos, habilidades e competências exigidas pelo mercado de trabalho turístico, o que o caracteriza, também, uma estratégia de reprodução das exigências do capital.

**Palavras-chave:** Qualificação. Trabalhador. Turismo.

## ABSTRACT

This study analyzes qualification policies for workers in the tourism sector in Maranhão from the perspective of the More Qualification Program of the State Department for Tourism. This research has as specific objectives to identify the program's actions; verify difficulties faced by the More Qualification and Tourism program during the execution and unveil the prospects of the program. This was a qualitative research with an exploratory-descriptive approach, thus analyzing the empirical and theoretical data related to the theme; the interview was the data collection technique applied to public managers who run the program. With that, it was possible to conclude that the qualification for the tourist segment is a competitive differential and, in addition, it leads to the learning of new knowledge, skills and competences required by the tourist job market, which also characterizes it, a strategy of reproduction of capital requirements.

**Keywords:** Qualification. Worker. Tourism.

---

<sup>1</sup> Trabalho resultado de monografia de conclusão do Curso de Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão.

<sup>2</sup> Doutor em Educação pela FaE – UFMG. Mestre em Educação pela UFMA. Professor do Departamento de Turismo e Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão. Líder do Núcleo de Projetos e Pesquisas em Hotelaria/UFMA. Membro/Pesquisador do Grupo de Estudos e Pesquisas em Planejamento e Qualidade da Educação Básica do Programa de Pós-Graduação em Educação da Universidade Estadual do Maranhão. Vice coordenador da Instância de Governança de Turismo do Polo São Luís/MA. E-mail: [angrajonilson@yahoo.com.br](mailto:angrajonilson@yahoo.com.br).

<sup>3</sup> Mestre em Políticas Públicas pela UFMA. Bacharel em Hotelaria pela UFMA. Membro e pesquisadora do Grupo de Pesquisas em Turismo, Cidades e Patrimônio (DETUH/UFMA). Pesquisadora do Observatório do Turismo do Maranhão. E-mail: [angelarobertalucas@gmail.com](mailto:angelarobertalucas@gmail.com).

<sup>4</sup> Bacharel em Hotelaria pela Universidade Federal do Maranhão. E-mail: [patricianatalia.soares@bol.com.br](mailto:patricianatalia.soares@bol.com.br).

## INTRODUÇÃO

O debate em torno da qualificação profissional dos trabalhadores não é recente. Sendo a relação do homem com a natureza mediada pelo trabalho, sua realização exige, dos que o realizam, certas habilidades. Desse modo, Carvalho (1999) faz os seguintes questionamentos, que de certo modo ajudaram na construção deste estudo: O que é ser um indivíduo qualificado? Como e onde se qualifica alguém para o trabalho? A quem cabe o papel de qualificar os indivíduos para o trabalho?

O Ministério do Turismo (MTur) através da Política Nacional de Qualificação do Turismo criou programas e ações para o crescimento do setor em todo território nacional. De acordo com Plano Nacional do Turismo (2018-2022 p. 109). “A qualidade dos serviços prestados no turismo está diretamente ligada à qualificação profissional dos trabalhadores [...]”. Sabe-se que a eficácia das políticas públicas aumenta na medida em que o esforço co-participativo das comunidades é mais intenso, pois o espaço passa a ser uma determinante no processo de desenvolvimento do destino turístico (BRASIL, 2017, p. 26).

Este trabalho é fruto de pesquisa realizada no Curso de Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão cujo objetivo foi analisar políticas de qualificação e capacitação para os trabalhadores do setor de turismo no Maranhão através do Programa Mais Qualificação da Secretaria de Estado do Turismo. Dessa forma, esta pesquisa possui como objetivos específicos identificar ações do programa; verificar as dificuldades enfrentadas pelo programa Mais Qualificação e Turismo na sua implantação e desvelar as expectativas do programa de qualificação para setor turismo.

No Maranhão, a Secretaria Estadual de Turismo (SETUR), a partir do Programa Mais Qualificação e Turismo está fortalecendo os serviços ofertados pelos setores que fazem parte do mercado de turismo tais como: artesanato, guias de turismo, hotelaria, restaurantes e similares. Uma iniciativa que tem por objetivo contribuir para a melhoria da qualidade no atendimento aos turistas e valorização destas atividades. A qualificação e capacitação tem o objetivo de desenvolver habilidades e competências aos trabalhadores a fim de melhorar o posicionamento do Estado na atividade turística.

O Programa ainda propõe fomentar o desenvolvimento econômico e social, criando novas oportunidades de aperfeiçoamento e formação profissional, bem como gerando mais educação, emprego e renda para a população assim assegurando a continuidade da atividade turística do estado (SETUR, 2019).

O Programa Mais Qualificação e Turismo é, portanto, uma estratégia que propicia aos participantes a capacitação e preparação para o mercado de trabalho. Também a realização deste Programa sugere a conscientização dos profissionais do turismo quanto ao seu papel como propagadores da oferta de produtos e equipamentos turísticos e de sua responsabilidade em receber e servir o turista com qualidade (SETUR, 2019).

Ansarah (2002 p.16) enfatiza que, “para o desenvolvimento do turismo, no sentido de se caracterizar como uma oferta de qualidade, faz-se necessária uma formação profissional também de qualidade daqueles que atendem diretamente no atendimento aos clientes”.

Assim, parte-se do pressuposto de que a capacitação é um dos fatores chave da competitividade, e por isso deve ser prioridade para entidades públicas e privadas ligadas diretamente ao turismo. Contudo, percebe-se que a implementação de um programa de

qualificação com estas características, tende a enfrentar dificuldades, que de certa forma reflete nas perspectivas de sua execução, como falta de apoio dos empresários dos setores envolvidos, o baixo índice de participação dos trabalhadores, entre outros. Dessa forma, torna-se importante destacar os aspectos (positivos e negativos) que envolvem os interesses dos participantes do programa.

A importância de uma política pública de qualificação para a atividade turística consistente no desenvolvimento das pessoas, no preparo de formadores do turismo como um fenômeno social, e ainda contribui para a formação dos trabalhadores dos cargos de nível operacional dos empreendimentos que são alvo do projeto.

## **QUALIFICAÇÃO PARA O SETOR DE TURISMO**

Na modernidade as organizações tendem cada vez mais valorizar a aprendizagem humana e o desenvolvimento de habilidades, competências técnicas e socioemocionais, conhecimentos e atitudes. Sobre esse aspecto Carvalho (1999, p. 39) explica que:

Durante as últimas décadas a formação e o constante aperfeiçoamento dos recursos humanos de uma empresa passaram a ter um papel destacado, como um dos bens de maior valor para as empresas. Esse fenômeno denota uma correlação entre duas perspectivas, ou seja, não existe possibilidade de realização pessoal se o trabalhador não for considerado como um fator estratégico na produção, na produtividade e, conseqüentemente, na competitividade das empresas [...] é consenso entre os empresários que os ganhos através da produtividade crescente, repousam, em verdade, na qualidade dos recursos humanos.

Para Shigunov Neto e Maciel (2002) o profissional requisitado pelas organizações turísticas deve, necessariamente, possuir um conjunto de habilidades específicas, ser um membro ativo e participativo na sociedade em que está inserido, ser generalista e ao mesmo tempo ser um especialista. Este perfil requisitado por estas empresas é absorvido pelas escolas e universidades (cursos de turismo e hotelaria) assim como pelos projetos de políticas públicas que se articulam com as exigências do mercado de trabalho. A educação, na perspectiva do capital, é mercadoria e, como tal, deve ser submetida à lógica do mercado, responder às demandas deste, escolarizando e qualificando a partir de suas necessidades (CARVALHO, 1999).

A qualificação do humano nas organizações (turísticas) implica, portanto, numa relação com o capital, tornou-se mais que uma exigência, é uma obrigação, um modo de se destacar. A formação e a qualificação dos trabalhadores do turismo é um fator primordial e estratégico para os setores que buscam a sobrevivência de suas atividades. Neste cenário, os serviços turísticos cada vez mais se diversificam e se expandem no Brasil e no mundo, e é exigido capacitação e qualificação para os profissionais, os empresários, os comerciantes, dirigentes e representantes de comunidades locais que trabalham com atividade relacionada ao turismo (SPINELLI 2002).

A formação profissional em turismo constitui-se em um campo novo, dinâmico e particular, pois esta é uma atividade com especificidades que se distanciam dos demais setores de produção e distribuição. O turismo, é a indústria da hospitalidade, é considerado um dos fenômenos mais relevantes da sociedade moderna. Por isso a improvisação deve ser substituída pela profissionalização em todos os destinos turísticos.

Nesse sentido o Ministério do Turismo (MTur) tem lançado propostas de alcance nacional para o aperfeiçoamento constante dos serviços inerentes ao turismo com a implementação da Política Nacional de Qualificação para o Turismo, que concentra esforços em orientar estados e municípios, de forma integrada com o setor produtivo, a diagnosticar demandas, estabelecer prioridades, orientar a aplicação dos recursos públicos e medir a efetividade dos programas, projetos e ações de qualificação. Essas são diretrizes sobre o caminho a ser trilhado para se alcançar a tão almejada excelência no atendimento ao turista nos destinos brasileiros. (BRASIL, PNQT 2018, p.11).

Além disso, a Política Nacional de Qualificação no Turismo visa à inclusão social e o desenvolvimento econômico com geração de trabalho e distribuição de renda. Norteia-se por uma concepção de qualificação entendida como construção social. (BRASIL, 2018, p.31).

E é dessa forma que o Plano Nacional de Turismo estabelece, para o desenvolvimento do turismo nacional, no período de 2018-2022, as seguintes diretrizes: fortalecimento da regionalização; melhoria da qualidade e competitividade; incentivo à inovação; e promoção da sustentabilidade. (PNT, 2018, p.54).

A elaboração desses Planos será precedida pela identificação da demanda por qualificação profissional, sendo necessária adequar-se à realidade das comunidades envolvidas.

As Diretrizes Nacionais para Qualificação em Turismo (DNQT) e a Pesquisa Avaliativa dos Arranjos Territoriais Possibilitadores da Qualificação em Turismo subsidiaram a concepção da formação e da qualificação esperada em programas e projetos para o desenvolvimento da educação profissional em turismo no país, a serem promovidos pelo Estado por meio da orientação da Política Nacional de Qualificação no Turismo (PNQT).

Entende-se que, a importância da atividade turística para o desenvolvimento não depende somente da existência dos recursos naturais e culturais, ou seja, de atrativos materiais e imateriais, mas de ações de planejamento e gestão eficazes e integradas entre o poder público, e a iniciativa privada. “Dessa forma, é preciso incorporar um conjunto de ações estruturadoras que elevem o nível de atratividade e competitividade desses recursos, de modo a transformá-los, efetivamente, em produtos turísticos”. (PNQT, 2018, p.74).

Sesse modo, a qualificação profissional tem papel importante no aumento de produtividade e competitividade da economia nos destinos turísticos. Além disso, proporciona a constante 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.

No Maranhão, a Secretaria de Estado do Turismo (SETUR), segue as diretrizes do plano maior de qualificação para o turismo (Mtur) em prol do fortalecimento do destino da região maranhense, através do seu Plano Estratégico de Turismo (PET), ao desenvolver programas que traduzem a promoção do desenvolvimento sustentável; a geração de oportunidades; a qualificação de produtos e serviços; e ainda, a profissionalização, estruturação e dinamização, promoção e integração turística.

Considerando essa dinâmica, a SETUR/MA desenvolve o Projeto Mais Qualificação e Turismo que, leva às comunidades das cidades maranhenses que fazem parte dos Polos Turísticos do estado, ações voltadas para a qualificação profissional da população,

bem como para os profissionais que já atuam em atividades ligadas direta e indiretamente à cadeia produtiva do turismo.

## **PROGRAMA MAIS QUALIFICAÇÃO E TURISMO NO MARANHÃO**

O Programa Mais Qualificação que teve início no ano de 2016 e faz parte do PET (Plano Estratégico de Turismo) e leva para empreendedores e colaboradores de serviços turísticos ações de aprendizagem sobre qualidade no atendimento, boas práticas de alimentação, empreendedorismo, e a aprendizagem de competências e habilidades técnicas necessárias para o desenvolvimento da atividade turística no estado do Maranhão. Os segmentos que mais se beneficiam com este projeto são primeiramente a hotelaria, serviços de alimentos e bebidas seguidos de empreendimentos de artesanato, transportes, entre outros. É importante destacar que o programa tem um formato itinerante e acontece em polos turísticos como é apresentado no quadro a seguir.

**Quadro 1-** Polos turísticos do MA

<b>Polos Turísticos</b>	<b>Municípios</b>
<b>Polo São Luís</b>	Alcântara / Raposa / São José de Ribamar / São Luís
<b>Polo Amazônia Maranhense</b>	Carutapera / Centro Novo do Maranhão / Luís Domingues
<b>Polo Chapada das Mesas</b>	Balsas / Carolina / Estreito / Formosa da Serra Negra / Fortaleza dos Nogueiras / Imperatriz / Itinga do Maranhão / Montes Altos / Riachão / Tasso Fragoso
<b>Polo Cocais</b>	Caxias / Codó / Coelho Neto / Igarapé Grande / Pedreiras / São João do Soter / Timon
<b>Polo Delta das Américas</b>	Água Doce do Maranhão / Araisos / Paulino Neves / Tutóia
<b>Polo Floresta dos Guarás</b>	Bequimão / Cururupu / Guimarães / Porto Rico do Maranhão / Mirinzal/ Central do Maranhão
<b>Polo Lagos e Campos Floridos</b>	Arari / Cajapió / Cantanhede / Penalva / Pindaré-Mirim / Pinheiro / Viana
<b>Polo Lençóis Maranhenses</b>	Barreirinhas / Humberto de Campos / Primeira Cruz / Santo Amaro do Maranhão
<b>Polo Munin</b>	Axixá / Cachoeira Grande / Chapadinha / Icatu / Morros / Rosário / Vargem Grande
<b>Polo Serras Guajajara Timbira e Kanela</b>	Barra do Corda / Grajaú / Jenipapo dos Vieiras

**Fonte:** Adaptado (SETUR, 2019).

A aplicação de cursos de qualificação profissional tem a finalidade de despertar junto aos participantes projeto para a importância e melhoria na operacionalização de atividades e serviços turísticos, bem como se caracteriza como uma forma de enfrentamento das crises do setor por meio destas ações, e ainda como novas formas de organização do trabalho e da produção. Os cursos são gratuitos e, ao final de cada qualificação, os alunos recebem certificação.

**Quadro 2- Cursos do Programa Mais Qualificação e Turismo**

Qualidade no atendimento	4 horas / 1 dia
Noções empreendedorismo para artesãos	4 horas / 1 dia
Elaboração de projetos para Gestão Pública no Turismo	16 horas / 4 dias
Organização de Eventos	16 horas / 4 dias
Hospedagem Familiar: como montar um negócio Cama e Café	16 horas / 4 dias
Técnicas de Recepção e Reservas para Meios de Hospedagem	16 horas / 4 dias
Boas Práticas para manipulação de alimentos	8 horas / 2 dias
Mídias Sociais para Promoção e Comercialização no Turismo	8 horas / 2 dias
Promoção e Comercialização de destinos Turísticos	8 horas / 2 dias
Condução de Passeios em Ambientes Naturais	8 horas / 2 dias
Condução de Passeios em Ambiente Cultural	8 horas / 2 dias
Qualidade no Atendimento para Bares e Restaurantes	8 horas / 2 dias
Técnicas de Arrumação para Camareira	8 horas / 2 dias
Informações Turísticas	8 horas / 2 dias
Produção Cultural e Entretenimento para Serviços Turísticos	8 horas / 2 dias

**Fonte:** SETUR/MA, 2019.

Os cursos oferecidos pelo programa consideram a diversidade de cenários e demandas relacionadas aos Polos Turísticos do Maranhão, tendo em vista a estruturação e consolidação de produtos e serviços turísticos sustentáveis e de qualidade. (SETUR, 2019).

No total, segundo informações divulgadas pela SETUR/MA (2019), já foram capacitadas 641 pessoas em São Luís de janeiro de 2019 a novembro de 2019, com 24 turmas, e uma média de 27 participantes por curso.

No ano de 2020, devido à pandemia da COVID 19 as ações do Programa Mais Qualificação foram temporariamente suspensas.

## **METODOLOGIA**

Para realização da pesquisa primeiramente foi feito um levantamento da bibliografia disponível que versa sobre o tema de políticas de formação profissional para a área de turismo dentre as quais destaca-se capítulos de livros, artigos e trabalhos de conclusão de curso, assim como relatórios do Programa Mais Qualificação e Turismo. A leitura da bibliografia deve ser um exercício de crítica, na qual serão destacadas as categorias usadas pelos diferentes autores. Este é, segundo Goldenberg (2007, p. 79), “um exercício de compreensão fundamental para a definição da posição que o pesquisador irá adotar”. Também é um momento de buscar e fazer descobertas teóricas como forma de enriquecimento teórico-metodológico do trabalho. Um segundo momento constituiu-se na fase empírica da investigação.

Do ponto de vista metodológico, esta pesquisa é qualitativa, considerando-se, principalmente, a forma como os dados coletados e analisados. Para Godoy (1995) a pesquisa qualitativa parte de questões ou focos de interesses amplos, que vão se definindo à medida que a desenvolve. Esta envolve a obtenção de dados descritivos sobre pessoas, lugares e processos interativos pelo contato direto do pesquisador com a situação estudada, procurando compreender os fenômenos segundo a perspectiva dos sujeitos, ou seja, dos participantes da situação em estudo.

Assim, a fase de coleta de dados deu-se por meio de entrevista com perguntas abertas onde buscou-se capturar as percepções dos gestores públicos da SETUR/MA que gerenciam e executam o Programa Mais Qualificação e Turismo.

Kvale (1996) explica que, a “Entre Vista” é uma maneira de reunir as diversas opiniões das pessoas. Entrevistar é um modo de sacudir as evidências, sacudir aquilo que é familiar, sacudir aquilo que se está acostumado a ver e assim problematizar o óbvio.

A entrevista com os egressos do curso de hotelaria teve esse propósito, de ver o que há por trás das experiências dos alunos. Significou atingir as partes mais escondidas dessas experiências e suas fronteiras como sentimentos, esperanças, ambições, frustrações, temores e coisas que não podem ser ditas em público, por exemplo. Nesse sentido, Cardano (2017) aponta que:

Além disso, a entrevista configura uma singular violação da esfera privada dos participantes, chamados a contar, para um estranho, aspectos por vezes muito delicados das suas vidas. Em outros casos a entrevista coloca defronte, não estranhos, mas duas pessoas que já tiveram outras oportunidades de interação. Verificando esses dois momentos apreende-se que a recíproca estranheza pode favorecer a abertura, a narração de si, mesmo diante de alguém que provavelmente não se encontrará nunca mais; enquanto a familiaridade permite uma maior compreensão dos conteúdos dos discursos que são fornecidos, assim como o surgimento de uma relação de confiança (p. 170).

O programa é executado por uma equipe de quatro profissionais sendo eles: um coordenador graduado em Turismo - mestre em ecoturismo; três as assessoras seniores (as quais identificamos como assessora Esmeralda, assessora Rubi e assessora Ágata). A assessora Esmeralda é graduada em Hotelaria e especialista em Administração de Empresas; a assessora Rubi é graduada em Hotelaria e Direito e a assessora Ágata é graduada em Turismo e Hotelaria.

O primeiro contato com a Secretaria Estadual de Turismo (SETUR) foi através de e-mail para agendamento da entrevista. Nos primeiros contatos, aconteceram conversas informais, ao qual foi entregue um ofício explicando os motivos da pesquisa, bem como seus objetivos e suas etapas. Além disso, foi marcada previamente a entrevista com o coordenador do projeto.

Embora o Programa abranja os municípios que compõem os polos turísticos do Maranhão, a cidade de São Luís foi escolhida para a análise dos dados, por ser a cidade a sede da SETUR.

## **RESULTADOS DA PESQUISA**

Os resultados coletados com a entrevista revelam as ações do Programa mais Qualificação e Turismo em São Luís. Fez-se um recorte sobre os cursos específicos para a área de hotelaria, como por exemplo: técnicas de arrumação para camareira, técnica em recepção em meios de hospedagem, alimentos e bebidas, qualidade de atendimentos em bares e restaurantes, boas práticas para manipulação de alimentos.

Percebe-se que programa busca através da ação, primeiramente, conscientizar os donos dos estabelecimentos mostrando a importância da qualificação profissional. Canton (2002) confirma que é inconcebível haver uma região, cidade ou localidade com excelentes produtos sem qualidade de serviço, por isso a qualificação se torna umas das principais estratégias de diferencial no desempenho das atividades.

É preciso destacar que na sociedade capitalista a qualificação profissional não é somente requisito para a realização do trabalho ou inserção no mercado de trabalho, mas também um modo de permitir que o capital disponha de força de trabalho para a produção (CARVALHO, 1999).

A primeira entrevistada ratifica a importância da qualificação profissional para o setor de hotelaria:

Quando um turista ou visitante for a um restaurante ele quer receber um bom atendimento[...] e no hotel o recepcionista que está lá saiba dar informação da cidade para ele, que é visitante/ turista (Assessora Esmeralda).

Segundo Trigo (2000), a elevação da qualidade dos serviços turísticos, dos padrões de segurança, da lucratividade e da eficiência depende em boa parte de formação profissional.

Conforme Ansarah (2002), a possibilidade de oferecimento de um turismo prazeroso e de qualidade a uma demanda cada vez mais exigente, é diretamente proporcional à capacidade de bom atendimento e motivação do capital humano em buscar a satisfação do cliente. O turismo abrange tarefas complexas, que exigem a atuação de profissionais especializados, com conhecimento e formação na área.

Em São Luís, o programa tem ações pontuais, como por exemplo, as que envolvem áreas específicas como Av. Litorânea, um dos principais locais turísticos do município e onde se localizam vários hotéis da cidade. A equipe da SETUR se divide por área, fazendo mobilização com os profissionais e os donos dos empreendimentos dessa região. A equipe faz uma abordagem direta com os donos dos empreendimentos hoteleiros, para que os mesmos possam liberar os funcionários para participar dos cursos que são ofertados.

Fazer com que as pessoas percebam a importância desse programa não somente para o profissional isoladamente, mas para o próprio negócio, para a sustentabilidade do negocio, curto, médio e longo prazo é um desafio. (Assessora Esmeralda)

O programa está, também, repleto de desafios, de incertezas e de lutas. Pode-se destacar que muitas vezes há negativa por parte do empresariado em participar e incentivar os trabalhadores a participar dos cursos, o que se torna um entrave para o programa. Isso leva a refletir que ainda existem empresas ainda presas em paradigmas ultrapassados na educação corporativa por acreditar que investir em capital humano não é algo prioritário.

Deve-se compreender que a educação ou formação do sujeito é, um componente inseparável de toda a vida social do homem, não se restringindo, apenas, ao âmbito escolar (DELUÍZ, 1995). É necessária uma compreensão de que a educação continuada no setor turístico/hoteleiro é imprescindível e que esta torna-se cada vez mais um motivo de preocupação por parte dos funcionários, os quais estão à mercê de um mercado de trabalho que exige competências e habilidades técnicas e socioemocionais cada vez mais atualizadas com as exigências do mercado de trabalho.

Já no Centro Histórico de São Luís, outro ponto turístico do Polo de São Luís, a mobilização da comunidade e dos profissionais é feita em uma semana específica e o público alvo são aquelas pessoas que trabalham na atividade turística no centro e entorno.

Quanto as vagas, são disponibilizadas no máximo trinta pessoas por turma. Busca-se focar especificamente nas fragilidades e necessidades de quem já atua na área.

Quando o programa é desenvolvido no interior do estado a divulgação é feita por agendamento, definidos quais municípios irão receber o programa, e só então inicia-se a etapa de divulgação. Na Primeira fase do projeto a superintendência de qualificação da SETUR entra em contato com a secretaria de turismo do município e apresenta-se os cursos ofertados juntamente com sua programação. O Segundo passo é a escolha dos cursos a partir do município, pois, cada um tem direito de escolher até três cursos.

Na Terceira etapa firma-se a parceria entre estado e município para então iniciar a divulgação do programa, e, a partir daí a divulgação fica a cargo da prefeitura. O material gráfico de divulgação é feito pela SETUR, que faz o envio para a equipe do município divulgar a ação, além disso, fica a cargo de cada polo levantar o quantitativo de pessoas, e mobilizá-las para frequentar os cursos.

O município só tem quer mobilizar-se no sentido de realmente ir até os empreendimentos, divulgar os cursos que ofertamos pelo programa [...], eles só têm quer divulgar, a fim de trazer o publico para o programa. (Assessora Rubi)

Em São Luís a divulgação é diferente, já que a equipe é permanente na cidade. É a própria equipe que faz a mobilização (corpo a corpo) indo nos bares, restaurantes e demais empreendimentos a fim de mobilizar os profissionais para que eles assistam os cursos. Quando a equipe faz essa mobilização, ela busca sensibilizar o profissional da importância da qualificação, como Alberto (2011, p.71.) cita “desenvolver profissionais sob uma visão estratégica”.

Outro meio de divulgação são as redes sociais, a qual a superintendência de qualificação envia, também, informações sobre o programa para os sindicatos de bares e restaurantes, meios de hospedagem. Na visitação do local é feita também as inscrições.

A qualificação dos profissionais é importante no sentido de fazer com que os turistas que visitam São Luís percebam os serviços tanto privados como públicos de qualidade.

O profissional que desempenha atividades no turismo trabalha diretamente com gente, busca por meio da prestação de seus serviços a satisfação das necessidades e dos desejos de outros seres humanos. Sobre isso a entrevistada diz que:

O objetivo desde do inicio é qualificar a população especialmente que estão inseridas direta e indiretamente com o turismo, qualificar a mão de obra para o segmento (Acessora Rubi).

Isso vai de encontro com referencial quando ele identifica o Programa Mais Qualificação e Turismo como ferramenta que propicia aos participantes a capacitação e preparação para o mercado de trabalho. A realização deste Programa sugere a conscientização dos profissionais do turismo quanto ao seu papel como propagadores da oferta turística e de sua responsabilidade em receber e servir o turista com expertise (SETUR, 2019).

Na mesma esteira, a qualificação profissional tem papel preponderante no aumento de produtividade e competitividade da economia nos destinos turísticos. Os novos cenários do turismo trazem ganhos para as empresas e para os trabalhadores, e exigem novos conhecimentos, mudam a organização do trabalho e criam novas relações, exige, portanto, como reforça Carvalho (1999, p. 41), “força de trabalho escolarizada e qualificada”.

Dentre as dificuldades enfrentadas na execução do programa é a conscientização dos empresários do turismo sobre o papel da qualificação dos trabalhadores e sua relação com a melhora do serviço prestado. Assessora Esmeralda cita que:

Nós do setor público, temos de ir buscar aquele profissional, nós temos que ir atrás do empresário, para ele liberar o funcionário para poder vim assistir ao curso. (Assessora Esmeralda).

Uma maneira de abrir o caminho e conscientizar os empresários para a qualificação dos trabalhadores é de acordo com Cruz (2002) criar estratégias.

As parcerias público e privado entorno desse mercado de bens e serviços oferecidos aos visitantes / turistas, se torna competitivo a partir do momento em que se políticas públicas que despertem para a parceria público-privado. Canton (2002) afirma que é inconcebível haver uma região, cidade ou localidade com excelentes equipamentos e produtos turísticos e sem qualidade de serviço.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Após a análise dos resultados da pesquisa, observa-se a importância do estudo para desenvolvimento de programas de políticas públicas voltadas para qualificação de trabalhadores do turismo. A partir do referencial teórico-metodológico, que conduziu à construção deste trabalho, permitiu olhar para dentro do Programa Mais Qualificação de Turismo da SETUR/MA.

Sendo assim, buscou-se por informações que levaram a compreensão de como o programa é desenvolvido, qual público a ser alcançado por ele e as principais necessidades atuais do turismo local.

Os resultados, ainda, demonstraram que, o gestor público encontra entraves quando necessita da liberação dos trabalhadores para participar dos cursos ofertados pelo Programa Mais Qualificação e Turismo, tornando-se dificultoso o desenvolvimento do programa em alguns empreendimentos. Mesmo assim, as ações realizadas pela equipe de gestão do programa, busca a conscientização dos empresários inseridos no setor de hospitalidade/turismo.

É importante ressaltar que a qualificação de trabalhadores, não gera somente benefícios para o profissional, mas para todos aqueles envolvidos, que seja o garçom, gerente de hotel, o dono de bar, o vendedor de artesanato, entre outros, até chegar ao turista.

Com base no que foi coletado pode-se perceber que, as dificuldades estiveram presentes desde o início do programa até a sua execução, mas estas tem sido superada, por exemplo, em torno da expansão do programa para plataformas digitais, de modo a abranger mais municípios e oferecer informações imediatas, sem que esses fiquem muito tempo sem informações.

Por fim, o benefício do Programa Mais Qualificação para o turismo no Maranhão tem gerado resultados qualitativos dos serviços ofertados ao turista nos destinos maranhenses. Portanto, conclui-se que profissionais qualificados são imprescindíveis para os serviços desta atividade. O bom acolhimento se dá por pessoas que gostam e entendem a importância do bem servir, somados a qualificação. A formação profissional, desse modo, se faz necessária para que o trabalhador tenha as competências, conhecimentos, habilidades e atitudes pertinentes a realização do trabalho.

## REFERÊNCIAS

ALBERTO, Laura Cristina Foz Rodrigues. O fator humano: fator de estratégia competitiva e segmentação do turismo. In: FURTADO, Silvana Mello; VIEIRA, Francisco (orgs). **Hospitalidade: Turismo e Estratégias segmentadas**. São Paulo: Cengage Learning, 2011.

ANSARAH, Marília Gomes dos Reis. **Formação e capacitação do profissional em turismo e hotelaria: reflexões e cadastro das instituições educacionais no Brasil**. São Paulo, Aleph, 2002.

AUGUSTO, Cleiciele Albuquerque; **Pesquisa Qualitativa: Rigor Metodológico no Tratamento da Teoria dos Custos de Transação em Artigos Apresentados nos Congressos da Sober (2007-2011)**. RESR, Piracicaba-SP, v. 51, n. 4, p. 745-764, out/dez 2013. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/resr/v51n4/a07v51n4.pdf>. Acesso em: 26 set. 2019.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Plano Nacional do Turismo: diretrizes, metas e programas 2018-2022**. Brasília: MTur, 2018. 162 p. Disponível em: [www.turismo.gov.br/2015-03-09-13-54-27.htm](http://www.turismo.gov.br/2015-03-09-13-54-27.htm). Acesso em: 4 jun. 2019.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Plano: Política Nacional de Qualificação no Turismo - PNQT**. Brasília: MTur, 2017. 64p. Disponível em: [www.turismo.gov.br/politica-nacional-de-qualificacao.htm](http://www.turismo.gov.br/politica-nacional-de-qualificacao.htm). Acesso em: 4 jun. 2019.

CANTON, Antonia Marisa. Os Eventos no Contexto da Hospitalidade- Um Produto e um Serviço Diferencial. In: DIAS, Célia Maria de Moraes (org). **Hospitalidade: Reflexões e Perspectivas**. São Paulo: Manole, 2002.

CARDANO, M. **Manual de pesquisa qualitativa: contribuição da teoria da argumentação**. Petrópolis: Editora Vozes, 2017.

CARVALHO, Celso do Prado F. **A educação cidadã na visão empresarial: polêmicas do nosso tempo**. Campinas – SP: Autores Associados, 1999.

CRUZ, Rita de Cássia Ariza da. Hospitalidade turística e fenômeno urbano no Brasil: considerações gerais. In: DIAS, Célia Maria de Moraes (org). **Hospitalidade: Reflexões e Perspectivas**. São Paulo: Manole, 2002.

DELUIZ, Neise. **Formação do trabalhador: produtividade e cidadania**. Rio de Janeiro: Shape Editora, 1995.

GODOY, A. S. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **Revista de Administração de Empresas**, v. 35, n. 2, p. 57-63, mar./abr. 1995.

GOLDENBERG, M. **A arte de pesquisar: como fazer pesquisa qualitativa em Ciências Sociais**. 10. ed. Rio de Janeiro: Record, 2007.

KVALE, S. **An introduction to qualitative research interviewing**. Thousand Oaks: Calif; Sage, 1992.

SETUR, Secretaria de Estado do Turismo. **Plano Estratégico do Turismo**. São Luís -MA, 2019.

SHIGUNOV NETO, Alexandre; MACIEL, Lizete S. B. (orgs.) **Currículo e formação profissional nos cursos de turismo**. Campinas, SP Papyrus, 2002.

SPINELLI, Sara M. A importância da formação profissional em turismo. In: SHIGUNOV NETO, Alexandre; MACIEL, Lizete S. B. (orgs.) **Currículo e formação profissional nos cursos de turismo**. Campinas, SP Papyrus, 2002.

TRIGO, Luiz Gonzaga Godoi. **A sociedade pós-industrial e o profissional em turismo**. Campinas – SP: Papyrus, 2000.

**Data da submissão: 22/02/2021.**

**Data da aprovação: 28/04/2021.**