

A COMPLEXIDADE DA POLÍTICA DE QUALIFICAÇÃO DO MINISTÉRIO DO TURISMO [BRASIL]

The Complexity of the Qualification Policy of the Ministry of Tourism [Brazil]

IVAN CONCEIÇÃO M. DA SILVA¹ & AGUINALDO CESAR FRATUCCI²

RESUMO

O objetivo desta pesquisa é analisar a expressão assumida pela política de qualificação em turismo do Ministério do Turismo [MTur] vigente entre 2017 e 2018. O percurso teórico-metodológico utilizado consistiu em três parâmetros: (1) pesquisa bibliográfica, a fim de identificar-se os elementos que compõem a qualificação profissional; (2) análise de conteúdo, buscando como estes elementos estavam expressos na política; (3) método da complexidade, para desvelar as relações entre esses elementos isolados e identificar a expressão da política como um todo. Como resultados, observa-se que a expressão assumida pela política de qualificação em turismo do MTur: carrega uma coesão dialógica, onde os elementos da qualificação são complementares, mas suas manifestações contraditórias; tende a promover e validar a própria gestão pública; destaca aspectos educativos em detrimento de aspectos de trabalho; trabalha mais a concepção geral de qualificação do que as especificidades da qualificação em turismo; e aponta para o beneficiamento do empresariado em detrimento do trabalhador no turismo.

PALAVRAS-CHAVE

Turismo; Qualificação Profissional; Políticas Públicas; Ministério do Turismo; Brasil.

ABSTRACT

This research aims to analyze the expression assumed by the tourism qualification policy of the Ministry of Tourism [MTur] in force between 2017 and 2018. The theoretical-methodological approach used had three parameters: (1) bibliographic research, in order to identify the elements that compose the professional qualification; (2) content analysis, looking for how these elements were arranged in the policy; (3) method of complexity, to unveil the relationships between these isolated elements and to identify the expression of the policy. As a result, it is observed that the expression assumed by the MTur tourism qualification policy: carries a dialogical cohesion, where the elements of the qualification are complementary, but their manifestations are contradictory; tends to promote and validate public management itself; highlights educational aspects at the expense of work aspects; develop more the general qualification concept than the specificities of qualification in tourism; and points to the benefit of the business community at the expense of the tourism workers.

¹ **Ivan Conceição Martins da Silva** – Mestre. Professor do eixo Turismo, Hospitalidade e Lazer na Fundação de Apoio à Escola Técnica, Rio de Janeiro-RJ, Brasil. Currículo: <http://lattes.cnpq.br/5557041809054830>. E-mail: ivanmartins@id.uff.br.

² **Aguinaldo Cesar Frattucci** – Doutor. Docente Associado do Departamento de Turismo e Hotelaria, Universidade Federal Fluminense, Niterói, RJ, Brasil. Currículo: <http://lattes.cnpq.br/8489517667159662>. E-mail: acfrattucci@id.uff.br

KEYWORDS

Tourism; Professional Qualification; Public Policies; Complexity; Brazil.

INTRODUÇÃO

O Turismo, como área de estudos, aparece como um eixo temático para as políticas públicas de qualificação, tanto federais quanto estaduais. Dada a abertura para diferentes pastas promoverem políticas de qualificação, o Ministério do Turismo [MTur] vem organizando programas para qualificação em turismo desde sua criação, em 2003. Observa-se nos Planos Nacionais de Turismo [PNT], uma trajetória dessas políticas do MTur: inicialmente, cursos para locais e profissões específicos (MTur, 2003); passando a programas de alcance nacional (MTur, 2007); à instituição do Pronatec Turismo (MTur, 2013a); às ações de qualificação do pacote Brasil + Turismo e a Política Nacional de Qualificação no Turismo [PNQT] (MTur, 2018a). Ao longo dos anos em que a qualificação profissional esteve presente nas estruturas sociais de educação, trabalho e política, ela assumiu expressões variadas e determinadas conforme a época e a sociedade na qual se inseria. Observa-se, por exemplo, que, em diferentes épocas, as políticas de qualificação no Brasil assumiram ora um caráter tecnicista e alienante, ora um caráter de autonomia e dignidade do trabalhador (Manfredi, 2016).

Essa dinâmica inerente às expressões de qualificação profissional se aplica tanto às políticas para qualificação em geral quanto para aquelas específicas para o turismo. Tomando como base as políticas promovidas pelo MTur, observa-se que, no geral, as políticas para turismo possuem o mesmo norte epistemológico que as políticas estruturantes de qualificação estabelecidas em cada gestão governamental. São exemplos claros dessa aproximação o estabelecimento, pelo MTur, das vertentes de Turismo para os programas Pronatec e MédioTec do Ministério da Educação [MEC]. Porém, isso não exclui a possibilidade de dissidência entre as políticas dessas pastas. Destaca-se que as ações de qualificação estabelecidas pelo PNT 2018-2022, atualmente em vigor, são resultado de um período conturbado na instituição de políticas no MTur. O Ministério atuou sem um PNT durante todo 2017 e boa parte de 2018 e, nesse período, pautou sua atuação em qualificação pelo pacote de medidas Brasil + Turismo. Com a publicação do PNT 2018-2022 essas ações foram reafirmadas, porém foi igualmente instituída a PNQT. O resultado dessa dupla afirmação de ações aponta para a coexistência de duas políticas de qualificação em turismo que não necessariamente estão alinhadas.

É a partir deste panorama de políticas aparentemente controversas que se coloca a seguinte questão: qual a expressão sócio-histórica que assume a política resultante deste panorama institucional complexo? Assim, o objetivo desta pesquisa é analisar a expressão assumida pela política de qualificação em turismo do MTur vigente entre 2017 e 2018. Trata-se de uma pesquisa de enfoque documental, na qual utilizou-se como fonte primária de dados documentos do MTur que caracterizavam e/ou normatizavam as ações da referida política de qualificação. Desta forma, o recorte de análise é voltado para a interpretação dos textos oficiais de apresentação e legislação sobre a política, não sendo incluídos dados sobre a execução e os resultados das ações do MTur.

Quanto ao recorte temporal, o período 2017-2018 foi escolhido por representar um arranjo institucional singular no MTur e, especialmente, nas suas políticas de qualificação profissional. Até 2016 e após 2018, o governo federal estava sob diferentes grupos de gestão, cujos objetivos e diretrizes têm/tiveram efeitos diferentes sobre o MTur. Além disso, é no período 2017-2018 que surge a mencionada complexidade da política de qualificação do Ministério, quando há um lapso de ausência de PNTs e o aparecimento de duas correntes de ações concorrentes. Também a concepção da política de qualificação em turismo se deu por um recorte teórico-metodológico. Como afirmado, o PNT vigente instituiu simultaneamente como ações de qualificação aquelas advindas do pacote Brasil + Turismo e a PNQT. Apesar dessas duas iniciativas serem criadas em momentos distintos, com objetivos e arranjos institucionais diferentes, compreende-se nesta pesquisa que ambas constituem a política de qualificação em turismo. Por uma perspectiva dialógica, ainda que distintas, essas iniciativas se complementam como ação do poder público federal sobre o setor do turismo. As contradições dessa coexistência são, portanto, parte constituinte da política pública analisada e serão incorporadas à pesquisa. Dessa forma, foram consideradas integrantes da política de qualificação em turismo as seguintes ações: PNQT; o curso on-line de atendimento Brasil Braços Abertos [BBA]; o Curso Gestor de Turismo [CGT], também on-line; o Pronatec Turismo; o MédioTec Turismo; e o Programa de Qualificação Internacional em Turismo e Hospitalidade [PQI].

Para realização da presente pesquisa, utilizou-se como método científico a complexidade, conforme os preceitos de Morin (2015). De acordo com o autor, os fenômenos/sistemas devem ser observados tanto em suas partes quanto nas relações estabelecidas entre elas – alcançando, assim, a compreensão de seu todo. Dessa forma, o percurso teórico-metodológico percorrido consistiu de três momentos. No primeiro momento, buscou-se compreender a qualificação

profissional desde o seu todo [como fenômeno/sistema] até as suas partes [os menores elementos que a compõem]. Para isso realizou-se uma pesquisa bibliográfica sobre o conceito de qualificação profissional. No segundo momento, foi utilizada a análise de conteúdo [AC], com base em Bardin (2011), para se identificar a presença e a expressão dos elementos da qualificação no conteúdo da política analisada. E no terceiro momento, combinou-se os resultados da AC com a perspectiva da complexidade para se reconstruir teoricamente as relações entre os elementos analisados e desvelar a expressão da política de qualificação como um todo.

A qualificação profissional desempenha papéis relevantes no cenário brasileiro. Por um lado, carrega o apelo da empregabilidade para trabalhadores. Por outro, é colocada como crucial para aumentar a qualidade dos serviços e, conseqüentemente, para desenvolvimento do turismo. No entanto, se ela pode assumir expressões diferentes, até mesmo opostas, não estão estabelecidos previamente quais objetivos e resultados esperados de uma política de qualificação. Nesse sentido, a justificativa para a presente pesquisa é revelar a expressão que a política analisada assume frente a um cenário complexo e, conseqüentemente, quais resultados podem ser objetivamente efetivados a partir dela. Não existe um modelo de qualificação no qual todos os benefícios em potencial podem se concretizar; o que existe são expressões históricas de qualificação que privilegiam certos atores sociais em detrimento de outros. Identificar a expressão da política analisada nesta pesquisa é possibilitar o conhecimento dos caminhos que ela traçou e de quais atores são atendidos prioritariamente por ela. Espera-se subsidiar reflexões sobre a validade e efetividade desta política para o desenvolvimento do turismo e o atendimento das necessidades dos diversos atores nele envolvidos.

QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL E SEUS COMPONENTES

Se a qualificação profissional é um processo que assume expressões variadas ao longo do tempo, como é possível identificar essas variações? Por outro lado, como é possível denominar expressões diferentes como qualificação se suas características variam no tempo e no espaço? A compreensão dos elementos que compõem a qualificação, então, passa pela incorporação dessa dinâmica entre regularidade e variação. Para tanto adota-se, nessa pesquisa, uma perspectiva complexa, a partir dos princípios dialógico, recursivo e hologramático (Morin, 2015). Ferreti (2004) aponta que o conceito de qualificação profissional carrega uma polissemia: primeiro por ser abordado por diferentes ciências; segundo, por existirem correntes teóricas

com abordagens diferentes mesmo no interior de cada ciência que o estuda. A gama de ciências com pesquisas sobre qualificação inclui sociologia, educação, ciência política, economia, dentre outras. Cada uma privilegia certos aspectos mais alinhados com seus arcabouços teórico-metodológicos, propiciando uma visão seccionada do processo como um todo. Assim observa-se, num primeiro movimento de se compreender a qualificação, que o seu todo aparece como um processo complexo, multifacetado e multidisciplinar. Entretanto, a perspectiva complexa permite desvelar as relações entre seus aspectos previamente fragmentados e, assim, identificar elementos estruturais para um conceito que represente a totalidade do processo de qualificação profissional.

O princípio da recursão organizacional é observado quando dois fenômenos ou objetos se produzem mutuamente, ou seja, são igualmente causa e consequência uns dos outros (Morin, 2015). Com ele foi possível aproximar os aspectos da qualificação estudados pelas diferentes ciências, integrá-los e, então, inferir os elementos que a compõem. Já o princípio hologramático corresponde à característica dos fenômenos de possuírem, além das informações da parte no todo, também as informações do todo em cada parte (Morin, 2015). Com esse princípio, foi observado se os elementos identificados da qualificação estavam presentes em diferentes expressões – o que significa que são partes fundamentais que o todo da qualificação reproduz, independentemente da sua expressão assumida. Por fim, o princípio dialógico é observado quando dois fenômenos ou objetos são, ao mesmo tempo, complementares e contraditórios – duas lógicas que se opõem, mas não se excluem (Morin, 2015). Com ele buscou-se as possibilidades de expressão diversas dos próprios elementos da qualificação. Ou seja, o que permite a presença destes elementos em expressões diferentes de qualificação é que eles também podem assumir formas diferentes.

Desta forma, o segundo movimento para interpretação da qualificação foi identificar as partes mais básicas da qualificação. Assim, apresenta-se os elementos da qualificação:

1. Prática da educação. Envolve educadores, educandos, métodos e recursos pedagógicos, carga horária, modalidade e outras tantas questões.

2. Conteúdos de educação profissional. A organização da educação na sociedade moderna presencia uma separação entre educação humanística e educação para o trabalho (Saviani, 1994). Ao ser parte da educação profissional, fica dado que a qualificação tem seus conteúdos voltados à essa vertente.

3. Inserção no mercado de trabalho. A qualificação, desde seu surgimento, foi uma ferramenta de conexão entre trabalhadores e mercado de trabalho (Dugué, 2004).

4. Disputa política. Os atores sociais envolvidos, notadamente empresários (mercado de trabalho) e estudantes (trabalhadores), possuem interesses conflitantes sobre os resultados da qualificação.

5. Concepção ideológica de educação. Na interseção entre educação e política, a disputa política se expressa na prática educativa da qualificação através de uma concepção ideológica.

6. Concepção ideológica de trabalho. A qualificação também se constitui baseada em uma concepção ideológica de trabalho, projetando relações esperadas entre trabalhadores e mundo do trabalho.

7. Contexto histórico-social. De forma dialógica, o contexto no qual a qualificação se insere é, ao mesmo tempo, um pano de fundo e um determinante direto das suas expressões.

8. Setor de aplicação. A prática da qualificação demonstra que as ações educativas sempre são vinculadas ou voltadas para atender determinados setores econômicos, seja mecânica, informática, beleza, turismo ou outros. A aplicação em um setor é um elemento presente na qualificação e a direciona a seguir certos rumos. Ao ser focada em um setor específico, a qualificação tem de adaptar todas as suas dimensões conforme as especificidades de tal setor.

A percepção de que esses elementos produzem e são produzidos uns pelos outros, recursivamente, revela uma complexidade adicional: na prática, nenhum dos elementos é neutro em relação ao setor em que se aplica. Isso significa que todos os elementos são atravessados, por um lado, pelo contexto histórico-social e, por outro, pelo setor de aplicação. Considerando a qualificação em uma relação dialógica com o setor de aplicação, os seus elementos têm tanto um caráter genérico quanto um caráter específico. Tendo o setor do turismo como base da presente pesquisa, pode-se desdobrar o último elemento em quatro.

1. Concepção ideológica de Turismo. Especificamente no setor do turismo, a sua concepção adquire a relevância de um elemento, dado o turismo ser um fenômeno social de extrema complexidade, envolvendo tanto uma prática social quanto um setor econômico (Moesch, 2013).

2. Educação em Turismo. Demanda a abordagem de conteúdos como educação ambiental e patrimonial, perfil de consumidor do turista, uso da tecnologia e respeito a diversidade (Parente

& Moesch, 2016); criatividade, comunicação, adaptação à dinâmica socioambiental dos destinos e hospitalidade (Tomazoni, 2007), línguas estrangeiras, legislação sobre turismo, entre outros.

3. Trabalho em Turismo. Contextualiza o mercado de trabalho com características do turismo como remuneração flutuante, flexibilização do trabalho, rotatividade e sazonalidade, insegurança e precarização do trabalho (Arbache, 2001; Ladkin, 2011; Rodríguez, González & Henríquez, 2016).

4. Política em Turismo. Coloca em perspectiva o rol de atores sociais interessados na qualificação profissional, uma vez que ela passa a impactar não apenas no trabalho em turismo, mas no setor e na prática como um todo. De forma direta ou indireta, passam a influenciar na qualificação os interesses dos atores que produzem o turismo, que são, de acordo com Fratucci (2008), os turistas, os trabalhadores do setor, o *trade*, a população local e o poder público.

Portanto, esses são os elementos que tecem a complexidade da qualificação profissional. Ainda que tenham sido apresentadas algumas possibilidades para cada elemento, é a manifestação efetiva deles em uma ação de qualificação real que determina a expressão desta. Por isso investigou-se na política de qualificação em turismo como esses elementos estão organizados.

PERCURSO TEÓRICO-METODOLÓGICO

A pesquisa bibliográfica permitiu a construção de um referencial sobre os elementos que compõem a qualificação profissional. Tais elementos foram buscados na política analisada por meio de uma análise de conteúdo [AC]. Para isso, foi utilizado um dispositivo analítico, adaptado do modelo clássico de Bardin (2011), construído especificamente para atender aos objetivos e *corpus* de análise da presente pesquisa. O percurso metodológico da AC empreendida pode ser sintetizado em seis etapas.

A primeira etapa foi a escolha dos documentos, a partir de uma leitura flutuante sobre diversos documentos que pudessem subsidiar a análise da política. Com isso, foram avaliados: as quatro edições do PNT; os documentos que embasaram a PNQT; os Relatórios de Gestão da Secretaria Executiva do MTur; os documentos normativos que regulam as ações da atual política; e páginas, sites e documentos sobre as ações. Ao final, foram selecionados os dois últimos grupos de documentos por terem sido aqueles que dispunham da maior fonte de informações sobre a política de qualificação. Na figura 1, apresenta-se os 15 documentos selecionados para análise.

Figura 1. Documentos selecionados

AÇÕES DA POLÍTICA	TIPO	DOCUMENTO
PNQT	Documento normativo	PNQT (MTur, 2018i)
PQI	Documento normativo	Portaria nº 8 (MTur, 2017a)
	Documentos informativos	Página 'Perguntas frequentes' do PQI (MTur, 2013c) Página 'Conheça o programa' do PQI (MTur, 2013b)
BBA e CGT	Documento normativo	Portaria nº 45 (MTur, 2017b)
	Documentos informativos	Página 'Perguntas Frequentes' do BBA (MTur, 2018b)
		Página 'Sobre' do BBA (MTur, 2018c)
		Página 'Perguntas Frequentes' do CGT (MTur, 2018d) Página 'Sobre' do CGT (MTur, 2018e)
PRONATEC	Documento normativo	Lei nº 12.513, de 26 de outubro de 2011 (Brasil, 2011)
	Documentos informativos	Página 'Perguntas Mais Frequentes – PRONATEC Voluntário EAD' (MTur, 2018h) Página 'Pronatec' (MTur, 2018g).
MEDIOTEC	Documento normativo	Guia MédioTec (MEC, 2017)
	Documentos informativos	Página 'MédioTec' (MEC, 2018) Página 'MédioTec presencial' (MTur, 2018f)

Fonte: Elaborado pelos autores (2022).

1037

A segunda etapa foi o processo de categorização por caixas, que prevê a criação de categorias prévias à análise do material, visando a investigação de temas já identificados pelo referencial teórico da pesquisa (Bardin, 2011). Dessa forma, as categorias utilizadas para organização do material foram: 'contexto histórico-social'; 'concepção ideológica de trabalho'; 'inserção no mercado de trabalho'; 'conteúdos de educação profissional'; 'prática da educação'; 'concepção ideológica de educação'; 'disputa política'; 'concepção ideológica de turismo'; 'educação em turismo'; 'trabalho em turismo'; 'política em turismo'.

A terceira etapa contemplou o recorte de texto. A unidade para análise escolhida foi o parágrafo. No total, os documentos possuem 518 parágrafos, dos quais 268 foram considerados unidades de análise por serem marcados por uma ou mais categoria de análise. A quarta etapa consistiu na enumeração. Foram utilizadas três técnicas para contagem das unidades: presença [existência das categorias nos documentos]; frequência [quantidade de abordagens à categoria]; e direção [conotação da abordagem à categoria como positiva, negativa ou neutra]. Na quinta etapa foram realizadas inferências sobre cada categoria de análise. E por fim, na sexta etapa foi realizada a interpretação dos resultados através da ótica da complexidade (Morin, 2015), especialmente pelos princípios dialógico, recursivo, hologramático.

Devido à natureza do *corpus* de análise [textos] e ao volume do recorte [268 parágrafos], torna-se inviável uma apresentação objetiva/sintética dos dados antes da sua interpretação. O processo da AC gerou como dados objetivos três grupos de dados: os 15 documentos analisados com a categorização dos parágrafos [técnica de presença]; os conjuntos de parágrafos das 11 categorias com aplicação da técnica de direção; e os dados estatísticos da técnica de frequência. Para garantir a legitimidade da presente análise pela fundamentação em um amplo conjunto de dados/textos, os[as] autores[as] colocam-se à disposição para fornecer os metadados. Dessa forma, na próxima seção apresenta-se a interpretação dos dados: primeiramente no âmbito dos resultados de cada categoria de análise; e em seguida no âmbito da síntese dos resultados da política como um todo.

A POLÍTICA DE QUALIFICAÇÃO EM TURISMO E SUA EXPRESSÃO COMPLEXA

Pelo referencial teórico, foi possível se identificar como funciona, no âmbito conceitual, o todo da qualificação e como ele está dividido em partes [elementos]. Porém, de acordo com Morin (2015), a investigação científica deve seguir do complexo para o mais complexo. Assim, a análise do objeto segue um sentido inverso do adotado no referencial: é preciso entender a expressão de seus elementos para então entender a expressão da política como um todo.

A expressão dos elementos da qualificação - Cada elemento da qualificação carrega uma complexidade em si mesmo que contribui para a grande dinâmica da qualificação. Mas como esses elementos aparecem na política de qualificação do MTur? Nesta seção são apresentados os resultados da AC para cada elemento. É preciso notar que as categorias de análise representam diretamente os elementos da qualificação profissional – então, para efeitos de análise, os termos categoria e elemento, nesta subseção, são sinônimos. Também cabe destacar que, considerando que o recorte textual consistiu em 268 parágrafos divididos entre os 15 documentos, apresenta-se um número bastante limitado de exemplos para cada categoria, sendo privilegiados aqueles considerados mais representativos para a análise exposta.

O elemento contexto histórico-social abrange aspectos que não dizem respeito diretamente à qualificação, mas aos processos sociais e históricos que interferem na composição dela. Na política analisada, são marcados nesse contexto temas como desigualdade social e meritocracia (figura 2), tecnologias digitais, corrupção, sustentabilidade e outros.

Figura 2. Exemplo da categoria 'contexto histórico-social'

DOCUMENTO	PASSAGEM
Guia MédioTec (MEC, 2017, p. 4, grifo nosso)	A seleção do público do MedioTec deve considerar características socioeconômicas (maior vulnerabilidade econômica e social) e psicológicas (atividade de interesse), e, como critério de desempate, características sociodemográficas (bairro, cidade e região) e meritocracia

Fonte: Elaborado pelos autores (2022).

O elemento concepção ideológica de trabalho está presente em apenas dois documentos, o que demonstra que a afirmação de o que é ou qual importância do trabalho não é considerada tão relevante na política. Sua expressão apresenta pouco debate conceitual e se baseia, principalmente, em atribuir características aparentemente positivas ou negativas ao trabalho, conforme visto na figura 3.

Figura 3. Exemplo da categoria 'concepção ideológica de trabalho'

DOCUMENTO	PASSAGEM
PNQT (2018, p. 31, grifo nosso)	No entanto, não evita resultados recorrentes, como o confinamento de grande parcela dos trabalhadores a atividades informais , devido a uma inclusão inadequada (por não proverem o conjunto de benefícios legais e direitos).

Fonte: Elaborado pelos autores (2022).

Já o elemento inserção no mercado de trabalho é bastante defendido na política, mesmo porque pode ser entendido como sua justificativa. Porém, conforme demonstrado na figura 4, sua expressão é mais genérica: não detalha esse mercado de trabalho [se é para postos operacionais, táticos, estratégicos], nem como se dá essa inserção [se contempla formalidade, autonomia ou rotatividade, etc.].

Figura 4. Exemplo da categoria 'inserção no mercado de trabalho'

DOCUMENTO	PASSAGEM
Página 'MédioTec' (MEC, 2018, s. p., grifo nosso)	[O MedioTec] Entre seus objetivos, tem a missão de garantir que o estudante do ensino médio, após concluir essa etapa de ensino, esteja apto a se inserir no mundo do trabalho e renda

Fonte: Elaborado pelos autores (2022).

O elemento conteúdo de educação profissional aparece em textos de todas as ações e apresenta uma expressão predominantemente positiva ou neutra [Fig.5]. Os textos da política não exemplificam conteúdos que sejam ruins ou desnecessários – nem mesmo para criticar ou sugerir estratégias de adaptação dos currículos.

Figura 5. Exemplo da categoria 'conteúdos de educação profissional'

DOCUMENTO	PASSAGEM
PNQT (2018, p. 34, grifo nosso)	e) Ensinar não apenas a visão global e fundamental do mundo, mas, também, os conhecimentos parciais e locais, pois é necessário identificar o vínculo entre as partes e a totalidade

Fonte: Elaborado pelos autores (2022).

O segundo elemento mais presente nos documentos é a prática da educação, contemplando temas como atividades, métodos, conteúdos e instituições de ensino. De forma similar ao elemento anterior, os assuntos são considerados como neutros ou positivos, dado que sua expressão não aponta falhas observáveis ou noções do que pode ser prejudicial como prática educativa [Fig.6].

Figura 6. Exemplo da categoria 'prática da educação'

DOCUMENTO	PASSAGEM
Lei nº 12.513, de 26 de outubro de 2011 (Brasil, 2011, s. p.)	§ 1º Os cursos referidos no inciso I serão relacionados pelo Ministério da Educação, devendo contar com carga horária mínima de 160 (cento e sessenta) horas.

Fonte: Elaborado pelos autores (2022).

Quanto ao elemento da concepção ideológica de educação, os temas abordados são gratuidade dos cursos, turmas, local, modalidade, planejamento educacional e outros. Cabe destacar, porém, que os temas aparecem com bastante variação dentro desse elemento. A figura 7 exemplifica como o tema planejamento ora enfoca a qualificação como construção social, ora como meio de ampliar a qualidade de serviços. A expressão desse elemento, portanto, carrega uma duplicidade interna.

Figura 7. Exemplo da categoria 'concepção ideológica de educação'

DOCUMENTO	PASSAGEM
PNQT (2018, p. 31, grifo nosso)	[A PNQT] Norteia-se por uma concepção de qualificação entendida como construção social , de maneira a fazer um contraponto àquelas baseadas na aquisição de conhecimento como processo estritamente individual e apenas como derivação das exigências dos postos de trabalho

Fonte: Elaborado pelos autores (2022).

O elemento 'disputa política' é o mais destacado na política de qualificação em turismo. Foram consideradas nessa categoria as passagens que indicam benefícios ou prejuízos que quaisquer dos atores sociais envolvidos obtêm a partir das ações e ideias expressas nos documentos. Duas características marcam a expressão desse elemento na política. Por um lado, é aparente um esforço para deixar claro quais atores são beneficiados e quais são os benefícios que lhes cabem

com a implementação da política. Por outro, há uma ocultação do conflito de interesses entre esses atores. Conforme o exemplo na figura 8, a disputa política pode contemplar até interesses antagônicos [como entre trabalhadores e empresários], sem que o atendimento de um prejudique os demais.

Figura 8. Exemplo da categoria ‘disputa política’

DOCUMENTO	PASSAGEM
Página ‘Pronatec’ (MTur, 2018g, s. p., grifo nosso)	[...] de forma a melhorar os serviços prestados aos turistas , subsidiar o aumento da renda para o profissional local e desenvolver a economia do município , estimular o empreendedorismo e a formação de Microempreendedor Individual .

Fonte: Elaborado pelos autores (2022).

A partir de agora serão abordados os elementos da qualificação que só se manifestam quando ela é aplicada ao setor do turismo, como no caso da política do MTur. A expressão do elemento concepção ideológica de turismo é bastante rasa e unilateral. Poucas passagens apresentam alguma concepção de turismo e nenhuma discute esse conceito. Ainda que seja citada (sem aprofundamento) a ideia de turismo como fenômeno social, claramente predomina na política a visão de turismo como setor econômico (Figura 9).

Figura 9. Exemplo da categoria ‘concepção ideológica de turismo’

DOCUMENTO	PASSAGEM
Página ‘Pronatec’ (MTur, 2018g, s. p.)	Qualificação de jovens egressos do Programa ViraVida do SESI e seus familiares que pretendem entrar para o mercado de trabalho no setor de turismo

Fonte: Elaborado pelos autores (2022).

Já o elemento educação em turismo apresenta um pouco mais de variedade, abordando características, conteúdos, práticas e até mesmo discutindo um pouco as funções da educação em turismo. Destaca-se, porém, que a expressão desse elemento é mais expositiva, dedicando-se especialmente sobre conteúdos e questões da prática educativa (Figura 10).

Figura 10. Exemplo da categoria ‘educação em turismo’

DOCUMENTO	PASSAGEM
Página ‘MédioTec presencial’ (MTur, 2018f, s. p.)	As turmas deverão apresentar no mínimo 25 alunos e no máximo 40, salvo os cursos de técnicos de cozinha cujo número máximo será de 30 alunos.

Fonte: Elaborado pelos autores (2022).

O elemento trabalho em turismo assemelha-se ao da concepção de turismo. É expressado de forma superficial, sem discutir o impacto que o trabalho em turismo sofre por aspectos como

sazonalidade, informalidade, rotatividade, competitividade, entre outros. E assim como a concepção de educação, carrega uma duplicidade interna. Conforme o exemplo da figura 11, ora esse trabalho se restringe à prestação de serviço, ora contempla objetivos mais amplos de cidadania e autonomia do trabalhador.

Figura 11. Exemplo da categoria ‘trabalho em turismo’

DOCUMENTO	PASSAGEM
PNQT (2018, p. 16, grifo nosso)	[...] assegurarem não apenas o domínio técnico, teórico e prático de uma profissão , mas também o desenvolvimento da autonomia intelectual, ética e estética do trabalhador em turismo.

Fonte: Elaborado pelos autores (2022).

Por fim, o elemento política em turismo aparece na maioria dos documentos, sendo abordado em todas as ações da política analisada. Trata tanto dos interesses de cada ator envolvido na qualificação em turismo quanto da disputa entre eles sobre os potenciais benefícios da política. Se expressa por meio de uma hierarquia de prioridades para os atores beneficiados com a política que começa com o trabalhador e o poder público, segue com o *trade* e o turista e termina com a população local. A figura 12 traz alguns exemplos.

1042

Figura 12. Exemplos da categoria ‘política em turismo’

DOCUMENTO	PASSAGEM
Portaria nº 8 (MTur, 2017a, s. p., grifo nosso)	V - Contribuir para o aumento da competitividade do trade turístico brasileiro.
PNQT (2018, p. 42, grifo nosso)	11. Priorizar o acesso às comunidades em situação de risco e exclusão social que pertençam aos territórios vocacionados ao turismo pelos programas de qualificação profissional

Fonte: Elaborado pelos autores (2022).

Apresentadas as expressões de cada elemento da qualificação, a próxima seção é dedicada a demonstrar como essas expressões se inter-relacionam para formar o todo da política do MTur.

A expressão da política de qualificação como um todo complexo - Para se desvelar a expressão da política de qualificação do MTur como um todo, foram realizados três movimentos de interpretação. Primeiro, sobre a síntese dos dados obtidos com a aplicação das técnicas de enumeração. Segundo, sobre as relações complexas na política. Terceiro, sobre a congregação das expressões individuais dos elementos da qualificação. Começando pelas técnicas de enumeração, apresenta-se na figura 13 em quantos documentos cada elemento está presente e qual o percentual da sua frequência no conteúdo da política.

Figura 13. Resultados da técnica de presença e frequência

ELEMENTOS/CATEGORIAS	PRESEÇA (EM NÚMERO DE DOCUMENTOS) *	FREQUÊNCIA (EM PERCENTUAL DE PARÁGRAFOS) **
contexto histórico-social	13	19,2%
concepção ideológica de trabalho	2	8,4%
inserção no mercado de trabalho	6	8,8%
conteúdos de educação profissional	8	8,0%
prática da educação	13	53,2%
concepção ideológica de educação	11	36,4%
disputa política	15	20,8%
concepção ideológica de turismo	6	9,2%
educação em turismo	6	8,0%
trabalho em turismo	5	10,0%
política em turismo	13	21,2%

* Número total de documentos = 15. ** Número total de parágrafos = 268. **Fonte:** Elaborado pelos autores (2022).

Como pode ser observado, tanto a presença quanto a frequência dos elementos na política têm bastante variação. Entretanto, é possível notar uma similaridade entre os elementos com mais ou menos destaque. Os elementos relacionados ao contexto histórico-social, à política e à educação apresentam um destaque acentuado. Por outro lado, os elementos relacionados a trabalho e ao turismo, em geral, apresentam as menores participações nos textos. Em relação à técnica de direção, 53% do total de marcações tem conotação positiva, 36% têm conotação neutra e 12% têm conotação negativa. Claramente o texto da política tende a apresentá-la de forma positiva [os benefícios e a importância da sua existência] ou neutra [sem divergências conceituais ou de interesses]. Muito pouco espaço é dado para críticas – seja a grupos, comportamentos ou políticas. Assim, a política possui uma expressão otimista, que enfatiza a própria validade e justificativa, enquanto omite as controvérsias e os possíveis prejuízos que ela pode gerar aos atores sociais.

Contemplado esse caráter quantitativo da expressão da política, os princípios da complexidade [dialógico, recursivo e hologramático] podem ser utilizados para se ampliar a compreensão das relações internas da política. Primeiro, observa-se uma recursão organizacional na própria organização das categorias presentes na política de qualificação. Algumas categorias representam elementos da qualificação em geral (como prática da educação, inserção no mercado de trabalho e disputa política) enquanto outras representam a qualificação aplicada ao setor do turismo (como educação em turismo, trabalho em turismo e política em turismo). Isso

mostra que a política trata tanto do processo da qualificação profissional em geral quanto do processo da qualificação específica para o turismo. Reforça, assim, uma relação recursiva: o conceito de qualificação em turismo necessita de um conceito genérico de qualificação profissional; e ao mesmo tempo um conceito genérico de qualificação só pode ser estabelecido a partir da sua aplicação nos setores específicos [incluindo o turismo].

Já a dialógica pode ser observada em dois momentos. Ao se identificar os temas presentes nas categorias, é possível notar a presença de assuntos ou concepções que inicialmente são contrários, mas que, dentro do funcionamento da política analisada, também são complementares. Por exemplo, na disputa política são abordados interesses de diferentes atores sociais. Interesses que podem ser antagônicos [como entre trabalhadores e empresários ou entre turistas e população local], mas que precisam dialogar e se complementar para justificar a própria política pública. Dessa forma, devido à natureza conflituosa de uma política pública, temas que são contrapostos acabam por se complementar também – reforçando uma política de caráter dialógico.

Além disso, a dialógica pode ser percebida pela conotação que as passagens recebem. A técnica da direção revela que diversos temas contidos no interior das categorias têm mais de uma conotação. Isto é, certos temas são expressos na política ora de forma positiva/neutra, ora de forma negativa. Por exemplo, a ideia de associar o trabalho em turismo apenas ao serviço e ao atendimento em alguns momentos é criticada e em outros é promovida pelas ações da política. Isso reforça que visões contrárias também coexistem e se complementam na formação da política analisada. Nota-se, então, que enquanto os temas mostram uma relação dialógica entre si, a direção mostra uma relação dialógica no interior deles mesmos. Isso demonstra que os elementos da qualificação não se expressam na política apenas como escolhas entre possibilidades antagônicas. O antagonismo das possibilidades permanece mesmo após a sua constituição. Concepções e processos contraditórios não se eliminam, mas coexistem em conflito no interior da política de qualificação do MTur.

Ainda, o princípio hologramático aparece nos elementos e nos temas. A política de qualificação do MTur, de acordo com o recorte teórico-metodológico desta pesquisa, é composta pelas ações BBA, CGT, PQI, Pronatec, MédioTec e PNQT. Conforme o referencial teórico, o todo da qualificação contém, de forma hologramática, todas as suas partes (elementos). Na medida em que esses elementos e dimensões podem ser identificados em cada uma das partes da política (as ações), observa-se que o todo da política está presente em cada parte, assim como o

contrário. Isso valida o próprio recorte, confirmando que a política de qualificação do MTur é uma política com duas vertentes (PNQT e Brasil + Turismo) e não duas políticas independentes. Outra evidência da relação hologramática é que diversos temas aparecem em passagens da política relativas a mais de um elemento da qualificação. Educação profissional, exercício do trabalho, impactos do turismo, papel dos atores sociais são alguns exemplos de temas que aparecem em categorias diferentes.

Do observado pelos três princípios, se conclui que a política como um todo possui uma expressão complexa, pois a dinâmica das suas relações internas é, majoritariamente, de contradições e complementariedades simultâneas – destacando-se o fato de ser uma política fragmentada em ações diversas, mas que ressoam um mesmo complexo de expressões dos elementos da qualificação. Finalmente, após estabelecidas a expressão quantitativa dos elementos nos textos da política e a expressão complexa de suas relações internas, pode-se desenvolver uma síntese das expressões dos diversos elementos da qualificação. Nesse sentido, quatro pontos fundamentais caracterizam a expressão da política do MTur sobre questões estruturais da qualificação profissional em turismo.

Primeiro, o contexto histórico-social é tratado majoritariamente como um pano de fundo previamente estabelecido. Não fica expresso literalmente no texto quais processos sociais têm efeito sobre a qualificação, por isso o contexto histórico-social é observado sempre indiretamente, no entrelinhas dos textos. Segundo, é coerente que a política se destaque e esteja presente em todos os documentos, afinal, trata-se de uma política pública (sua própria existência é uma questão política). Pelo elemento da disputa política se observa que os diversos atores sociais envolvidos na qualificação são contemplados, em maior ou menor grau, no texto da política. Por outro lado, conforme a expressão do mesmo elemento e das concepções ideológicas, o texto evita estabelecer antagonismos ou destacar os conflitos de interesses.

Terceiro, a política do MTur possui um viés mais voltado à educação do que ao trabalho. Os elementos que abordam questões de trabalho apresentam pouca ou nenhuma discussão em âmbito teórico. No geral, características positivas são enaltecidas, mas não se aprofunda quais características negativas devem ser combatidas na atividade laboral, no mercado de trabalho e na educação profissional. Já os elementos sobre educação possuem bastante destaque na política. E ainda que também apresentem uma porcentagem relativamente menor de críticas a aspectos negativos da educação, apresentam um debate teórico mais rico [oferecendo conceitos e informações técnicas] que os demais elementos.

Quarto, a expressão do setor de aplicação [turismo] na política analisada é a mais problemática. Considerando-se os quatro elementos relacionados a turismo, o setor de aplicação está presente em apenas 11 documentos e 21,7% das marcações. A análise desses elementos revelou que os temas tratados são restritos ou tendenciosos. A educação em turismo é quase sempre vista como educação profissional, excluindo seu aspecto humanístico. O trabalho em turismo não é atrelado à uma discussão teórica sobre trabalho. Na política em turismo, não se discute os prejuízos possíveis dos atores sociais envolvidos na qualificação específica para o setor do turismo. E, principalmente, há ausência de discussão das concepções no campo do turismo. Assim, o setor de aplicação assume uma expressão acrítica, na qual as questões do turismo são dadas como certas, sem controvérsias ou possibilidades de interpretações diversas. Isso aponta que, apesar da recursão entre os conceitos de qualificação profissional em geral e no turismo, existe um desequilíbrio entre eles na política: embora seja específica de qualificação em turismo, ela pende para a qualificação em geral.

O objetivo principal do estudo foi analisar as percepções dos alunos dos cursos superiores de Turismo e Hotelaria das IES do Rio de Janeiro sobre os estágios e as demandas do mercado de trabalho. Para se atingir o objetivo, o estudo foi desenvolvido por meio de pesquisa quantitativa, do tipo *survey*, de coleta de dados primários online com 169 graduandos das Instituições de Ensino Superior [IES] de Turismo e Hotelaria do Rio de Janeiro. O período de coleta da pesquisa foi entre 21 de fevereiro e 31 de março de 2019. O público alvo do estudo eram alunos que estavam realizando estágio no setor de Turismo ou já haviam realizado. Foi considerado válido para a pesquisa o aluno que estava realizando o estágio: (i) obrigatório, no qual a carga horária é requisito para aprovação e obtenção de diploma; e (ii) não obrigatório, que é conduzido como atividade opcional e inserida à carga horária regular e obrigatória.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa teve como objetivo analisar a expressão assumida pela política de qualificação em turismo do MTur vigente entre 2017 e 2018. Para tanto, foi realizada uma pesquisa bibliográfica para se identificar as partes e o todo da noção de qualificação profissional. Em uma perspectiva complexa, dialógica, foram identificados oito elementos básicos do processo de qualificação profissional em geral, mas que se desdobram em 11 elementos quando se trata de processos de qualificação específicos para o setor do turismo. Em seguida, todos esses elementos foram buscados na política de qualificação em turismo por meio de uma análise

de conteúdo. Destaca-se que a política foi caracterizada, em uma perspectiva dialógica, como o conjunto das ações de qualificação do MTur compreendidas pelas iniciativas da PNQT e do Brasil + Turismo. Como resultados, todos os elementos foram encontrados na política analisada.

Ao integrar os resultados por meio dos princípios da complexidade de Morin (2015), obteve-se algumas características da expressão que a qualificação assume na política analisada. Primeiro, observa-se uma coesão dialógica entre os temas tratados no conteúdo da política. Por um lado, muitos temas estão presentes em diferentes elementos, apontando uma relação hologramática entre os elementos parciais e a qualificação como um todo. Por outro, esses mesmos temas aparecem com concepções diferentes dependendo do elemento. Por isso a política é ao mesmo tempo coesa, pois aborda temas chave de forma constante, e contraditória, pois conota sentidos divergentes a esses temas.

Segundo, existe uma tendência de autopromoção pela política. Os diferentes documentos, sejam normativos ou informativos, apresentam uma validação da política baseada nos posicionamentos expressos na própria política. Para a maior parte das ações, não é apresentada uma validação baseada na participação dos atores sociais envolvidos. Terceiro, ao dar mais destaque aos aspectos educativos que os aspectos de trabalho, fica clara uma ênfase na formação em detrimento da inserção profissional. A política elenca diversas estratégias para a formação, desde os preceitos pedagógicos até as instituições ofertantes de cursos, mas não contempla estratégias para inserção dos estudantes no mercado de trabalho, seja durante ou após a formação. Essa característica tende a favorecer os interesses do empresariado em detrimento dos interesses dos trabalhadores. Na medida em que se forma mais pessoas, sem integrá-las ao mercado de trabalho, o empresariado tem tanto a disponibilidade de profissionais competentes quanto um excesso desses profissionais, facilitando a redução de salários e direitos coletivos.

Por fim, há também mais destaque, no conteúdo da política, para questões relacionadas à qualificação em geral do que relacionadas à qualificação específica para o turismo. Ao longo da pesquisa, destacou-se que existe uma relação dialógica entre a concepção genérica de qualificação e sua aplicação específica a setores como o turismo. Entretanto, observa-se um desequilíbrio nesta relação no conteúdo da política analisada. Entende-se que a política de qualificação em turismo é o espaço que o poder público abre para abordar as questões específicas do setor, como as particularidades da educação e do trabalho em turismo. Ao tratar da qualificação mais como um processo genérico, a política não dá conta das diversas

especificidades que o turismo impõe a ela. Esta abordagem favorece mais a própria gestão pública [com a produção de uma política sem necessitar de esforços ainda mais aprofundados] do que efetivamente os atores sociais envolvidos, como trabalhadores e empresários.

Desta forma, entende-se que a expressão assumida pela política de qualificação em turismo do MTur, vigente entre 2017 e 2018: carrega uma coesão dialógica, na qual os elementos da qualificação são complementares, mas suas manifestações contraditórias; tende a promover a própria gestão pública, pelos esforços empreendidos ou pela validação de si mesma; aponta para o beneficiamento do empresariado em detrimento do trabalhador no turismo; e aborda mais a qualificação de forma genérica, ao custo de trabalhar melhor as especificidades da qualificação para o turismo. Entretanto, é fundamental destacar que a política analisada apresenta grande complexidade, tanto entre as ações que a compõe quanto na relação entre suas diretrizes teóricas e práticas empreendidas.

A presente pesquisa buscou algumas relações dadas pelo conteúdo dessa política, a partir de um esforço de agregação e integração das diferentes ações de qualificação do MTur. Revelou-se uma complexidade de fatores em seu interior que impedem uma generalização absoluta da expressão dessa política. Ainda assim, tratando a relação destes fatores de forma recursiva, é possível observar a expressão descrita como tendencial. Destaca-se também como contribuição da presente pesquisa, a caracterização metodológica da política de qualificação do MTur no período 2017-2018. Como afirmado, nesse período houve uma instabilidade institucional no MTur refletindo a mudança de gestão governamental e a ausência de PNT. O recorte na presente pesquisa, integrando as iniciativas da PNQT e do Brasil + Turismo como duas vertentes de uma só política, pôde ser verificado com a análise dos resultados pela perspectiva da complexidade. Tal caracterização da política pode contribuir para futuras pesquisas sobre ela mesma e as políticas de qualificação nos períodos seguintes.

Sem a pretensão de esgotar a análise desta política, outros fatores podem ser abordados em novas pesquisas, como a importância institucional que cada iniciativa possui dentro do MTur, a aplicação efetiva e os desdobramentos dessas ações nos destinos e, até mesmo, a integração do MTur com outras pastas para a promoção de políticas de qualificação profissional. Espera-se, por fim, que esta pesquisa tenha contribuído ao desvelar alguns fios da intrincada teia que compõe a complexidade das políticas de qualificação em turismo no Brasil.

REFERÊNCIAS

- Arbache, J. (2001). *O Mercado de Trabalho na Atividade Econômica do Turismo no Brasil*. Brasília: UnB.
- Bardin, L. (2011). *Análise de Conteúdo*. São Paulo: 70.
- Brasil. (1996). *Lei nº 9.394*, de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. [Link](#)
- Brasil. (2011). *Lei nº 12.513*, de 26 de outubro de 2011. Institui o Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego (Pronatec). [Link](#)
- Campos, A. (2013). Trabalho, Qualificação, Poder e Precariedade: Uma abordagem dinâmica à estruturação dos modelos produtivos, a partir de um estudo de caso da profissão científica. *Sociologia, Revista da Faculdade de Letras da Universidade do Porto*, 25, 11-32. [Link](#)
- Dugué, E. (2004). A lógica da competência: o retorno do passado. In: A. Tomasi (org.). *Da Qualificação à Competência: pensando o século XXI*. Campinas, SP: Papyrus.
- Ferretti, C. (2004). Considerações sobre a apropriação das noções de qualificação profissional pelos estudos a respeito das relações entre trabalho e educação. *Educação & Sociedade*, 25(87), 401-422. [Link](#)
- Fratucci, A. (2008). *A dimensão espacial nas políticas públicas brasileiras de turismo: as possibilidades das redes regionais de turismo*. Tese, Doutorado em Geografia, Universidade Federal Fluminense, Brasil. [Link](#)
- Krippendorff, J. (2009). *Sociologia do Turismo: para uma nova compreensão do lazer e das viagens*. São Paulo: Aleph.
- Ladkin, A. (2011). Exploring tourism labor. *Annals of Tourism Research*, 38(3), 1135-1155. [Link](#)
- Manfredi, S. (2016). *Educação Profissional no Brasil: Atores e cenários ao longo da História*. Jundiaí, SP: Paco.
- Ministério da Educação. (2017). *Guia – Médiotec*. Brasília. [Link](#)
- Ministério da Educação. (2018). *MedioTec*. Brasília. [Link](#)
- Ministério do Turismo. (2003). *Plano Nacional do Turismo: diretrizes, metas e programas, 2003 - 2007*. Brasília. [Link](#)
- Ministério do Turismo. (2007). *Plano Nacional do Turismo: uma viagem de inclusão. 2007 - 2011*. Brasília. [Link](#)

- Ministério do Turismo. (2013a). *Plano Nacional do Turismo: o turismo fazendo muito mais pelo Brasil, 2013 - 2016*. Brasília. [Link](#)
- Ministério do Turismo. (2013b). *Conheça o programa*. [Link](#)
- Ministério do Turismo. (2013c). *Perguntas frequentes*. [Link](#)
- Ministério do Turismo. (2017a). *Portaria nº 8, de 6 de janeiro de 2017*. Brasília. [Link](#)
- Ministério do Turismo. (2017b). *Portaria nº 46, de 4 de abril de 2017*. Brasília. [Link](#)
- Ministério do Turismo. (2018a). *Plano Nacional do Turismo. Mais emprego e renda para o Brasil, 2018-2022*. Brasília. [Link](#)
- Ministério do Turismo. (2018b). *Brasil Braços Abertos: Perguntas Frequentes*. [Link](#)
- Ministério do Turismo. (2018c). *Brasil Braços Abertos: Sobre*. [Link](#)
- Ministério do Turismo. (2018d). *Curso Gestor de Turismo: Perguntas Frequentes*. [Link](#)
- Ministério do Turismo. (2018e). *Curso Gestor de Turismo: Sobre*. [Link](#)
- Ministério do Turismo. (2018f). *MédioTec Presencial*. [Link](#)
- Ministério do Turismo. (2018g). *Pronatec*. [Link](#)
- Ministério do Turismo. (2018h). *Perguntas Mais Frequentes – Pronatec Voluntário EAD*. [Link](#)
- Ministério do Turismo. (2018i). *Política Nacional de Qualificação no Turismo*. Brasília. [Link](#)
- Moesch, M. (2013). O lugar da experiência e da razão na origem do conhecimento do Turismo. *Cenário*, 1(1), 8-28. [Link](#)
- Morin, E. (2015). *Introdução ao Pensamento Complexo*. Porto Alegre: Sulina.
- Oliveira, R. (2013). Demandas por qualificação profissional: Recife, segunda metade do século XIX. *Revista Brasileira de Educação*, 18(54), 629-646. [Link](#)
- Parente, F. & Moesch, M. (2016). Desafios das políticas de qualificação para um turismo mais humanizador. *Anais... Seminário da ANPTUR*. [Link](#)
- Rocha-Vidigal, C. & Vidigal V. (2012). Investimento na qualificação profissional: uma abordagem econômica sobre sua importância. *Acta Scientiarum. Human and Social Sciences*, 34(1), 41-48. [Link](#)
- Rodríguez, J., González, P. & Henríquez, J. (2016). La flexibilidad laboral en el sector turístico: Un análisis a partir de las ofertas de empleo. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 25(2), 143-163. [Link](#)

Da Silva, I. C. M., & Fratucci, A. C. (2022). A Complexidade da política de qualificação do Ministério do Turismo [Brasil. *Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade*, 14(4), 1030-1051.
<http://dx.doi.org/10.18226/21789061.v14i4p1030>

Saviani, D. (1994). O trabalho como princípio educativo frente às novas tecnologias. In: C. Ferretti, D. Zibas, F. Madeira. & M. Franco (org.). *Novas Tecnologias, Trabalho e Educação: um debate multidisciplinar*. Pp. 151-168. Petrópolis, RJ: Vozes

Tomazoni, E. L. (2007) Educação profissional em Turismo: cria-se mercado pela formação? *Turismo em Análise*, 18(2), 197-219. [Link](#)

PROCESSO EDITORIAL

Recebido: 22 MAR. 2021

Aceito: 17 SET. 2022