

QUALIFICANDO OS PROFISSIONAIS DO SETOR HOTELEIRO EM PRESIDENTE FIGUEIREDO-AM POR MEIO DA EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA

Nara Bezerra de Oliveira¹, Aline Zorzi Schultheis de Freitas² e Rodrigo Amado dos Santos³

RESUMO

O presente artigo tem como objetivo analisar a Política Nacional de Qualificação no Turismo (PNQT) e o Plano de Ordenamento Turístico de Presidente Figueiredo (POT) com o intuito de demonstrar como a Extensão Universitária pode ser uma aliada na qualificação profissional do setor hoteleiro em Presidente Figueiredo, Amazonas. Para atingir esse objetivo, foi necessário contextualizar a extensão universitária e sua importância para a qualificação profissional e o desenvolvimento do setor turístico. Trata-se de uma pesquisa descritiva e explicativa, com abordagem qualitativa. Os resultados indicam que a PNQT convoca as instituições de ensino a apoiarem, no local onde estão inseridas, a execução dessa política. Em relação ao POT, este não apresenta um trabalho específico sobre a qualificação do setor hoteleiro, embora inclua capacitações que beneficiam o setor. Quanto à extensão universitária, nota-se que a oferta de cursos de qualificação profissional pode contribuir para que os profissionais do setor turístico se qualifiquem e desenvolvam ainda mais suas habilidades profissionais para atuação no setor.

Palavras-Chave: Extensão universitária; Qualificação profissional; Presidente Figueiredo.

¹ Discente do Mestrado Profissional em Gestão e Estratégia-MPGE/UFRRJ. E-mail: nara.bezerra@ifam.edu.br.

² Doutoranda em Educação, Universidade Federal da Paraíba/UFPB. E-mail: aline.schultheis@ifam.edu.br

³ Doutor em Sistema de Gestão Sustentáveis, Professor do Mestrado Profissional em Gestão e Estratégia MPGE/UFRRJ. E-mail: profrodrigoamado@gmail.com

QUALIFYING THE HOTEL SECTOR THROUGH UNIVERSITY EXTENSION IN PRESIDENTE FIGUEIREDO-AM

ABSTRACT

This article aims to analyze the National Tourism Qualification Policy (PNQT) and the Presidente Figueiredo Tourism Planning Plan (POT) to demonstrate how University Extension can be an ally in the professional qualification of the hotel sector in Presidente Figueiredo, Amazonas. To achieve this objective, it was necessary to contextualize university extension and its importance for professional qualification and the development of the tourism sector. This is a descriptive and explanatory study with a qualitative approach. The results show that the PNQT calls on educational institutions to support the implementation of this policy in their locality. As for the POT, it doesn't have any specific work on the qualification of the hotel sector, although it does include training programs that benefit the industry. Concerning university extension, it can be seen that offering professional qualification courses can help professionals in the tourism sector qualify and further develop their professional skills to work in the sector.

Keywords: University Extension; Professional qualifications; Presidente Figueiredo.

INTRODUÇÃO

Presidente Figueiredo é um dos municípios que se destaca no contexto turístico amazonense. Com uma população estimada de 30.668 pessoas, de acordo com o censo de 2022 do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2022), está localizado a 107 km ao norte da região metropolitana de Manaus. Conhecida como a terra das cachoeiras, essa localidade possui atrações turísticas naturais em uma proporção única no mundo (Lima Filho, 2013) e é a segunda cidade mais visitada do Amazonas (Tripadvisor, 2024).

O município ocupa a quarta posição no estado em termos de economia (IBGE, 2022), com o comércio e o setor de serviços sendo suas principais fontes de renda, e o turismo é uma das principais atividades desse setor. Por isso, este artigo analisou o Plano Operacional de Turismo de Presidente Figueiredo (POT), lançado em 2023, com base na Política Nacional de Qualificação Profissional no Turismo (PNQT).

Durante o estudo, observou-se que a qualificação profissional é um tema relevante para o fortalecimento do setor hoteleiro. Entretanto, para que uma oferta de qualificação profissional contribua efetivamente para o setor hoteleiro, esta precisa estar alinhada com as necessidades locais. Neste sentido, a extensão universitária, como elo entre instituições de ensino e sociedade, pode indicar caminhos para oferecer uma qualificação profissional que atenda às necessidades do setor. Os cursos de curta duração, como os de formação inicial e continuada (FIC), podem abordar as lacunas existentes na formação dos profissionais do setor hoteleiro.

Diante do exposto, este artigo tem como objetivo analisar a Política Nacional de Qualificação para o Turismo e o Plano de Ordenamento Turístico de Presidente Figueiredo (POT), com o intuito de demonstrar

como a Extensão Universitária pode ser uma aliada na qualificação profissional do setor hoteleiro em Presidente Figueiredo, Amazonas.

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Turismo e hotelaria: qualificação profissional

O setor turístico é um dos que mais cresce no mundo, empregando 1 em cada 4 pessoas ao ano (World Travel & Tourism Council [WTTC], 2021). No Brasil, essa cadeia produtiva é considerada um dos ativos com maiores chances de competir nos mercados internacionais devido à diversidade de seus destinos e produtos (WTTC, 2021). Nesse contexto, este trabalho destaca a importância do segmento hoteleiro e seus processos de qualificação, pois acredita-se que tais capacitações são vitais para as destinações turísticas, impactando diretamente a qualidade da experiência turística como um todo. Santos (2011) reforça esse ponto ao afirmar que os meios de hospedagem se destacam entre os vários componentes do setor de turismo, pois abrangem diferentes modalidades de oferta de serviços e produtos, contribuindo significativamente para o setor.

Portanto, os processos de qualificação no segmento hoteleiro devem ser considerados como um dos investimentos mais importantes para as organizações e destinos turísticos (Alsalamah; Callinan, 2020; CATRAMBY; Costa, 2004; Esteban-Lloret; Aragón-Sánchez; Carrasco-Hernández, 2014). Se implementados com o objetivo de melhorar o desempenho, esses processos oferecem diversos benefícios, como aumento da produtividade, satisfação e maior comprometimento dos funcionários, resultando em elevadas taxas de retenção desses profissionais e impacto

positivo na saúde emocional (Úbeda-García *et al.*, 2013). Portanto, quando essas práticas são bem planejadas e executadas, tornam-se uma vantagem competitiva significativa para as organizações (Robledo; Arán; Pérez-Aranda, 2015).

Não obstante, para que esses benefícios possam ser alcançados, os gestores hoteleiros precisam compreender como as idiossincrasias entre missão, visão e valores organizacionais se relacionam com as rotinas operacionais, especialmente as responsabilidades de cada colaborador, independentemente de sua hierarquia na organização (Santos; Silva, 2015). Afinal, quanto maior a influência e o poder de um cargo, maior é a pressão organizacional por resultados e metas (Robledo; Arán; Pérez-Aranda, 2015). Por isso, os processos de capacitação precisam priorizar o desenvolvimento dos participantes, garantindo o aprimoramento de suas habilidades, competências, conhecimentos, capacidades, relações internas/externas, atitudes e comportamentos (Esteban-Lloret; Aragón-Sánchez; Carrasco-Hernández, 2014).

Desse modo, os investimentos em qualificação profissional funcionarão como catalisadores de excelência nos serviços oferecidos, impulsionando o aprimoramento das métricas organizacionais relacionadas aos processos de controle de qualidade (Santos; Silva, 2015), tornando-se elementos primordiais capazes de aumentar a rentabilidade das empresas (Santos; Jorge, 2021).

Nesse contexto, Santos e Silva (2015) observaram que as capacitações estão diretamente ligadas ao controle de qualidade, considerando esta última variável como um componente obrigatório na hotelaria. Por meio desse controle, há a oportunidade de melhorar os resultados dos ritos operacionais hoteleiros, desde que haja o compromisso dos gestores em estabelecer um aperfeiçoamento contínuo

dos colaboradores. Assim, esses processos devem considerar que os maiores ativos das organizações que fornecem serviços são os funcionários (Castelli, 2005) e, a partir disso, promover seu desenvolvimento, permitindo uma mudança positiva em suas posturas, valores, responsabilidades e modos de visualizar suas funções (Santos; Silva, 2015).

Dessa maneira, Castelli (2005) aponta que quando se trata de desenvolver métricas assertivas de qualidade, o caminho a ser percorrido pelos gestores é a educação, lembrando que este percurso é contínuo, uma vez que é influenciado por variáveis organizacionais internas e externas que estão em constante mudança/adaptação. Justamente por isso, Tomazoni (2007) acrescenta que as propostas de qualificação em turismo criam novas oportunidades e fortalecem seus participantes, aumentando suas autoestimas. Nesse ínterim, Rocha-Vidigal e Vidigal (2012) afirmam que esse resultado eleva o interesse dos trabalhadores por questões econômicas, políticas e sociais, uma vez que passam a perceber como esses pontos influenciam positiva e/ou negativamente seus próprios desempenhos e ambientes organizacionais.

Em vista disso, Mourão (2009) complementa que as capacitações possibilitam ganhos de resultados para os indivíduos, equipe e para a própria instituição. Para as pessoas, tais benefícios vêm com o aumento de suas capacidades críticas/intelectuais, com a mudança na maneira de compreender os distintos problemas ocupacionais que seu dia a dia laboral lhes propicia, bem como com o auxílio na manutenção de suas empregabilidades, a redução das desigualdades sociais, etc.

Para a equipe, observa-se o aprimoramento: da oferta de serviços de qualidade; da produtividade setorial através do engajamento e da corresponsabilização de seus membros, etc. Já para a instituição, há o aperfeiçoamento de seu desempenho organizacional, qualidade percebida,

bem como proporciona melhoria na competitividade no mercado (Mourão, 2009; Úbeda-García *et al.*, 2013). Isto posto, como consequência, as qualificações geram aumento de produtividade, eficiência nas atividades desenvolvidas e, conseqüentemente, maior lucratividade (Rocha-Vidigal; Vidigal, 2012).

Extensão universitária

A extensão universitária constitui um dos pilares fundamentais da formação superior no Brasil, compreendendo os aspectos de ensino, pesquisa e extensão. Contribui para uma formação humana integral e para a transformação social. No livro “A Universidade no Século XXI”, Santos (2011) afirma que num futuro próximo a extensão universitária terá um papel relevante na sociedade. Os primeiros registros dela datam de 1871, com a oferta de ações de extensão na forma de cursos de atualização e aperfeiçoamento para a comunidade, realizados pelas Universidades de Cambridge e Oxford, na Inglaterra (Paula, 2010). No Brasil, ela foi formalmente introduzida somente na metade do século XX (Gadotti, 2017).

Em 1987, foi criado o Fórum Nacional de Pró-Reitores de Extensão das Universidades Públicas Brasileiras (FORPROEX), sendo este um marco importante responsável pela configuração atual da extensão universitária (Gadotti, 2017; Paula, 2013). No âmbito das Instituições Federais de Ensino Profissional e Tecnológico, existe o Fórum de Pró-Reitores de Extensão da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica (FORPROEXT), que em 2015, no XIII encontro do fórum, publicou um documento apresentando o conceito de extensão para a rede federal: “o processo educativo, cultural, político, social, científico e

tecnológico que promove a interação dialógica e transformadora entre as instituições e a sociedade, levando em consideração a territorialidade” (Forproext, 2015, p. 1).

Os fóruns desempenham um papel crucial ao discutir e promover os conceitos que permeiam a extensão brasileira, contribuindo para a afirmação de sua importância e caráter, além de participarem da construção de instrumentos e métodos de acompanhamento das ações realizadas no âmbito da extensão, como a definição das 8 áreas temáticas: saúde, educação, trabalho, meio ambiente, comunicação, direitos humanos e justiça, tecnologia de produção e cultura (Paula, 2013).

No ano de 1988, a Constituição Federal (CF) estabeleceu que as universidades devem obedecer ao princípio da indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão (Brasil, 1988). Além da CF/88, a prática da extensão está presente na Lei nº 9.394/1996, a Lei de Diretrizes e Bases da Educação, que define a extensão universitária como uma das finalidades da Universidade, declarando que esta deve promover a extensão como forma de divulgar as conquistas e resultados de tudo que é desenvolvido, seja cultural, científico ou tecnológico (Brasil, 1996).

Dentro dos documentos que tratam sobre a extensão está a Resolução nº 07 CNE/2018, que é um dos norteadores e traz o que há de mais significativo no âmbito da extensão, promovendo a interação transformadora entre instituição e sociedade. A resolução orienta por meio de diretrizes, como descrito no parágrafo primeiro do art. 5, que deve haver diálogo entre a comunidade acadêmica e a sociedade onde está inserida, permitindo a troca de conhecimento e possibilitando a participação e apoio da universidade nas questões complexas que afetam aquela comunidade (Brasil, 2018b), sempre com o intuito de resolver ou minimizar os problemas ali presentes.

Por conseguinte, entende-se que a extensão deve promover o elo entre a Instituição de Ensino e a comunidade externa a ela associada, contribuindo para o desenvolvimento e a transformação social (Dubeux, 2018; Zimmermann; Silveira; Crisostimo, 2017).

Segundo a Resolução nº 07 CNE/2018, as ações de extensão se inserem nas seguintes modalidades: “I - programas; II - projetos; III - cursos e oficinas; IV - eventos; V - prestação de serviços” (Brasil, 2018b, p. 2). Os cursos de extensão na rede federal de ensino tecnológico e profissional envolvem também os cursos FIC. Estes cursos têm como objetivo contribuir para a qualificação para o trabalho e a elevação do nível de escolaridade do trabalhador (Ifam, 2019).

Nesse sentido, a extensão universitária, ao promover uma relação dialógica, consegue ofertar cursos de qualificação profissional alinhados às reais necessidades do setor atendido. Cursos elaborados a partir do diagnóstico da realidade tendem a ser mais eficazes e contribuir para a transformação local.

METODOLOGIA

Quanto à sua tipologia, esta pesquisa é descritiva e explicativa. A pesquisa descritiva consiste na descrição das características de uma população ou de um fenômeno investigado (Vergara, 2003), sem a necessidade de explicar o motivo de sua existência. Já a pesquisa explicativa visa preencher essa lacuna, buscando tornar compreensível e comprovar o que está sendo estudado. Assim, sua finalidade é descobrir quais fatores contribuem de alguma forma para a ocorrência de um determinado acontecimento (Creswell, 2007).

Nesse sentido, a proposta deste artigo é demonstrar como a falta

de qualificação profissional interfere no desenvolvimento das atividades turísticas e no crescimento do turismo na localidade. Além disso, explorar como a extensão universitária pode contribuir para oferecer uma qualificação profissional que realmente atenda às necessidades do setor turístico.

Utilizando o método de estudo de caso, caracterizado pela profundidade e riqueza de detalhes sobre um único tema (Vergara, 2003), buscou-se realizar uma análise criteriosa do Plano de Ordenamento Turístico de Presidente Figueiredo, com foco no que está previsto em relação à qualificação profissional do setor hoteleiro. De acordo com Yin (2001), um estudo de caso é uma estratégia de pesquisa que analisa fatos existentes dentro de um contexto, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto carecem de definição. Durante a pesquisa documental, também foi analisada a Política Nacional de Qualificação Profissional no Turismo, com o objetivo de investigar como a extensão universitária está inserida nesse contexto político.

A abordagem adotada é qualitativa, permitindo ao pesquisador aprofundar-se no entendimento de um problema social ou humano. Nessa abordagem, o pesquisador pode adotar uma ou mais estratégias de investigação como guia para os procedimentos do estudo (Creswell, 2007).

RESULTADOS E DISCUSSÕES

Política Nacional de Qualificação para o Turismo (PNQT)

A Lei nº 11.771, de 17 de setembro de 2008, criou a Política Nacional

do Turismo. Nela, um de seus objetivos é a implementação de políticas públicas em educação para o turismo, bem como a promoção do aperfeiçoamento, formação, qualificação e capacitação de pessoas para atuarem na área do turismo (BRASIL, 2008). Essa lei delegou ao Ministério do Turismo a responsabilidade de elaborar o Plano Nacional do Turismo (PNT), o qual precisa ser revisado a cada quatro anos.

O PNT em vigor é o do quadriênio 2018-2022 e uma de suas diretrizes é a melhoria da qualidade e da competitividade. Essa diretriz elenca diversos meios pelos quais o Brasil pode melhorar para se tornar internacionalmente competitivo, sendo um deles a melhoria da qualificação dos recursos humanos (Brasil, 2018a). Considerando essa necessidade apontada no PNT, foi criada a Política Nacional de Qualificação no Turismo (PNQT), cuja elaboração foi conduzida pelo Ministério do Turismo com a participação de diversos setores públicos e privados.

A PNQT está consolidada em um documento de 61 páginas e traz em sua capa a seguinte frase: “A qualificação profissional como diferencial estratégico para a qualidade dos serviços turísticos no Brasil”. O PNQT é um documento referencial para a elaboração e o fortalecimento de políticas públicas de qualificação no turismo em todo o território nacional.

Na introdução do documento, encontramos um panorama da qualificação profissional para o turismo no Brasil, com destaque para programas já executados e fragilidades identificadas durante as avaliações. Das fragilidades dos programas já oferecidos, apontadas no documento, destacamos a inexistência de noções de cidadania e pertencimento nos cursos oferecidos nos programas anteriores. O texto, ao citar a Lei de Diretrizes e Bases da Educação (LDB), enfatiza que nos cursos de formação é indispensável considerar o resultado das vivências dos participantes,

sendo esse um ponto a ser considerado nos próximos cursos a serem oferecidos.

Para a formalização das diretrizes da qualificação em turismo, foram realizados estudos com a participação de diversos setores da sociedade. A partir dos estudos realizados, emergiram 16 diretrizes norteadoras para a elaboração da PNQT. A primeira trata da realização de um diagnóstico das demandas de acordo com as especificidades do destino; a segunda consiste na oferta de capacitação em vários formatos, sempre levando em consideração a necessidade do destino e do público-alvo existente; a terceira prioriza a elevação do grau de escolaridade dos participantes dos cursos; a quarta alerta para observar se os planejamentos das qualificações atendem aos critérios de atitudes e valores requeridos pelo mundo do trabalho; a quinta trata da garantia de acesso à qualificação por parte de todos os cidadãos interessados; a sexta é sobre o desenvolvimento de qualificações que fortaleçam a autonomia e capacidade crítica do público-alvo; a sétima trata da formação de instrutores e multiplicadores; a oitava reafirma a necessidade da criação de metodologias que atendam às especificidades da região e do público-alvo; a nona alerta para a necessidade de associar teoria e prática nos cursos oferecidos; a décima orienta que a qualificação proporcionada deve promover a inclusão social; a décima primeira é sobre a difusão das certificações realizadas por todo o setor de turismo; a décima segunda trata do fomento e divulgação de pesquisas científicas para atualização e inovação da formação profissional; a décima terceira é sobre monitorar e avaliar as implementações das ações de formação profissional; a décima quarta trata da inserção profissional dos egressos no mundo do trabalho; e a décima quinta orienta a buscar diferentes formas de financiamento para as ofertas das formações; e a última orienta para a realização da política de

forma descentralizada, com parceiros públicos e privados (Brasil, 2017).

Ao analisar o conteúdo dessas diretrizes, é possível notar que seus objetivos visam ao fortalecimento do setor de turismo como um todo. A política oportuniza que os governos federal, estaduais e municipais promovam o desenvolvimento econômico e social por meio do turismo, sendo a oferta de qualificação profissional um requisito fundamental para esse desenvolvimento, contribuindo assim para a qualificação social.

A qualificação profissional em turismo deve ser oferecida a jovens e adultos que atuam no setor, com o objetivo de integrar e desenvolver educação, trabalho e desenvolvimento territorial. Para isso, um dos princípios da política é a necessidade de articulação com os diversos setores, principalmente aqueles que contribuirão para a qualidade pedagógica visando à melhoria dos cursos a serem oferecidos. Nesse sentido, são citadas como opções de oferta os cursos de FIC, bem como cursos de qualificação profissional em diversos formatos.

No item 3, que elenca as estratégias de implementação, cita-se a elaboração dos planos territoriais, dos programas de qualificação e dos projetos e ações de qualificação. Os planos territoriais surgem de a necessidade de cada território considerar suas especificidades, as quais devem ser respeitadas, e os planos devem adequar-se às realidades das comunidades locais, contando com a participação dos diversos setores da sociedade civil, conselhos municipais, regionais e estaduais de turismo, sempre a partir de uma articulação realizada pelo poder público.

Quando se fala nos programas de qualificação, destacam-se as articulações entre ministérios, como o Ministério da Educação (MEC) e o Ministério do Trabalho e Previdência (MTP). O texto também cita como relevante a oferta dos cursos pelas universidades públicas e institutos federais de educação. Quando ocorrem essas integrações, é possível

estruturar o programa de forma a atender às expectativas da região.

Sobre os projetos e ações de qualificação, a política orienta que seja identificado o público prioritário e que sejam desenvolvidas pesquisas e metodologias para a qualificação profissional. Os cursos de qualificação devem permitir a elevação do grau de escolaridade, uma formação continuada, que leve em consideração o saber-fazer de cada participante e respeite a cultura local, agregando valor ao que for simbólico na cultura. Neste sentido, a extensão universitária poderia ser utilizada para atingir tais objetivos.

Por fim, o PNQT estabelece que os governos, seja federal, estadual ou municipal, juntamente com os conselhos de turismo e a sociedade civil organizada, sejam os responsáveis por identificar as demandas e, em conjunto com “instituições públicas de ensino reconhecidamente idôneas e de qualidade” (Brasil, 2017, p. 11), possam elaborar os projetos e ações de qualificação.

Plano Operacional de Turismo de Presidente Figueiredo (POT)

Atualmente, o município encontra-se na categoria C na categorização dos Municípios das Regiões Turísticas do Mapa do Turismo Brasileiro. Esse mapa foi instituído pela Portaria nº 144, de 27 de agosto de 2015, que define os parâmetros para as categorizações – A, B, C, D e E – dos municípios brasileiros, com o objetivo de identificar o desempenho da economia do turismo nas regiões mapeadas (Brasil, 2019).

Em 2023, o município lançou seu Plano de Ordenamento Turístico, denominado POT, que foi elaborado a partir do envolvimento de atores dos setores público, privado e sociedade civil. O prazo de vigência do POT é de 10 anos, iniciando em 2023, com a possibilidade de atualização em

cinco anos.

O POT tem como visão para o setor de turismo de Presidente Figueiredo que este seja um destino nacional e internacionalmente reconhecido pela qualidade de seus serviços e empreendimentos turísticos, pela valorização sustentável da Floresta Amazônica e seus atrativos únicos no mundo (Presidente Figueiredo, 2022).

No que concerne à qualificação dos profissionais da rede hoteleira, esta pesquisa propôs-se a analisar como o POT pode estar contribuindo para que a hotelaria seja beneficiada por meio de ações de qualificação profissional, principalmente as oriundas da prática de extensão universitária.

Dentre os nove objetivos específicos do POT, consta “tornar o município mais competitivo e atrativo turisticamente”. Como descrito no referencial teórico, a hotelaria é um dos setores mais importantes dos componentes turísticos. Nela, a qualificação profissional é uma das chaves para tornar um destino turístico mais atraente, principalmente porque os clientes estão cada vez mais exigentes, o que requer investimentos constantes na inovação dos serviços e na qualificação dos trabalhadores (Barros, 2018).

Das metas estabelecidas no POT, destacamos as metas de “aumentar a capacidade de atendimento a turistas”, “aumentar o fluxo de turistas no município”, “aumentar o tempo de permanência do turista no município”, “aumentar o número de profissionais qualificados no turismo” e “aumentar o número de empregos gerados pelo turismo”, que estão diretamente ligadas à rede hoteleira (Presidente Figueiredo, 2022, p. 35).

Castelli (2005) menciona que a qualidade de uma empresa prestadora de serviços reside em seus funcionários. Vieira (2004) corrobora essa ideia ao enfatizar que, se esses profissionais forem bem

treinados e qualificados, farão toda a diferença em um meio de hospedagem, independentemente da complexidade de suas funções e responsabilidades. Além disso, como um dos objetivos da hotelaria é atrair clientes, retê-los e, a partir disso, obter crescimento, este setor exige formas mais recentes de profissionalismo.

A construção do POT ocorreu em três fases: a primeira teve o intuito de planejamento e sensibilização, a segunda foi de elaboração, e a terceira foi a fase final que culminou na entrega do documento à sociedade. Durante a segunda fase, foram realizados seminários temáticos e consultorias técnicas. Os seminários tiveram como base os planos nacional e estadual de turismo. Dentre os sete temas selecionados para serem abordados no documento, esta pesquisa propôs-se a analisar a educação e qualificação profissional dos serviços turísticos. De acordo com o documento, a qualificação dos profissionais do turismo é primordial para que o município se torne um destino turístico profissionalizado e competitivo.

Assim, foi realizada uma análise SWOT sobre o tema: educação e qualificação profissional dos serviços turísticos. A partir dessa análise, foi possível identificar as forças, fraquezas, oportunidades e ameaças no campo da qualificação profissional no setor turístico em Presidente Figueiredo.

Entre as forças, destacam-se o “curso de turismo oferecido pela Universidade Estadual do Amazonas – UEA”, “parcerias com instituições de ensino” e “oferta de cursos de qualificação” (Presidente Figueiredo, 2022, p. 70). Nas fraquezas, o destaque é para a falta de interesse da população em se qualificar, falta de domínio em línguas estrangeiras, necessidade de capacitação em manuseio de alimentos e precificação dos serviços prestados (Presidente Figueiredo, 2022).

Dentre as oportunidades, destacam-se a possibilidade de realização de parcerias, convênios públicos ou privados, certificados e selo de qualidade fornecidos, a possibilidade de proporcionar melhores serviços e criação de selo de qualidade para os serviços. E, dentre as ameaças, estão a falta de qualificação, falta de profissionalismo, experiências negativas dos turistas, atendimento precário por falta de qualificação profissional e evasão de turistas.

A partir dessas análises, foram elaborados programas com projetos e ações que visam preencher as lacunas identificadas durante as análises. O Programa 02 trata da Educação e Qualificação Profissional dos Serviços Turísticos e foi elaborado com quatro objetivos, 13 projetos e 55 ações que incluem desde a elaboração de materiais educativos até a capacitação de professores em turismo, realização de palestras, exposições e cursos de qualificação para diferentes necessidades do setor.

Quando se trata das necessidades do setor hoteleiro, estão incluídas a capacitação em línguas estrangeiras – Inglês, Espanhol e Francês, curso de relações humanas, Recepcionista em Turismo e capacitação específica para os empreendimentos turísticos do município – meios de hospedagem, atrativos turísticos, alimentação fora do lar e transporte turístico.

Embora não tenham sido citadas anteriormente, as instituições responsáveis pelas ações incluem a Secretaria Municipal de Educação (SEMED), Secretaria Municipal de Turismo, Empreendedorismo e Comércio (SEMTEC), Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Sustentabilidade (SEMMAS), instituições de ensino como o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Amazonas (IFAM), Universidade Estadual do Amazonas (UEA) e Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE), além do ICMBio e AmazonasTur.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Hoje, Presidente Figueiredo possui 38 meios de hospedagem cadastrados no CADASTUR, incluindo hotéis, pousadas e hostels. Entre os componentes importantes do turismo, estão os meios de hospedagem. Historicamente, o crescimento do setor de turismo em uma localidade passa pelo crescimento dos meios de hospedagem, especialmente a hotelaria.

Quando o Ministério do Turismo lançou a PNQT, já havia identificado a necessidade de qualificação para o turismo brasileiro, considerando as políticas de crescimento do setor. As políticas nacionais e estaduais servirão de base para o município elaborar o POT, que, embora não trate especificamente da hotelaria, está inserida na maioria das ações do Programa O2. Nesse ponto, faz-se necessário destacar duas instituições que serão fundamentais no apoio ao desenvolvimento do turismo em Presidente Figueiredo: o Instituto Federal do Amazonas e a Universidade Estadual do Amazonas. Ambas as instituições são de ensino superior e, por isso, estão ancoradas no tripé ensino, pesquisa e extensão.

Conforme observamos nos resultados desta pesquisa, o POT indicou que os profissionais que atuam no turismo de Presidente Figueiredo, incluindo os profissionais da rede hoteleira, necessitam de formação nas seguintes áreas: língua estrangeira – Inglês, Espanhol e Francês, curso de relações humanas, Recepcionista em Turismo, capacitação específica para os empreendimentos turísticos do município – meios de hospedagem, atrativos turísticos, alimentação fora do lar e transporte turístico. Encontramos no Catálogo Nacional de Cursos FIC do Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego (Pronatec) cursos que abrangem

as necessidades de formação apontadas no POT.

Assim, entendemos que tanto o IFAM quanto a UEA podem utilizar a extensão universitária para estreitar os laços com a comunidade hoteleira de Presidente Figueiredo e, por meio de uma relação dialógica, propor cursos FIC que realmente atendam às necessidades dos profissionais do setor hoteleiro de Presidente Figueiredo.

A partir da ferramenta de extensão universitária, que legalmente é um dos deveres das instituições de ensino, estas têm a responsabilidade de direcionar seu olhar para as necessidades locais, promovendo interações positivas que transformem tanto a universidade quanto a sociedade. Desse modo, essa interação enfatiza o papel relevante das Instituições de Ensino Superior (IES) nas questões sociais de seus entornos.

Assim, independentemente do POT, essas instituições já têm um papel a cumprir perante a sociedade do município, sendo necessário que atuem na qualificação profissional dos profissionais da rede hoteleira de Presidente Figueiredo, considerando que essa é uma demanda do município.

De que maneira essa inserção pode ser construída? Através do oferecimento de cursos de FIC aos profissionais que compõem o setor hoteleiro de Presidente Figueiredo, no Amazonas. Assim, as atividades extensionistas contribuiriam para a disseminação da qualificação profissional de um segmento turístico crucial: a hotelaria.

REFERÊNCIAS

ALSALAMAH A.; CALLINAN C. Key barriers to training effectiveness for female head teachers in Saudi Arabia: a qualitative survey. **Athens Journal of Education**, vol. 7, n. 4, 2020, pp. 396-416.

BARROS, L. C. F. M. **Qualificação profissional e comprometimento organizacional: um estudo em empresas hoteleiras.** 2018. Dissertação (Mestrado em Turismo). Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Natal: 2018.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.** Diário Oficial da União, Brasília, DF, 5 out. 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 17 jun. 2023.

BRASIL. **Categorização dos municípios das regiões turísticas do mapa do turismo brasileiro.** Brasília: Ministério do Turismo, 2019. Disponível em: https://www.gov.br/turismo/pt-br/acao-a-informacao/perguntas-frequentes/mapa-do-turismo-brasileiro-categorizacao-dos-municipios/perguntas_espostas_categorizacao_2019.pdf. Acesso em: 17 mar. 2023.

BRASIL. **Lei 11.771 de 17 de setembro de 2008.** Dispõe sobre a Política Nacional de Turismo, define as atribuições do Governo Federal no planejamento, desenvolvimento e estímulo ao setor turístico; revoga a Lei no 6.505, de 13 de dezembro de 1977, o Decreto-Lei no 2.294, de 21 de novembro de 1986, e dispositivos da Lei no 8.181, de 28 de março de 1991; e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 18 set. 2008. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/l11771.htm. Acesso em: 11 jun. 2023.

BRASIL. **Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996.** Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 23 dez. 1996. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9394.htm#:~:text=L9394&text=Estabelece%20as%20diretrizes%20e%20bases%20da%20educa%C3%A7%C3%A3o%20nacional.&text=Art.%201%C2%BA%20A%20educa%C3%A7%C3%A3o%20abrange,civil%20e%20nas%20manifesta%C3%A7%C3%B5es%20culturais. Acesso em: 30 jun. 2023.

BRASIL. **Plano nacional de turismo 2018-2022:** mais emprego e renda para o Brasil. Brasília: Ministério do Turismo, 2018a. Disponível em: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/centrais-de-conteudo/pnt-2018-2022-pdf>. Acesso em: 4 maio 2023.

BRASIL. **Política nacional de qualificação profissional em turismo.** Brasília, DF: Ministério do Turismo, 2017.

BRASIL. **Resolução nº 7, de 18 de dezembro de 2018.** Estabelece as Diretrizes para a Extensão na Educação Superior Brasileira e regimenta o disposto na Meta 12.7 da Lei nº 13.005/2014, que aprova o Plano Nacional de Educação – PNE 2014-2024 e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 17 dez. 2018b. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=104251-rces007-18&category_slug=dezembro-2018-pdf&Itemid=30192. Acesso em: 16 jun. 2023.

CASTELLI, G. **Excelência em hotelaria:** uma abordagem prática. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2005.

CATRAMBY, T. C. V.; COSTA, S. R. R. Qualificação profissional em

turismo como fator de competitividade do setor. **Caderno Virtual de Turismo**, vol. 4, n. 3, 2004, pp. 26-34.

CRESWELL, J. W. **Projeto de pesquisa**: métodos qualitativo, quantitativo e misto. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 2007.

DUBEUX, A. Extensão universitária no Brasil: democratizando o saber da universidade na perspectiva do desenvolvimento territorial. **Sinergias - diálogos educativos para a transformação social**, n. 6, 2018, pp. 9-24.

ESTEBAN-LLORET, N.; ARAGÓN-SÁNCHEZ, A.; CARRASCO-HERNÁNDEZ, A. Institutional and competitive drivers on managers' training and organizational outcomes. **BRQ Business Research Quarterly**, vol. 17, n. 4, 2014, pp.242-258.

FÓRUM DE PRÓ-REITORES DE EXTENSÃO (FORPROEXT). **Contribuições para a política de extensão da rede federal de educação profissional, científica e tecnológica**. Brasília, DF: FORPROEXT, 2015. Disponível em: <https://portal1.iff.edu.br/ensino-pesquisa-e-extensao/extensao/arquivo/2016/xiii-forproext-contribuicoes-para-a-politica-de-extensao-da-rede-federal-de-educacao-profissional-cientifica-e-tecnologica-2015.pdf/view>. Acesso em: 5 jul. 2023.

GADOTTI, M. **Extensão universitária**: para quê?. Instituto Paulo Freire, 2017. Disponível em: https://www.paulofreire.org/images/pdfs/Extens%C3%A3o_Universit%C3%A1ria_-_Moacir_Gadotti_fevereiro_2017.pdf. Acesso em: 15 maio 2023.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE).

Cidades e Estados: Presidente Figueiredo. IBGE, 2022. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/cidades-e-estados/am/presidente-figueiredo.html>. Acesso em: 18 maio 2023.

INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO AMAZONAS (IFAM). **Plano de Desenvolvimento Institucional – PDI 2019-2023**. Manaus: IFAM, 2019.

LIMA FILHO, F. P. **O balanced scorecard (BSC) como ferramenta de gestão estratégica:** uma proposta de aplicação em empreendimentos hoteleiros na cidade de Presidente Figueiredo/Amazonas. 2013. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção). Universidade Federal do Amazonas. Manaus: 2013.

MOURÃO, L. Oportunidades de qualificação profissional no Brasil: reflexões a partir de um panorama quantitativo. **RAC**, vol. 13, n. 1, 2009, pp.136-153.

PAULA, J. A. A extensão universitária e a sociedade contemporânea. **Boletim UFMG**, vol. 36, n. 1708, 2010. Disponível em: <https://www.ufmg.br/boletim/bol1708/2.shtml>. Acesso em: 20 jun. 2023.

PAULA, J. A. A extensão universitária: história, conceito e propostas. **Interfaces - Revista de Extensão da UFMG**, vol. 1, n. 1, 2013, pp. 5-23.

PRESIDENTE FIGUEIREDO. **Plano de ordenamento turístico de Presidente Figueiredo:** terra das cachoeiras 2023-2033. Presidente Figueiredo: Secretaria Municipal de Turismo, Empreendedorismo e Comércio, 2022.

ROBLEDO, J. L. R.; ARÁN, M. V.; PÉREZ-ARANDA, J. Gestión del conocimiento y orientación al marketing interno en el desarrollo de ventajas competitivas en el sector hotelero. **Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa**, vol. 21, 2015, pp. 84-92.

ROCHA-VIDIGAL, C. B.; VIDIGAL, V. G. Investimento na qualificação profissional: uma abordagem econômica sobre sua importância. **Acta Scientiarum Human and Social Sciences**, vol. 34, n. 1, 2012, pp. 41-48.

SANTOS, B. S. **A universidade no século XXI**: para uma reforma democrática e emancipatória da universidade. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

SANTOS, R. A.; JORGE P. S. Treinamento e excelência organizacional: um estudo de caso na Pousada do Sandi, Paraty-RJ. **Revista Acadêmica Observatório de Inovação no Turismo**, vol. 15, n. 2, 2021, pp. 42-67.

SANTOS, R. A.; SILVA, L. P. Princípios e valores organizacionais: a questão do treinamento e a excelência dos serviços hoteleiros: um estudo de caso na JW Marriott Rio de Janeiro. **Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo**, vol. 9, n. 3, 2015, pp. 422-441.

TOMAZONI, E. L. Educação profissional em turismo: cria-se mercado pela formação? **Revista Turismo em Análise**, vol. 18, n. 2, 2007, pp.197-219.

TRIPADVISOR. **O que fazer**: Presidente Figueiredo. TripAdvisor, 2024. Disponível em: <https://www.tripadvisor.com.br/Attractions-g1759410-Activities->

Presidente_Figueiredo_Amazon_River_State_of_Amazonas.html. Acesso em: 20 jan. 2024.

ÚBEDA-GARCÍA, M. *et al.* Does training influence organisational performance?: analysis of the Spanish hotel sector. **European Journal of Training and Development**, vol. 37, n. 4, 2013, pp. 380-413.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em Administração**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

VIEIRA, E. V. **Qualidade em serviços hoteleiros**. Caxias do Sul: EDUCS, 2004.

WORLD TRAVEL & TOURISM COUNCIL (WTTC). **Economic Impact Research**. WTTC, 2021. Disponível em: <https://wttc.org/Research/Economic-Impact>. Acesso em: 4 set. 2021.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

ZIMMERMANN, M. H.; SILVEIRA, R. M. C. F.; CRISOSTIMO, A. L. A extensão universitária intra/extramuros e a construção do conhecimento científico. *In*: SILVEIRA, R. M. C. F.; CRISOSTIMO, A. L. (Org.). **A extensão universitária e a produção do conhecimento: caminhos e intencionalidades**. Guarapuava: Unicentro, 2017. pp. 27-54.