

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO
CENTRO DE CIENCIAS SOCIAIS - CCSO
COMPLEXO FABRICA SANTA AMÉLIA
DEPARTAMENTO DE TURISMO E HOTELARIA
CURSO DE GRADUAÇÃO BACHAREL EM HOTELARIA**

PATRÍCIA NATALIA DOS SANTOS SOARES

**QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL NO SETOR DE HOSPITALIDADE:
DIFICULDADES E EXPECTATIVAS DO SETOR PÚBLICO**

**SÃO LUÍS
2019**

PATRÍCIA NATALIA DOS SANTOS SOARES

**QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL NO SETOR DE HOSPITALIDADE:
DIFICULDADES E EXPECTATIVAS DO SETOR PÚBLICO**

Monografia apresentada à Coordenação do Curso de Hotelaria, da Universidade Federal do Maranhão, como requisito para a obtenção do título de Bacharel em Hotelaria.

Orientadora: Profa. Ma. Ângela Roberta Lucas Leite

SÃO LUÍS

2019

Ficha gerada por meio do SIGAA/Biblioteca com dados fornecidos pelo(a) autor(a).
Núcleo Integrado de Bibliotecas/UFMA

Soares, Patrícia Natalia dos Santos.

Qualificação Profissional no Setor de Hospitalidade :
Dificuldades e Expectativas do Setor Público / Patrícia
Natalia dos Santos Soares. - 2019.

59 f.

Orientador(a): Ângela Roberta Lucas Leite.

Monografia (Graduação) - Curso de Hotelaria,
Universidade Federal do Maranhão, São Luis, 2019.

1. Hospitalidade. 2. Profissional. 3. Pública. 4.
Qualificação. I. Leite, Ângela Roberta Lucas. II. Título.

PATRÍCIA NATALIA DOS SANTOS SOARES

**QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL NO SETOR DE HOSPITALIDADE:
DIFICULDADES E EXPECTATIVAS DO SETOR PÚBLICO**

Monografia apresentada à Coordenação do Curso de Hotelaria, da Universidade Federal do Maranhão, como requisito para a obtenção do título de Bacharel em Hotelaria.

Aprovada em: 17/12 / 2019

BANCA EXAMINADORA

Profa. Ma. Ângela Roberta Lucas Leite (orientadora)
Universidade Federal do Maranhão

Prof. Dr. Jonilson Costa Correia
Universidade Federal do Maranhão

Prof. Dr. Saulo Ribeiro dos Santos
Universidade Federal do Maranhão

*Aos meus pais, esposo e meu amado filho que me
compreenderam, apoiaram, e me deram o amor
nos momentos mais difícil dessa jornada obrigado
por vocês existirem em minha vida.*

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, por me guiar ao longo desse caminho que em certo momento ficou difícil seguir sem ter fé no Senhor, pela vida e inspiração, pelas oportunidades, escolhas, amizades, reconhecimento e gratidão.

Aos meus pais José e Kátia por serem tudo em minha vida, por me estimular em busca sabedoria, por acreditarem em mim, mesmo quando o caminho se mostrou mais difícil, por nunca soltarem minha mão.

A meu amado esposo Alexandre e meu filho Augusto agradeço por ser a luz no meu caminho, pela força e paciência, ao amor dedicado nos momentos de dificuldades, por todo amor que me faz buscar sempre o meu melhor.

Aos parentes e familiares que sempre tiveram presente em minha vida. Agradeço meu irmão Werberth por exercer em alguns momentos papel de meu motorista. Ao meu avô Euzébio por acredita em mim desde pequena, por vê um futuro de muitas conquistas.

A minha orientadora Profa. Ângela pelo seu tempo dedicado a mim, ao apoio, conhecimento e dedicação que tornaram possível o aprimoramento de minhas habilidades e a conclusão desta pesquisa. Meu muito obrigada!

A todos os meus colegas de turmas, principalmente a Karlla Rids, Jessyca e Silvestre que vivenciaram comigo esses longos momentos da vida acadêmica, demonstrando assim presentes na alegria e tristeza.

Aos professores por fazerem desta instituição um ambiente fértil para o desenvolvimento das atividades acadêmicas importante para a sociedade, pelo o estimado auxílio para minha formação acadêmica.

Aos funcionários e colegas, pela amizade e simpatia que tiveram no andamento do curso. Agradeço a Prof^o Ana Leticia e Fábio, em especial, por estarem sempre a disposição para ajudar, por suas hospitalidades em nos receber na coordenação do curso.

A todos que participaram dessa longa caminhada com amizade, apoio, carinho e colaboração, muito obrigada.

*“Não me esquecerei da hospitalidade,
porque por ela alguns, sem o saberem,
hospedaram anjos.”*

Hebreus 13:1-6

RESUMO

O presente trabalho aborda a temática sobre a qualificação profissional do setor de hospitalidade pelo setor público, bem como, um cenário de oportunidade mercadológica através da qualificação da mão de obra e dos serviços ofertados pelo setor. Dessa forma, esta monografia possui como objetivo geral, compreender as dificuldades enfrentadas pelo setor público para a qualificação de profissionais do setor de hospitalidade em São Luís e suas expectativas a partir do programa Mais Qualificação e Turismo da Secretaria Estadual de Turismo do Maranhão. Tendo como objetivos específicos identificar ações do programa; verificar as dificuldades enfrentadas pelo programa Mais Qualificação e Turismo na sua implantação e expor as expectativas do programa de qualificação para setor hospitalidade. Quanto à metodologia, usou-se do método qualitativo através de uma abordagem exploratório-descritiva, analisando assim os dados empíricos e bibliográficos referentes ao assunto pesquisado. Dessa forma a coleta de dados aconteceu por uma entrevista dirigida aos gestores públicos responsáveis pelo programa em São Luís. Com isso é possível concluir que, qualificação profissional torna-se um diferencial competitivo. Ao identificar as ações do programa no setor de hospitalidade no programa Mais Qualificação e Turismo, pode se entender que a qualificação dos profissionais já inseridos no mercado se torna a principal ação a ser desenvolvida, porém, ainda não seja disseminado pelo empresariado que cria empecilhos em deixar o empregado participar do Programa. Para solucionar o Programa encontrou-se em expansão para plataformas digitais.

Palavras-chave: Qualificação. Profissional. Hospitalidade. Setor Público. Programa Mais Qualificação e Turismo.

ABSTRAC

This paper addresses the theme of the professional qualification of the hospitality sector by the public sector, as well as a scenario of market opportunity through the qualification of the workforce and the services offered by the sector. Thus, this monograph aims to understand the difficulties faced by the public sector for the qualification of hospitality professionals in São Luís and their expectations from the More Qualification and Tourism program of the State Secretariat of Tourism of Maranhão. Having as specific objectives to identify program actions; to verify the difficulties faced by the More Qualification and Tourism program in its implementation and to expose the expectations of the qualification program for the hospitality sector. As for the methodology, we used the qualitative method through an exploratory-descriptive approach, thus analyzing the empirical and bibliographic data referring to the researched subject. Thus the data collection happened through an interview directed to the public managers responsible for the program in São Luís. With this it is possible to conclude that, professional qualification becomes a competitive differential. By identifying the program actions in the hospitality sector in the More Qualification and Tourism program, it can be understood that the qualification of professionals already inserted in the market becomes the main action to be developed, but it is not yet disseminated by the business community that creates obstacles in let the employee participate in the Program. To solve the Program, it was expanding to digital platforms.

Keywords: Qualification. Professional. Hospitality. Public sector. More Qualification and Tourism Program.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

LISTA DE QUADROS

Quadro 1- Cursos do Programa Mais Qualificação e Turismo.....	22
Quadro 2- Polos turísticos do MA	40

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Processo da hospitalidade	24
Figura 2- Domínios da Hospitalidade	27
Figura 3 - Os tempos/ espaços da hospitalidade humana.....	30
Figura 4 - Características para melhoria dos serviços.....	34
Figura 5 - Implantação da Política Nacional de Qualificação no Turismo	36

LISTA DE SIGLAS

ASCOM: Assessoria de Comunicação

DNQT: Diretrizes Nacionais para Qualificação em Turismo

MTE: Ministério do Trabalho e Emprego

MTur: Ministério do Turismo

PET: Plano Estratégico de Turismo

PNQT: Plano Nacional de Qualificação do Turismo

PNT: Plano Nacional do Turismo

SETUR: Secretaria de Estado do Turismo

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	13
1.1 A ORGANIZAÇÃO DA PESQUISA	17
2 METODOLOGIA	19
3 HOSPITALIDADE	23
3.1 FENÔMENO DA HOSPITALIDADE	25
3.2 OS DOMÍNIOS DA HOSPITALIDADE	27
3.2.1 OS TEMPOS / ESPAÇOS DA HOSPITALIDADE	29
3.3 SETOR DE HOSPITALIDADE	31
3.4 A HOSPITALIDADE COMO ESTRATÉGIA NA QUALIDADE DOS SERVIÇOS OFERECIDOS NO SETOR DE HOSPITALIDADE	33
4 QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL DO SETOR DA HOSPITALIDADE	35
4.1 POLÍTICAS PÚBLICAS DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL DO TURISMO ..	35
4.2 PROFISSIONAL DE HOSPITALIDADE	39
4.3. PROGRAMA MAIS QUALIFICAÇÃO E TURISMO	40
5 RESULTADOS DA PESQUISA	42
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	48
APÊNDICES	53
APÊNDICE A – TERMO DE CONSENTIMENTO	54
ANEXOS	56
ANEXO A – FLYER DE EXPOSIÇÃO DOS CURSOS	57

1 INTRODUÇÃO

O Ministério do Turismo (MTur) através da Política Nacional de Qualificação do Turismo criou programas e ações para o crescimento do setor em todo território nacional. De acordo com Plano Nacional do Turismo (BRASIL, 2018, p. 109). “a qualidade dos serviços prestados no turismo está diretamente ligada à qualificação profissional e de empreendimentos, à regulação do setor e à prática do turismo responsável [...]”. O seu objetivo é estimular o crescimento das atividades turísticas nas cidades. “Sabe-se que a eficácia das políticas públicas aumenta na medida em que o esforço participativo das comunidades é mais intenso, pois o espaço passa a ser uma determinante endógena do processo de desenvolvimento local” (BRASIL, 2018, p, 26).

O mercado turístico é um dos setores da economia que está em crescimento, e com isso, despertou-se o interesse do poder público para o desenvolvimento de políticas públicas que visam fomentar a atividade turística. “O cenário estabelecido pelo setor de turismo brasileiro apresenta inúmeras oportunidades de melhorias a partir da valorização dos trabalhadores atuantes e da necessidade de qualificação de novos profissionais” (BRASIL, 2018, p, 2). Além disso, a capacitação gera oportunidades econômicas para trabalhadores e empresários.

Para um desenvolvimento sustentável e econômico da atividade turística de uma região e buscando a geração de emprego e qualificação para a melhoria do atendimento ao turista, a Política Nacional de Qualificação em Turismo chega, então, para concentrar esforços e orientar estados e municípios, de forma integrada com o setor produtivo, além de diagnosticar demandas, estabelecer prioridades, orientar a aplicação dos recursos públicos e medir a efetividade dos programas, projetos e ações de qualificação. (BRASIL, 2018, p, 11).

Para que a Política Nacional de Qualificação do Turismo alcance seu objetivo é preciso que haja a articulação entre os gestores municipais e estaduais. Assim sendo, para a efetivação do Programa Nacional de Qualificação no Turismo, a cooperação, a articulação entre gestores municipais e estaduais deve prevalecer nas ações propostas.

Os Projetos e Ações de Qualificação em Turismo têm como objetivo atender às temáticas emergentes e de inovação para o turismo nacional, a fim de flexibilizar a qualificação vocacional, desenvolver estudos, pesquisas, metodologias e tecnologias de qualificação. Estes devem considerar as realidades dos territórios e as premissas da Política Nacional de Qualificação em Turismo, em busca de um alinhamento entre a concepção e a ação. (BRASIL, 2018, p, 14).

A execução do Programa Nacional de Qualificação do Turismo reforçou o desenvolvimento de ações que visam melhorar o setor de hospitalidade. Em São Luís, a Secretaria Estadual de Turismo do Maranhão (SETUR-MA), engajada no princípio na boa hospitalidade, desenvolveu o programa Mais Qualificação e Turismo, fortalecendo os serviços ofertados pelo setor de hotelaria, restaurantes e similares no Maranhão. Uma iniciativa que tem por objetivo contribuir para a melhoria da qualidade na prestação de serviços e no atendimento aos turistas. O programa desenvolvido pela Secretaria de Estado do Turismo (SETUR-MA) prepara profissionais por meio de cursos que abordam as principais necessidades de profissionalização e qualidade na prestação de serviços. A qualificação tem o objetivo de desenvolver habilidades e competências que consolidem a excelência na prestação de serviço, colaborando para melhorar o posicionamento do Estado na qualidade dos serviços turísticos¹.

O programa propõe fomentar o desenvolvimento econômico e social através da atividade turística, criando novas oportunidades de aperfeiçoamento e formação profissional, bem como gerando mais educação, emprego e renda para a população local assim assegurando a continuidade da atividade turística do município. Esse desenvolvimento é assegurado a partir do oferecimento de cursos gratuitos, dos quais são voltados para os profissionais do turismo que já atuam no mercado. (SETUR- MA, 2019)

O programa Mais Qualificação e Turismo é uma ferramenta que propicia aos participantes a capacitação e preparação para o mercado de trabalho. A realização deste Programa sugere a conscientização dos profissionais do turismo quanto ao seu papel como propagadores da oferta turística e de sua responsabilidade em receber e servir o turista com qualidade (SETUR-MA, 2019). Parente (2017, p. 6) ressalta os impactos desses tipos de programa para a sociedade:

¹ Dados extraídos do site: <https://www.ma.gov.br/agenciadenoticias>. Acesso em: 27 Set. 2019.

Os chamados impactos positivos do turismo, principalmente os econômicos, têm sido referenciados por muitos programas de governo, que buscam maximizar as potencialidades do País, aumentar a competitividade e a qualidade dos serviços e produtos turísticos para promover o desenvolvimento do setor, [...].

Ao se considerar que o desenvolvimento do programa na comunidade pode alcançar um número expressivo de participantes através de incentivos dos representantes do poder público e dos donos dos estabelecimentos comerciais que oferecem serviços aos turistas, pode-se identificar que, para que a localidade se torne um destino turístico, é preciso que se invista em qualificação profissional. Segundo Parente (2017, p. 17), “em referência aos desafios que acompanham o turismo, juntamente com a crescente demanda por serviços especializados, conectados as novas tecnologias e aos anseios da sociedade por empregos dignos e inclusão social [...]”, e na medida em que as ações dos gestores públicos e do empresariado forem de investimento no setor de turismo, de forma a valorizar a qualificação profissional os serviços oferecidos com qualidade torna-se um diferencial competitivo no mercado turístico.

No entanto, para que ocorra qualidade no setor turístico Dencker (2004, p. 22) afirma que:

[...] capacitação e a educação da comunidade, do reconhecimento e conservação do patrimônio e do entorno, da melhoria da imagem urbana e das relações entre os diferentes espaços orientados por uma política de planejamento e gestão cuja cultura envolva empresários, trabalhadores, turistas e hospedeiros, atendendo igualmente às necessidades de todos.

Assim, parte-se do pressuposto de que a qualificação é um dos fatores chave da competitividade do setor de hospitalidade, e por isso deve ser prioridade para entidades públicas e privadas ligadas diretamente a este setor. Contudo, percebe-se que a implantação de um programa de qualificação profissional no setor de hospitalidade, tende a enfrentar dificuldades por parte do setor público, assim como suas expectativas quanto programa. A partir, da temática abordada deste estudo formulou-se a seguinte questão de investigação: quais as dificuldades enfrentadas pelo setor público para a qualificação de profissionais do setor de hospitalidade em São Luís e quais expectativas do Programa?

Buscando uma reflexão sobre as ações das políticas públicas de turismo na cidade de São Luís, propõe-se como objetivo compreender as dificuldades enfrentadas pelo setor público para a qualificação de profissionais do setor de hospitalidade em São Luís e suas expectativas a partir do programa Mais Qualificação e Turismo. Assim como identificar as ações do programa no setor de hospitalidade do programa Mais Qualificação e Turismo, verificar as dificuldades enfrentadas pelo programa na sua implantação e expor as expectativas do programa de qualificação no setor hospitalidade em São Luís pelo setor público estadual através da secretária do Turismo.

Dessa forma, torna-se importante refletir sobre os aspectos (positivos e negativos) que envolvem os interesses da comunidade, de modo que através do estudo se tenha condições de prever (ou mensurar) os impactos da qualificação oferecida para os profissionais do setor de hospitalidade de São Luís, fornecendo assim subsídios para a sua constante melhoria.

A pesquisa se torna relevante por contribuir para o entendimento de um programa através de uma política pública de cunho educacional com objetivo de atingir positivamente o segmento de hospitalidade, de modo a qualificar profissionais que trabalham diretamente com a prestação de serviços em restaurantes, bares, meios de hospedagem, eventos, entretenimento, etc.

Neste contexto, a qualificação profissional insere-se, como forte elemento ao considerar o desenvolvimento do setor da hospitalidade com a inclusão social pelo turismo. “A inclusão social está relacionada à busca da estabilidade social por meio da cidadania social. A cidadania social preocupa-se com o bem-estar das pessoas enquanto cidadãos.” (SHEPPARD, 2006, apud PARENTE, 2017, p.16).

É um dos princípios da hospitalidade proporcionar o bem-estar ao turista ou visitante, e a qualificação do profissional do setor de hospitalidade esta relacionada diretamente com a qualidade dos serviços oferecidos. De Dalpiaz et al. (2015, s.n) ressalta que “isto equivale a dizer que a qualidade oferecida no destino turístico vai influenciar diretamente no bom ou no mau atendimento ao turista”.

A importância de uma política pública de qualificação para o setor da hospitalidade tanto no âmbito social, quanto acadêmico, consiste no

desenvolvimento das pessoas, no preparo de formadores para compreensão do turismo como um fenômeno social, contribui para a formação especializada para os cargos de nível operacional. A partir de investigação sobre as ações de qualificação profissional fomentada pelo poder público em São Luís, buscou-se direcionar o olhar para as dificuldades enfrentadas pelos gestores do programa Mais Qualificação e Turismo e as expectativas desse programa para o setor de hospitalidade.

Parente (2017, p.39)

As políticas públicas de formação/qualificação em turismo devem propor ações que visem o desenvolvimento dos sujeitos, que incorporem uma visão multidisciplinar e multicultural, tão necessária ao desenvolvimento humano e a inclusão social, por meio do emprego, do crescimento profissional e do acesso e avanço educacional.

Espera-se que o tema fomenta pesquisadores a contribuir no aprimoramento do setor de hospitalidade, em São Luís. Considerado essencial no desenvolvimento do turismo da localidade pelo volume de investimentos e pela absorção da mão-de-obra, carente, entretanto, de análises críticas e de encaminhamentos de solução por intermédio da hospitalidade.

1.1 A ORGANIZAÇÃO DA PESQUISA

Para melhor compreensão do fenômeno em estudo, o trabalho aqui apresentado estrutura-se em seis partes:

Na primeira seção a **Introdução** procura-se justificar a escolha da temática, também se encontram a definição do problema. Relata-se o interesse em pesquisar a qualificação profissional no setor de hospitalidade.

Na segunda seção, apresenta-se a **Metodologia** adotada bem como os instrumentos metodológicos utilizados para analisar o problema da pesquisa e responder as questões.

A terceira seção, denominada de **Hospitalidade**, traz a revisão de literatura, contendo a conceituação e caracterização do setor de hospitalidade, onde são abordados os temas fenômeno da hospitalidade, o domínio da hospitalidade, qualificação do setor da hospitalidade, contextualização da qualificação profissional no setor de hospitalidade.

Na quarta seção, **Qualificação Profissional**, conceituação e os principais benefícios da qualificação dos profissionais do setor de hospitalidade. Utilizou-se das contribuições das Políticas Públicas de Qualificação do Turismo, do Plano Nacional do Turismo 2018-2022, com ações direcionadas à qualificação profissional para melhoria da qualidade dos serviços a ser ofertado aos turistas. Ainda, aborda-se a política pública de educação profissional em turismo, para a qualidade dos serviços oferecidos pelo setor de hospitalidade e a importância da qualidade para o setor de hospitalidade.

Na quinta seção são apresentados os **Resultados da pesquisa** realizada e as discussões do tema.

Na última e sexta seção, **“Considerações Finais”**, encontra-se as principais conclusões deste trabalho. Nelas busca-se sintetizar os principais debates estabelecidos no decorrer do trabalho, mostrando o posicionamento da pesquisadora sobre as questões discutidas.

2 METODOLOGIA

Tendo como objetivo compreender as dificuldades de qualificação profissional no setor de hospitalidade pelo setor público, e a expectativa do programa Mais Qualificação e Turismo, este tópico apresenta o método e a metodologia empregados neste estudo, bem como os instrumentos metodológicos utilizados para analisar o problema de pesquisa se o Programa de Qualificação foi possibilitado para qualidade dos serviços do setor de hospitalidade.

O intuito de classificar as maneiras de como este estudo foi realizado, utilizou-se da abordagem qualitativa, levando-se em consideração a pesquisa exploratória, de campo e tratamento do material. Segundo Richardson (1999 apud AUGUSTO, et al 2013, p. 748).

O objetivo fundamental da pesquisa qualitativa não reside na produção de opiniões representativas e objetivamente mensuráveis de um grupo; está no aprofundamento da compreensão de um fenômeno social por meio de entrevistas em profundidade e análises qualitativas da consciência articulada dos atores envolvidos no fenômeno.

Dada à característica da pesquisa decidiu-se por adotar a abordagem qualitativa, uma vez que busca apresentar as percepções, deixa transparecer as subjetividades até então camufladas nos processos, nas rotinas (MARCONI; LAKATOS, 2007). Assim por meio da entrevista buscou examinar a percepção do gestor público do programa Mais Qualificação e Turismo com relação às dificuldades e expectativas do referido Programa.

A abordagem qualitativa para Dencker (1998, p. 137) “é uma comunicação verbal entre duas pessoas, com um grau de estruturação previamente definido, cuja a finalidade é obtenção de informação da pesquisa”. Estruturou-se por meio de roteiro de entrevista, e assim tendo coleta dos dados.

Já na fase exploratória, a pesquisa é desenvolvida quando o problema é pouco conhecido, e tem por objetivo sua caracterização, classificação e definição (RUIZ, 1977) como é o caso da temática abordada pelo trabalho. Poucos são os estudos com a temática voltada para a gestão pública, por isso a necessidade de se adentra nesse assunto.

Para a identificação das ações do programa no setor de hospitalidade, a fase exploratória iniciou-se com a pesquisa bibliográfica que se baseou em publicações científicas.

Além disso, foi realizado o levantamento documental através das diretrizes de Política Nacional de Qualificação Profissional em Turismo e Plano de Política Nacional de Qualificação no Turismo. Os documentos selecionados para análise documental serão: Política nacional de Qualificação no Turismo (2018); Plano Nacional do Turismo (2018). Os documentos agregam, ainda, um amplo conjunto de dados, informações e conhecimentos que norteiam as ações propostas pelo programa Mais Qualificação e Turismo.

O programa Mais Qualificação e Turismo vinculado a Secretaria Estadual de Turismo do Maranhão promove a capacitação da cadeia produtiva do turismo, considerando a diversidade de cenários e demandas relacionadas aos Polos Turísticos do Maranhão, tendo em vista a estruturação e consolidação de produtos e serviços turísticos sustentáveis e de qualidade.

O programa teve início no ano de 2016 em São Luís, porém o está com uma nova coordenação desde dia primeiro de março de 2019. A equipe é formada por quatro profissionais sendo eles: coordenador graduado em Turismo - mestre em ecoturismo; três assessoras seniores (as quais irei identificar como assessora A, assessora B e assessora C). A assessora A graduada em Hotelaria e especialista em Administração de Empresas, assessora B, graduada em Hotelaria e direito e assessora C, graduada em Turismo e Hotelaria.

Para a identificação, verificação e exposição das ações, dificuldades e expectativas do programa Mais Qualificação e Turismo desde a sua implantação em São Luís até os dias atuais, foi programada entrevista com os gestores responsável pelo programa. Para a realização destas utilizou-se um roteiro semiestruturado (APENDICE B).

A entrevista é considerada um dos instrumentos básicos para coleta de dados, que de acordo com Pádua (2006, p.70) “é um dos métodos mais usados em pesquisa de campo, tem suas vantagens como meio de coletas de dados, pode ser utilizada com qualquer segmento da população”. É um dos métodos mais utilizados na pesquisa qualitativa. Para Goode e Hatt (1973) citados por Marconi e Lakatos (2007, p.279) a “entrevista consiste no

desenvolvimento de precisão, focalização, fidedignidade e validade de um certo ato social comum à conversação”.

O primeiro contato com a Secretaria Estadual de Turismo (SETUR-MA) foi por meio e-mail com a Assessoria de Comunicação (ASCOM) para obter a confirmação se o programa estava ativo ou não. Após o resultado positivo, foi preciso identificar o responsável pelo programa, através do site da SETUR-MA, obtendo assim as informações precisas para a localização da pessoa responsável pelo programa Mais qualificação e Turismo. Nos primeiros contatos, aconteceram conversas informais, ao qual foi entregue do ofício explicando os motivos da pesquisa, bem como seus objetivos e suas etapas. Além disso, foi marcada previamente a entrevista como coordenador do Programa Mais Qualificação e Turismo.

A entrevista foi baseada pela aplicação do roteiro (APENDICE B) contendo perguntas abertas, com o superintendente de qualificação profissional, responsável pelo programa Mais Qualificação e Turismo. Contudo, devido a problemas de datas para o agendamento da entrevista com gestor a mesma não ocorreu. Assim, entrevista foi direcionada a assessora sênior A da superintendência de qualificação profissional da Secretaria Estadual de Turismo. No momento da entrevista, explicou-se à participante a proposta da pesquisa, deixando à sua disposição o termo de consentimento (APENDICE A). A entrevista ocorreu no dia 10 de novembro de 2019. Após a entrevista também houve troca de informação com a entrevistada por meio de aplicativo de mensagem.

Embora o Programa abranja os municípios que compõem os polos turísticos do Maranhão, a cidade de São Luís foi escolhida para a análise dos dados, por ser a cidade a sede da SETUR e cidade aonde a pesquisadora reside, o que facilitaria o desenvolvimento da pesquisa além disso, São Luís, por ser a capital do estado.

Com relação ao público alvo dos cursos, estes são direcionados especialmente os profissionais que já atuam no segmento, os profissionais que já estão inseridos nos bares, restaurante e nos hotéis, que já estão atuando no mercado, que já praticam constantemente essas atividades. Porém, o Programa não deixa de receber as inscrições de pessoas que tem interesse de ser inserida no setor e outras pessoas que não estão atuando na área.

Os cursos oferecidos pelo programa são apresentados por meio de um *flyer* (ANEXO 1), totalizando 15 cursos, conforme quadro 1.

Quadro 1- Cursos do Programa Mais Qualificação e Turismo

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

Fonte: acervo pesquisa documental

No total, segundo entrevista realizada com assessora, já foram capacitadas 641 pessoas em São Luís de janeiro de 2019 a novembro de 2019, com 24 turmas, e uma média de 27 participantes por curso.

Por fim os dados coletados na pesquisa exploratória e de campo foram ordenados e classificados para obtenção da análise e serão apresentado nos resultados da pesquisa.

3 HOSPITALIDADE

A palavra hospitalidade deriva do latim *hospitalitate*, da palavra latina *hospitalitas-ati*, a noção de hospitalidade traduz-se como: o ato de acolher, hospedar; a qualidade do hospitaleiro; boa acolhida; recepção; tratamento afável, cortês, amabilidade; gentileza.

A indústria da hospitalidade surgiu em decorrência da necessidade de viajar a negócios. Muito tempo atrás, por volta de 3000 a.C, os comerciantes sumérios que viajavam de uma região a outra do reino Mesopotâmia, para vender grãos de necessitavam de abrigo, comidas e bebidas. Pessoas empreendedoras encontravam maneiras de satisfazer essas necessidades. Entre a ascensão e a queda de Impérios na Mesopotâmia na China e no Egito e, mas tarde em outras partes do mundo, as rotas do comércio se expandiram e os estabelecimentos de hospedagem prosperaram. (CHON; SPARROWE, 2014 p.04).

Camargo (2004, p. 52) define hospitalidade como: “o ato humano, exercido em contexto doméstico, público e profissional, de recepcionar, hospedar, alimentar e entreter pessoas temporariamente deslocadas de seu habitat natural”.

De acordo com Telfer (2004, p.54) “em seu significado básico, pode-se definir o termo hospitalidade do seguinte modo: é a oferta de alimentos e bebidas e, ocasionalmente, acomodação para pessoas que não são membros regulares da casa”.

Contudo, percebe-se que a hospitalidade expandiu os serviços e produtos oferecidos pela “indústria hospitaleira” que crescia de acordo com a oferta do comércio. Evidentemente que a hospitalidade vem passando por transformações de acordo com as tendências do cotidiano, mostrando-se um elemento primordial nas relações humanas.

A hospitalidade é vista com uma indústria composta de hotéis e *catering* ou indústria de serviços de alimentação voltado para a produção de produtos que satisfaçam a demanda por acomodação, alimento e bebida fora de casa, sendo esses os seus *core business*. (BUTTLE, 1986 apud, PAULA, 2002, p.70)

Dias (2002) compreende por hospitalidade uma grande variada de atividades envolvidas com o receber humano, abrangendo não só os aspectos comerciais ligados à hotelaria e à restauração, mas também o setor denominado receptivo turístico. Assim como para Chon e Sparrowe (2014, p.4) a área da hospitalidade compreende-se também por uma grande variedade de

negócios, voltados a pessoas que estão longe de casa, comparando hoje com o passado os principais componentes ainda são os mesmos, aqueles que satisfazem a necessidade de abrigo e acomodação e os que oferecem os serviços de alimentos e bebidas a seus clientes.

Já para Gotman (2001 apud OLIVEIRA, 20011, p.79) O termo hospitalidade é fundamentalmente o ato de acolher e prestar serviços a alguém que, por qualquer motivo, esteja fora de seu domicílio [...]. A autora também considera que a hospitalidade é uma relação entre dois protagonistas, são eles, aquele que recebe e aquele que é recebido, e ocorrem em três momentos tais como: dar, receber e retribuir. Quanto que para Castelli (2010) a hospitalidade é um processo mais abrangente como ilustra a figura 1.

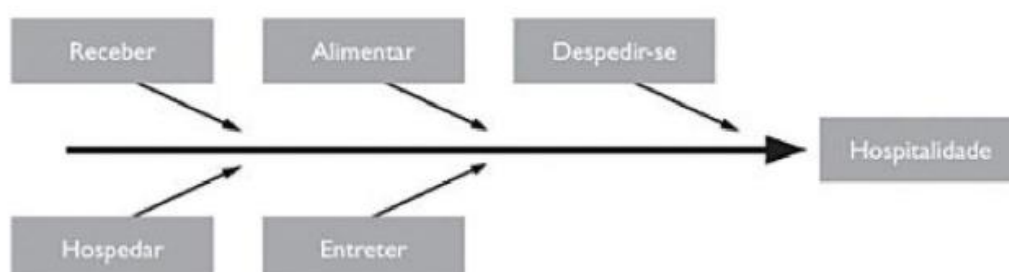


Figura 1 - Processo da hospitalidade

Fonte: CASTELLI, (2010, p.123)

- Receber: recepcionar bem o viajante ou visitante;
- Hospedar: trazendo para dentro do lar ou estabelecimento comercial o viajante ou visitante o bem acolher;
- Alimentar: disponibilizar alimentos e bebidas;
- Entreter: Integração com a comunidade no âmbito familiar, público e comercial, desenvolvimento de atividades lúdicas;
- Despedir: deixando-se a porta aberta para um próximo encontro.

A hospitalidade vai muito além da oferta de alimentos, bebidas e acomodações a uma pessoa. Por esse motivo a hospitalidade depende de um conjunto de ações e serviços, que fazem com que os hóspedes se sintam bem.

3.1 FENÔMENO DA HOSPITALIDADE

Diversas são as definições para a hospitalidade por diferentes autores de acordo com Paula (2002, p.70) “a hospitalidade é apresentada sob diversas formas, por diferentes autores, e por meio de inúmeros conceitos, tais como: confortabilidade, receptividade, liberalidade, sociabilidade, cordialidade, dentro outros”.

Segundo Guerrier (2000, apud Cruz, 2002, p.39), a “indústria da hospitalidade” é um setor que envolve hotéis, restaurantes, bares credenciados, pousadas e empresas de *catering*. Mas a hospitalidade em si é um fenômeno muito mais amplo que não se restringe somente à oferta ou ao simples ato de abrigar e dar alimentos, mas sim ao ato de acolher, proporcionando e se preocupando com o bem-estar do hóspede. Restringindo-se ao simples ato de acolher dar alimento chamado pelo senso comum de hospitalidade.

De acordo com Dias e Gidra (2004, p. 119).

Por razões históricas e sociais, o estudo do fenômeno da hospitalidade como qualidade humana fundamenta que se manifesta tanto no plano dos indivíduos quanto na esfera social e que se encontra enraizado no âmbito das culturas, vem se restringe a aspectos das relações comerciais e de consumo entre hotéis, alojamentos e hospedeiros de um lado, e hóspedes de outro.

Por isso a importância da valorização do ser humano no local de trabalho, pois desperta a motivação e o prazer de exercer, sim, o papel remunerado do ato de receber, mas em que o entendimento da hospitalidade esteja ligado à felicidade dos seres.

Para Grinver (2002, p.27) a hospitalidade é um tema a ser estudado e pesquisado, mostrando a necessidade de se recorrer a análise geral do ambiente.

Hoje, o conceito de hospitalidade estende-se para além dos limites de hotéis, restaurantes, lojas ou estabelecimentos de entretenimento. Isso implica a necessidade de recorrer a análises de caráter histórico, epistemológico e empírica das ações que são empreendidas na área da hospitalidade. Esta, que enriquece com discussões interdisciplinares, é uma atividade, um campo de conhecimento que se vale de certas práticas que vão desde o planejamento, visando soluções de problemas concretos do dia-a-dia de seus produtos e serviços, até recortes específicos, não apenas da antropologia, da sociologia, da história, a da geografia, da economia, da política, etc., mas também das ciências e tecnologias aplicadas à administração, à

comunicação, à arquitetura, ao urbanismo, ao planejamento ambiental, aos recursos naturais etc.

O termo é interdisciplinar, mas muito facilmente reduzido como sinônimo de hotelaria. A hospitalidade, no seu sentido humano, é mais estudada pela antropologia e sociologia, que tem na escola francesa, em Marcel Mauss. Montandon (2004 apud PLENTZ, 2005).

A hospitalidade possui um caráter subjetivo, ou seja, é inato, próprio de cada indivíduo. E ela também pode ser realçada nas relações interpessoais, em que o conhecimento mútuo pode assumir o papel facilitador na identificação das necessidades a serem atendidas.

Assim, visualizando-se uma clareza sobre a função do ato do bem receber para a sociedade, não só é necessário o entendimento da hospitalidade, mas também seu valor nas organizações sociais. “Se esse processo for marcado por ações com a intenção clara de cultivar a boa convivência, o respeito, a amabilidade, a cortesia, a tolerância, a generosidade, a solidariedade e a paz – atributos ou virtudes da hospitalidade (...)” (CASTELLI, 2010, p.156).

Neste sentido, a receptividade se faz presente nas formações sociais no quesito da questão de troca de valores advindas da hospitalidade gerando respeito uns com outros e gratidão. A complexidade dessa relação está no envolvimento dos indivíduos que compõe os dois lados, o que servem e os que são servidos, cada qual com suas expectativas.

Na visão de Alberto (2011, p 74), “essas expectativas mútuas, próprias das relações interpessoais e características do trabalho da hospitalidade, e que são baseadas em representações construídas pelas pessoas que atuam nessa área”. Dessa forma ao se pensar na qualidade do serviço oferecido pelo profissional do setor de hospitalidade basta-se pensar no observar o comportamento dos clientes, esse que tem uma necessidade diferente para almejar seus desejos, ou seja, “desejo de ser bem recebido”. Para isso surge à necessidade do setor hospitalidade em se adequar as novas exigências dos consumidores/hóspedes.

Pensando assim, na abrangência da hospitalidade em um cenário socioeconômico foi abordado no próximo tema os domínios da hospitalidade e

os tempos / espaços da hospitalidade para o entendimento da sua amplitude pelo profissional do setor de hospitalidade.

3.2 OS DOMÍNIOS DA HOSPITALIDADE

De acordo com Lashley (2004, p. 5) “há uma necessidade de uma definição ampla, que permita a análise das atividades relacionadas com a hospitalidade nos domínios “social”, “privado” e “comercial”“. Porém cada domínio representa um aspecto da oferta da hospitalidade, sendo independentes ou interligados, conforme figura 2.

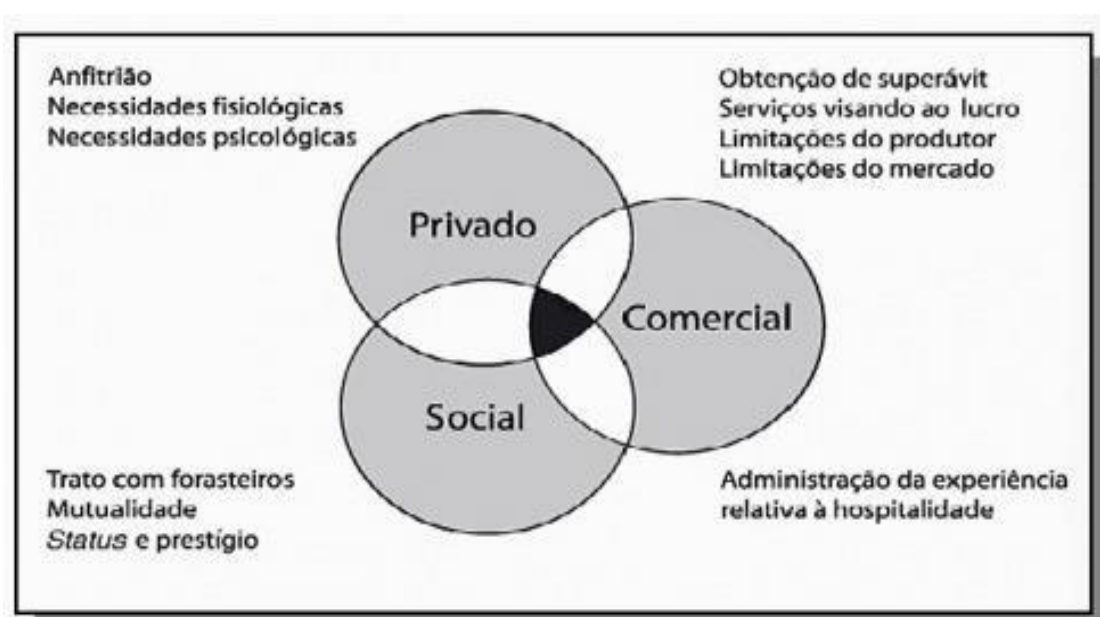


Figura 2- Domínios da Hospitalidade

Fonte: LASHLEY; MORRISON, 2004, p. 6.

O domínio social da hospitalidade ocorre no cenário social em que a hospitalidade e seus atos estão ligados aos impactos na área social, segundo Lashley (2004 p. 6) “O domínio social das atividades de hospitalidade sugerem que é preciso estudar o contexto social em que estas ocorrem especificamente”.

O estudo do domínio social aborda perspectivas teóricas através das quais vão se estabelecer o entendimento das atividades oferecidas na indústria da hospitalidade. Lashley (2004, p. 14) cita o trabalho de Darke e Gurney que confirma o espaço doméstico e privado.

Entende-se que a hospitalidade tem uma relação de troca com a sociedade na qual ajuda a entender a qualidade do serviço. O mesmo estando entrelaçado com o setor de hospitalidade através da exploração sociocultural. Deste modo, o foco principal da hospitalidade social é o cenário social, alimento, bebida e acomodações se tornam uma importância de segundo plano.

Observa-se então que o ato de acolher contribui para o afeto social como a troca humana que permite uma relação entre hóspede e anfitrião. Segundo Lockwood e Jones (2004, p.228)

Basicamente, a hospitalidade social é movida pela oferta. É o anfitrião, ou anfitriã, que convida suas visitas para passar o fim de semana ou vir jantar, que decide a comida a ser feita e a bebida a ser servida. (...). A hospitalidade comercial, por sua vez, é largamente movida pela demanda. É o cliente quem decide a respeito por onde e por quanto tempo ele vai ficar ou que ele vai comer ou beber.

A hospitalidade tanto social quanto comercial começa com a intenção de oferecer, os mesmo serviços, porém a diferença entre ambas se dá em contexto onde os focos são totalmente diferenciados tais como que na hospitalidade social sua maior parte é provida de modo ocasional, em pequena escala, tornando-se uma experiência única, “customizada”. Já a hospitalidade comercial se encontra em uma escala comparativamente maior. De acordo Lockwood e Jones (2004, p.229) “onde a experiência social é única, a operação comercial começa com a intenção de manter um padrão de operação que possa ser repetida para cada cliente e, desse modo, beneficiar-se de certas economias de escala”.

No entanto para Lashley (2004, p.15), o domínio privado se encontra em um cenário que ajuda refletir sobre algumas das questões relativas ao significado de hospitalidade, hospedagem e “hospitabilidade”. O domínio privado da hospitalidade “continua a ser um importante foro para o estabelecimento de atributos comuns, mutualidade e reciprocidade entre anfitrião e hóspede” (LASHLEY, 2004, p. 22). No domínio privado o dono da casa exerce o papel de anfitrião, tendo o compartilhamento da vida doméstica como o hóspede, porém no ambiente privado se tem regras, a qual os hóspedes e ao anfitrião deve seguir para que se estabeleça uma boa convivência em cenário mais íntimo.

Enquanto no ambiente comercial a hospitalidade está sendo por um preço, que proporcione rendimentos financeiros e lucro, no ambiente social a motivação do lucro e dinheiro não seja a questão. O domínio comercial, esse por sua vez representando a atividade econômica oferecida pela hospitalidade comercial, envolvendo-se com as atividades dos setores público e privado.

Já o objetivo da comercialização da hospitalidade é satisfazer o cliente mantendo uma relação estreitamente profissional, baseada em uma troca comercial em interesse de rendimentos econômicos.

A oferta de hospitalidade comercial depende da reciprocidade com base na troca monetária e dos limites da concessão de satisfação aos hóspedes, no fim, causam impacto sobre a natureza da conduta hoteleira e da experiência da hospitalidade. Tanto o anfitrião quando os hóspedes entrem em uma conjuntura de hospitalidade com reduzido senso de reciprocidade e obrigação mútua. (LASHLEY, 2004, p.19).

Essa oferta é fundamentalmente econômica, já que descrevem a hospitalidade por meio dos produtos e serviços ofertados. No caso de hotelaria, o senso comum a coloca em hospitalidade comercial. Segundo Castelli (2010) “Hospitalidade significa receber, abrigar, alimentar e cuidar do visitante. É, por exemplo, o que a hotelaria faz, ou melhor, dizendo, comercializa.” Neste caso, a hospitalidade oferecida é uma hospitalidade comercial.

Há tendência de inserir nesta atividade todas as situações comerciais e profissionais do setor de hospitalidade, entretanto, que as atividades privada e social devem permear o comercial, com o risco de minar a sustentabilidade do negócio.

3.2.1 OS TEMPOS / ESPAÇOS DA HOSPITALIDADE

Pensando na hospitalidade, Camargo (2003) diz que somos levados a criar dois eixos para delimitação do campo de estudo. São eles, eixo cultural ações abrangidas pela noção de hospitalidade e eixo social modelos de interação social, instâncias físico-ambientais envolvidas².

² Divisão feita por Camargo, 2003, p. 15.

Eixo cultural: A hospitalidade envolve, enquanto modelo de prática cultural. Recepcionar ou receber pessoas - como a melhor representação da hospitalidade, no ato de acolher pessoas que batem à porta; antes de ser um gesto da vida social, é um ritual de vida privada. Hospedar – nessa categoria inclui “o calor humano” dedicado a alguém sob a forma da oferta de um teto, mesmo que por alguns momentos. Alimentar - a oferta de alimentos que delimita e concretiza o ato da hospitalidade. Entreter – ao receber pessoas requer entretê-las como proporcionar momentos agradáveis e marcantes ao visitante. (CARMAGO, 2003)

Eixo social: categorização da hospitalidade enquanto instância social. Doméstica - com o ato de receber em casa, do ponto de vista histórico é o mais típico da hospitalidade, a reprodução de uma atmosfera da hospitalidade privada como um diferencial de serviços. Pública - decorrência do direito de ir e vir, expectativas de interação humana. Entendida tanto cotidiano urbano quanto na dimensão turística. Comercial - realizado de modernas estruturas comerciais com a finalidade de proporcionar hospitalidade no seguimento de hotelaria e restauração. Virtual – a hospitalidade em um contexto virtual pode ser notada no site do hotel e em perfis da empresa em sites de relacionamento que abram o diálogo entre cliente e empresa, entre outros. Ferramentas de reservas online estreitam o relacionamento do cliente e empresa. (FIGURA 3)

Categoria	Recepcionar	Hospedar	Alimentar	Entreter
Doméstica	Receber pessoas em casa, de forma intencional ou casual	Fornecer pouso e abrigo em casa para Pessoas	Receber em casa para refeições e Banquetes	Receber para recepções e festas
Pública	A recepção em espaços e órgãos públicos de livre Acesso	A hospedagem proporcionada pela cidade e pelo país	A gastronomia Local	Espaços públicos de lazer e eventos
Comercial	Os serviços profissionais de recepção	Hotéis Hospitais e casas de saúde Presídios	A restauração	Eventos e espetáculos Espaços privados de Lazer
Virtual	A <i>net-etiqueta</i> do enviar e receber mensagens por meios eletrônicos	<i>Sites</i> e hospedeiros de <i>sites</i>	A gastronomia eletrônica	Jogos e entretenimento

Figura 3 - Os tempos/ espaços da hospitalidade humana

Fonte: CAMARGO 2003, p.19

Essa categorização nos permite ampliar definições da hospitalidade, tornando seu campo de atuação mais amplo. Tendo em vista, segundo Camargo (2003), do ponto analítico-operacional definido como ato humano encontrados em contextos domésticos, público e comercial. “receptionar, hospedar, alimentar e entreter pessoas temporariamente deslocadas de seu *hábitat*”

A abordagem do tema, nos levar a refletir a sua totalidade no campo da hospitalidade. Ao qual o profissional de hotelaria precisa tomar cuidados especiais para manter o equilíbrio desses vetores para alcançar posições de gestão, caso contrário, estará apenas operacionalizando parte do processo.

3.3 SETOR DE HOSPITALIDADE

O setor de hospitalidade, de acordo com Grinver (2002, p. 25), leva-nos ora refletir como essa atividade que às vezes denominada de indústria da hospitalidade, que ora se transforma em produto (tangível) e em outros momentos se caracteriza como os serviços oferecidos (intangível), a interação da cidade e o turista, enfim, referindo-se ao desenho do espaço e equipamentos que nele funcionam, e seus elementos estruturadores. O estudo da hospitalidade abrange o contexto sociocultural. “Portanto, realizaram-se trocas de bens e serviços matérias ou simbólicos entre receptor e acolhido, anfitrião e hóspede, sendo que a noção de hospitalidade emprega-se em diferentes contextos” (GRINVER, 2002, p. 25). Um deste contexto se encontra os serviços oferecidos em restaurantes, bares, meios de hospedagem, eventos, entretenimento, etc.

A hospitalidade em si é um fenômeno mais amplo que vai muito além, do que no primeiro momento se imaginava, ela estar presente em todas as atividades relacionadas com o turismo, desde ingresso, permanência, deslocamentos internos e saída dos turistas, os transportes, o desenvolvimento da infra-estrutura tais como; rodovias, portos, aeroportos, saneamento, energia, os equipamentos sociais, comunicações e prestação de serviços como; alojamentos hoteleiros, restaurantes e similares, entretenimento e o mais importante esta no ato de acolher atrelando-se aos serviços e atitudes

proporcionando-se bem-estar aos turistas. Para Jacques Goudbout (1997, apud, GRINVER, 2002, p.29).

A hospitalidade é um dom do espaço, espaço da habitação para percorrer a pé ou para contemplação, sendo suas qualidades a superfície, a acessibilidade, o conforto, a estética, a historicidade. “Cidade hospitaleira”, “rua hospitaleira”, expressões da linguagem comum, ilustram bem a doação do espaço, a doação de proteção e segurança, além de abrigo e alimentação.

Já para Cruz (2002, p.44) “por meio de estratégias privadas e de políticas públicas, os lugares podem preparar-se para serem hospitaleiros, forjando, por exemplo, uma hospitalidade profissional” essa hospitalidade seria exclusivamente para os serviços oferecidos aos turistas, falando-se em hospitalidade turística. “A hospitalidade, em sua totalidade, poderá resgatar as regras da boa convivência, a cordialidade, bem-estar e a qualidade de vida nos centros urbanos.” (PAULA, 2002, p.81)

Refletindo-se que o turismo tem o ambiente como seu principal objeto de consumo, a qualidade do espaço de um modo geral é de grande importância para hospitalidade turística de uma determinada localidade é nesse contexto social que os agentes públicos decorrem as estratégias para o planejamento no sentido do desenvolvimento do turismo. Uma dessas estratégias está a qualificação oferecida para os profissionais do setor da hospitalidade.

Ao agregar a qualidade com o setor de hospitalidade percebe-se que, é uma área a qual exige bastante do saber receber dado pelos seus profissionais, segundo Paula (2002, p.71) “a hospitalidade representa um estado de espírito” em que o indivíduo possa ser preparado, para entender, criar e fornecer um nível de serviço que possa “identificar, antecipar, superar atender as solicitações explícitas de seus clientes”. Não se tratando somente como um procedimento padrão a ser cumprido, mais também agregando valor singular, mediante atuações com atitudes hospitaleiras. “Assim, a execução do serviço atinge sua sublimidade, a qual é, certamente, sentida pelo cliente como algo que toca no fundo da alma.” (CASTELLI, 2010).

Para que o setor de hospitalidade possa se manter em crescimento devemos aplicar recursos em todos os componentes da hospitalidade, como por exemplo, cita Paula (2002, p. 80) “no treinamento para qualificação de todo

o quadro de pessoal da área (profissional) e no desenvolvimento e aplicação de uma política arrojada, com participação da iniciativa privada, para o crescimento do setor”.

Diante das exposições apresentadas, o exercício da hospitalidade engloba todo espaço, e todos os aspectos que se relacionam, direta ou indiretamente, com o seu desenvolvimento, que vão desde o planejamento e a organização dos recursos humanos, matérias e financeiro.

3.4 A HOSPITALIDADE COMO ESTRATÉGIA NA QUALIDADE DOS SERVIÇOS OFERECIDOS NO SETOR DE HOSPITALIDADE

A hospitalidade afirmar-se no ato do servir bem, do bem receber por sendo um dos elementos primordiais do setor da hospitalidade, devido à qualidade dos serviços prestados. Contudo, se faz necessária à profissionalização da mão de obra do indivíduo para o mercado turístico.

De acordo com Cruz (2002, p.41) se tem uma hospitalidade preparada, treinada, planejada. “Essa hospitalidade profissional refere-se, fundamentalmente, aos serviços criados para atender aos hóspedes ou aos visitantes de um dado lugar, de modo geral, hotéis e restaurantes são os principais, mas não os únicos”.

A qualidade dos serviços consiste no desempenho atingindo no mesmo. No entanto, para que desenvolva uma recepção de qualidade se faz necessária também à profissionalização da mão de obra do profissional para o mercado hospitaleiro. A profissionalização dos serviços torna-se um fator de suma importância para atividade turística associada à hospitalidade, tendo então uma qualidade nos serviços prestados, conseqüentemente, gerando como estratégia para o desenvolvimento do setor mercadológico.

Castelli (2001) afirma que o aumento da participação das pessoas no turismo fez com que as empresas hoteleiras, expandissem, exigindo uma formação especializada dos recursos humanos para todos os setores que formam a estrutura organizacional do hotel.

O treinamento do indivíduo faz parte da arte do bem servir e receber, e tornar-se fundamental, considerando que o tratamento recebido pelo visitante/ hóspede é, em grande parte, o gerador de uma imagem positiva ou

negativa da cidade, da região ou do país. Canton (2002, p.84) confirma que “dentro desse contexto interdependente, cita-se como exemplo evidente a hospitalidade. É inconcebível haver uma região, cidade ou localidade com excelentes produtos e sem qualidade de serviço”. Pois um dos principais produtos “comprado” por um visitante/ hóspede é intangível, condição essa que faz com que os recursos humanos presentes numa localidade turística sejam considerados a principal estratégia de diferencial competitivo no desempenho de suas atividades.

Segundo Carvalho e Rotondaro (2005, p.334) os serviços precisam ter as seguintes características, como mostradas na figura 4.

Intangibilidade: os serviços são intangíveis, uma vez que não são oferecidos ao cliente como uma mercadoria física;
Heterogeneidade: são compostos principalmente pelo estabelecimento de uma relação entre pessoas, tornando as ações, reações e expectativas imprevisíveis e heterogêneas. Assim, o atendimento irá variar de acordo com a variação do cliente; e com o nível de prestação de serviço ofertado;
Trabalho não-armazenável: a produção e o consumo ocorrem de maneira quase simultânea, não sendo possível estocar ou armazenar os serviços;
Necessidade da participação do cliente: a presença do cliente é fundamental para a produção dos serviços, sendo necessário um alto contato entre o consumidor e a operação;
Simultaneidade: produção e consumo ocorrem ao mesmo tempo e, às vezes, no mesmo local.
Qualidade: os julgamentos sobre a qualidade dos serviços será diferente do julgamento dos bens, já que ao participar da operação, o consumidor também julgará os aspectos da produção do serviço.

Figura 4 - Características para melhoria dos serviços

Fonte: CARVALHO, 2005, p. 334

A qualidade dos serviços prestados, não se resume em apenas dominar as técnicas com qualidade, mas principalmente deve ser uma prática constante e todos os colaboradores devem estar capacitados, desta forma, estarão efetivamente satisfazendo os visitantes/ hóspedes com a excelência dos serviços prestados.

4 QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL DO SETOR DA HOSPITALIDADE

A qualificação profissional da mão de obra das áreas relacionadas ao setor da hospitalidade representa uma importante forma de desenvolvimento da atividade turística de uma região. A qualificação profissional da hospitalidade pode ser considerada dessa maneira como parte integrante do desenvolvimento da atividade turística de forma a promover a educação voltada ao trabalho.

A qualificação profissional ligada à indústria da hospitalidade, promovida pelo poder público, representa o desenvolvimento sustentável do turismo, pois promove aos profissionais garantia de políticas de oportunidades sociais. Dessa forma, apresenta-se como uma oportunidade de desenvolvimento da região, pois uma vez promovida tais ações de capacitação, tanto o destino quanto à mão de obra da localidade ambos são beneficiados com tais ações.

Da mesma forma afirma Ansarah (2002, p.16) que "para o desenvolvimento do turismo, no sentido de se caracterizar como uma oferta de qualidade, faz-se necessária uma formação profissional também de qualidade".

As ações de qualificação profissional devem ser contempladas na esfera pública como, promotora de condições de aprendizado à população economicamente ativa diretamente ligada ao setor hoteleiro.

4.1 POLITICAS PÚBLICAS DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL DO TURISMO

A necessidade de qualificação profissional para colaboradores, empreendedores e gestores do setor de hospitalidade está entre as principais formas de desenvolver o setor hoteleiro de uma localidade. Diante desse quadro, o MTur trabalha para promover o aperfeiçoamento constante dos serviços inerentes ao turismo com a implementação da política nacional de qualificação no turismo. "Para tornar o país hoteleiro, para o turista nacional ou estrangeiro, o empenho do poder público federal no Brasil, tem efeito direto nos territórios municipais abarcados pelas políticas voltadas para essa finalidade" (CRUZ, 2002, p.50).

A Política Nacional de Qualificação em Turismo chega, então, para concentrar esforços e orientar estados e municípios, de forma integrada com o setor produtivo, a diagnosticar demandas, estabelecer prioridades, orientar a aplicação dos recursos públicos e medir a efetividade dos programas, projetos e ações de qualificação. Será uma diretriz sobre o caminho a ser trilhado para se alcançar a tão almejada excelência no atendimento ao turista nos destinos brasileiros, conforme figura 5. (BRASIL b, 2018, p.11)

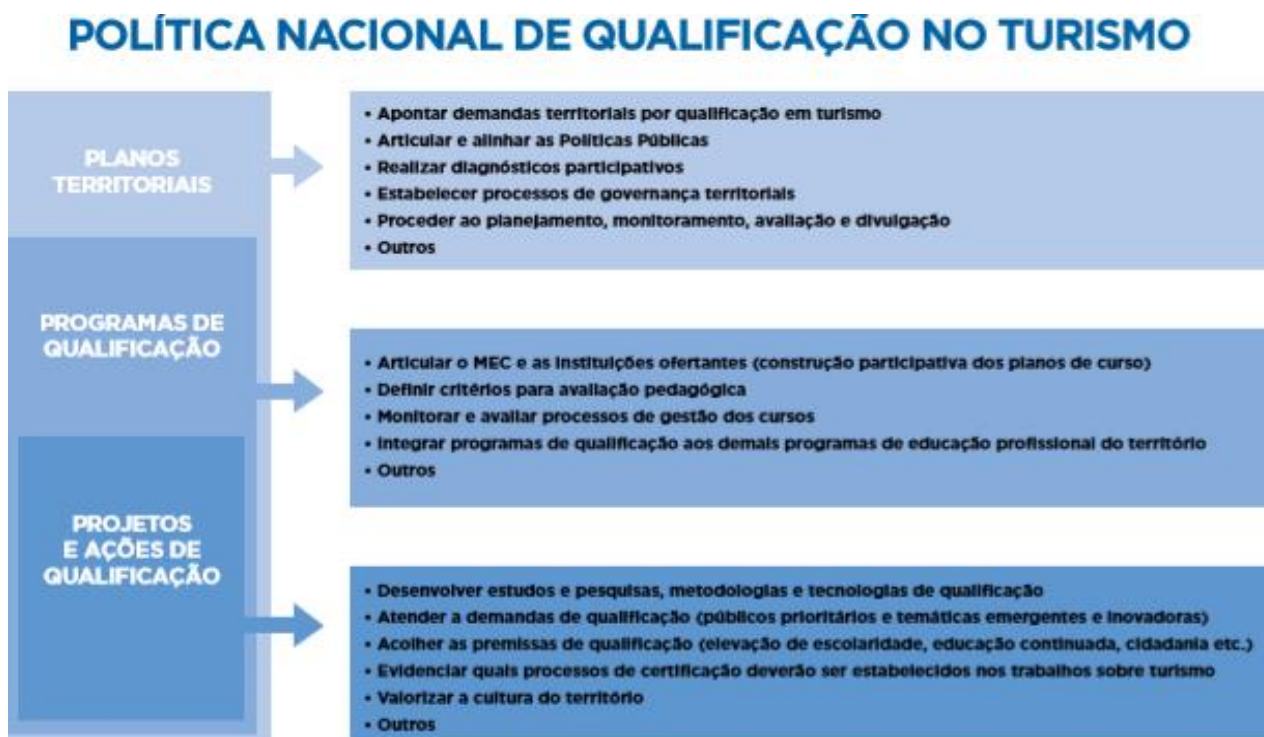


Figura 5 - Implantação da Política Nacional de Qualificação no Turismo

Fonte: BRASIL b, 2018, p. 40.

Na medida em que o setor hospitalidade incentiva o preparo dos seus profissionais se beneficiará, pois oferecerá um serviço de melhor qualidade para o visitante/ hóspede. Neste sentido, essa ação governamental acaba desempenhando um papel de indutor da qualificação dos serviços prestado, sendo um dos seus objetivos a promoção da capacitação, qualificação dos profissionais atuantes.

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

Para tornar os destinos, produtos e serviços do setor da hospitalidade cada vez mais competitivos e sustentáveis, é imprescindível que se compreenda o processo de desenvolvimento territorial regionalizado. Para Cruz (2002, p. 42).

Alguns dos produtos geradores em função de um possível interesse pela criação de um ambiente hospitaleiro em uma dada escala geográfica (local, regional, nacional) são políticas públicas, que objetivam organizar o setor bem como maximizar seus benefícios.

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

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

As Diretrizes Nacionais para Qualificação em Turismo (DNQT) e a Pesquisa Avaliativa dos Arranjos Territoriais Possibilitadores da Qualificação em Turismo subsidiaram a concepção da formação e da qualificação esperada em programas e projetos para o desenvolvimento da educação profissional em turismo no país, a serem promovidos pelo Estado por meio da orientação da Política Nacional de Qualificação no Turismo (PNQT)³.

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

Na mesma esteira, a qualificação profissional tem papel importante no aumento de produtividade e competitividade da economia nos destinos turísticos. Além disso, proporciona a constante melhoria dos serviços prestados, promove a fidelização dos turistas e contribui para o

³ Maranhão 2019

desenvolvimento sustentável do país. Contudo, a qualificação ainda representa um desafio estratégico a ser enfrentado para o desenvolvimento do turismo.

As Diretrizes Nacionais para Qualificação em Turismo, construídas de forma coletiva sob a coordenação do Ministério do Turismo, visam orientar estrategicamente as ações voltadas para formação e certificação profissional no setor de turismo brasileiro. (BRASIL a, 2018, p.107)

A qualidade dos serviços prestados no setor de hospitalidade está diretamente ligada à qualificação profissional e de empreendimentos. O PNQT é um instrumento primordial, pois indica, de modo estruturante, o rumo a ser trilhado para que a qualidade dos serviços na atividade turística do país seja incrementada.

A política já mencionada é uma importante ferramenta de gestão e planejamento das três esferas federal, estadual e municipal, uma vez que permitirá ao gestor identificar a demanda, determinar as prioridades e, sobretudo, garantir a efetividade da aplicação dos recursos, propiciando o alcance da finalidade, que é aumentar a qualidade dos serviços ofertados e a competitividade dos destinos turísticos.

O turismo tem seu regime político baseado em uma constituição e em uma série de disposições legais que dizem respeito à promoção e controle da atividade turística pelo Estado e pelos seus respectivos governos e demais órgãos e entidades públicas e privadas. Portanto, o turismo está regulamentado tanto pelo direito público como pelo direito privado (SANTOS, 2010, p. 107).

Nessa perspectiva, promover a qualificação dos profissionais do setor de hospitalidade é fundamental dentro do Plano Nacional de Turismo 2018-2022, contribuindo para a fidelização do turista, a geração de emprego e renda, o desenvolvimento do país e o bem-estar social. Contudo é basicamente a qualificação da mão de obra para o trabalho do setor de hospitalidade no intuito de se oferecer um serviço de qualidade a modo de encantar o turista/visitante.

4.2 PROFISSIONAL DE HOSPITALIDADE

O profissional do setor de hospitalidade tem inúmeras possibilidades de atuação, pela sua formação diversificada. A hospitalidade é um setor que utiliza de forma acentuada o fator humano. “É um gerador de novos postos de trabalho e tem como componente de serviços pessoais: garçons, recepcionistas, camareiras e guias. Ainda em casos menos favoráveis, o setor hospitalidade pode situar-se em dois níveis.” (SANTOS, 2010, p.35);

a) tarefas manuais - garçons, cozinheiros, barman, carregadores, camareiras, etc.;

b) tarefas administrativas - recepcionistas, agentes de viagem, guias, etc.

Neste contexto que a capacitação profissional se faz extremamente necessária e, o perfil deste profissional deve atender as ansiedades deste mercado. Segundo Alberto (2011, p.67)

É possível, por exemplo, pensar o diferencial competitivo em restaurantes e similares, focando o lugar e o momento em que se encontram a vontade de servir bem de um garçom e a vontade do cliente de comer em e ser tratado de maneira honesta e diferenciada.

Assim, a gestão da hospitalidade pode aumentar a competitividade no setor, agregando valor além da prestação de bons serviços. Nesse sentido, busca mais a qualidade do que a padronização, na tentativa de gerar valores que possam diferenciar os serviços oferecidos de seus concorrentes.

Para ser estratégico, qualquer negócio em serviço deve considerar o seu cliente, compreendê-lo na sua unicidade, mas, na mesma proporção, zelar pela qualificação da mão de obra e, sobretudo, tratar-se o serviço como uma relação social, buscar a garantia de inclinação “e do interesse por servir nos profissionais”. (ALBERTO, 2011, p.67)

Uma forma de qualificar os profissionais do setor de hospitalidade, por meio do treinamento, ao tratá-lo como estratégia para alcance de desempenho diferenciado em serviços.

Desenvolver profissionais sob uma visão estratégica envolvia desenvolver percepção interpessoal, permitindo a apreensão do cliente e de seus desejo e necessidade, além de atitudes positivas em relação ao outro, ignorando-se as diferenças, ou melhor ainda, explorando-as no atendimento. (ALBERTO, 2011, p. 71)

Profissionais qualificados são imprescindíveis para os serviços no setor da hospitalidade, para isso é necessário selecionar na equipe os trabalhadores com o perfil adequado aos cargos e funções. O bom acolhimento se dá com pessoas que gostem e entendam a importância do bem servir, gostem de tratar com as pessoas, somados a qualificação, pois há necessidade de possuir as competências necessárias nas suas funções. A formação profissional se faz necessária para que o profissional tenha as competências, conhecimentos, habilidades e atitudes pertinentes ao serviço (CASTELLI, 2010).

O profissional do setor de hospitalidade por está em um ambiente dinâmico, precisa se manter capacitado para qualquer eventual situação, por isso a importância da qualificação, na busca da excelência no atendimento, no setor de hospitalidade.

4.3. PROGRAMA MAIS QUALIFICAÇÃO E TURISMO

No caso do Maranhão, o programa Mais Qualificação e Turismo exerce o papel de qualificador para os profissionais inseridos no setor de hospitalidade, buscando munir e atualizar os profissionais maranhenses com informações sobre os aspectos históricos, culturais e naturais além de informações sobre acesso e serviços nas cidades que compõem os polos turísticos. No estado do Maranhão, tem-se 53 cidades distribuídas em 10 polos turísticos, conforme quadro 4.

Quadro 2- Polos turísticos do MA

Polos Turísticos	Municípios
Polo São Luís	Alcântara / Raposa / São José de Ribamar / São Luís
Polo Amazônia Maranhense	Carutapera / Centro Novo do Maranhão / Luís Domingues
Polo Chapada das Mesas	Balsas / Carolina / Estreito / Formosa da Serra Negra / Fortaleza dos Nogueiras / Imperatriz / Itinga do Maranhão / Montes Altos / Riachão / Tasso Fragoso
Polo Cocais	Caxias / Codó / Coelho Neto / Igarapé Grande / Pedreiras / São João do Soter / Timon
Polo Delta das Américas	Água Doce do Maranhão / Araisos / Paulino Neves / Tutóia
Polo Floresta dos Guarás	Bequimão / Cururupu / Guimarães / Porto Rico do

	Maranhão / Mirinzal/ Central do Maranhão
Polo Lagos e Campos Floridos	Arari / Cajapió / Cantanhede / Penalva / Pindaré-Mirim / Pinheiro / Viana
Polo Lençóis Maranhenses	Barreirinhas / Humberto de Campos / Primeira Cruz / Santo Amaro do Maranhão
Polo Munin	Axixá / Cachoeira Grande / Chapadinha / Icatu / Morros / Rosário / Vargem Grande
Polo Serras Guajajara Timbira e Kanela	Barra do Corda / Grajaú / Jenipapo dos Vieiras

Fonte: Adaptado (SETUR, 2019)

Os cursos oferecidos pelo programa Mais Qualificação e Turismo promovem a capacitação da cadeia produtiva do turismo, considerando a diversidade de cenários e demandas relacionadas aos Polos Turísticos do Maranhão, tendo em vista a estruturação e consolidação de produtos e serviços turísticos sustentáveis e de qualidade. (SETUR- MA, 2019)

O governo do Maranhão se comprometeu com as diretrizes em prol do fortalecimento do destino Maranhão, através do seu Plano Estratégico de Turismo (PET), desenvolveu programas que traduzem a promoção do desenvolvimento sustentável; a geração de oportunidades; a qualificação de produtos e serviços; e ainda, a profissionalização, estruturação e dinamização, promoção e integração turística. Considerando essa dinâmica, as atividades do Projeto Mais Qualificação e Turismo, executados pela SETUR- MA, que leva às comunidades das cidades que fazem parte desses 10 Polos Turísticos, ações voltadas para a qualificação profissional da população, bem como para os profissionais que já atuam em atividades ligadas direta e indiretamente à cadeia produtiva do turismo.

5 RESULTADOS DA PESQUISA

Conforme pode ser verificado nas respostas da entrevista realizada com a assessora sênior A da superintendência de qualificação da SETUR, identificou-se as ações do Programa mais Qualificação e Turismo no setor de hospitalidade em São Luís. As ações do programa para o setor de hospitalidade estão na oferta de cursos de qualificação para os profissionais do segmento, com cursos específicos, fazendo um recorte à hotelaria, tem-se os cursos específicos para a área, a exemplo de técnicas de arrumação para camareira, técnica em recepção em meios de hospedagem, alimentos e bebidas, qualidade de atendimentos em bares e restaurantes, boas práticas para manipulação de alimentos.

Percebe-se que programa busca através da ação de conscientização para com os donos dos estabelecimentos mostrar a importância da qualificação profissional, para o desenvolvimento da atividade turística da localidade bem como o benefício para seu estabelecimento. Tendo em vista que quanto mais bem recebido for, o cliente tende a voltar. Canton (2002) confirma que é inconcebível haver uma região, cidade ou localidade com excelentes produtos e sem qualidade de serviço, por isso a qualificação se torna umas das principais estratégias de diferencial competitivo no desempenho de suas atividades.

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

“Que quando ele for ao um restaurante ele receba um bom atendimento, no hotel o recepcionista que esta lá saiba dá informação da cidade para ele, que visitante/ turista”. (Assessora Sênior A)

O principal objetivo é fazer que se tenha profissionais qualificados aptos a atender aos turistas e visitantes”. Mas no Plano Nacional de Turismo (PNT), no qual estabelece como finalidade: o aumento da empregabilidade e da competência dos profissionais por meio da qualificação, e a consequente melhoria da qualidade dos serviços prestados ao turista.

Quando Santos (2010) divide o setor de hospitalidade em tarefas manuais - garçons, cozinheiros, barman, carregadores, camareiras, etc. e em tarefas administrativas - recepcionistas, agentes de viagem, guias, etc. ela faz um direcionamento assim com programa Mais Qualificação e Turismo faz em

relação às áreas de cada profissional de forma a oferecer o curso que vai de algum modo melhorar a atuação do profissional.

Contudo, desde o início do Programa em São Luís, a assessora afirmou que até chegar ao estágio que se encontram atualmente, passaram por várias dificuldades durante sua implantação. Uma delas foi com a logística, pois se tinha cinquenta e três municípios dos dez polos para ser atendidos durante o período de um ano, então ficava-se impossibilitado de atingir um número significativos de municípios dos dez polos e dá atenção a São Luís tendo em vista que os responsáveis pelos cursos é uma equipe de cinco pessoas, considerando um número pequeno para demanda dos municípios.

Outro fator que dificultava era o período do exercício financeiro que ocorria entre os meses de Março e Novembro, reduzindo assim o tempo das viagens para os municípios que seriam realizados o programa. Fazendo-se assim um planejamento reduzido dos municípios.

Durante da entrevista verificou-se que as dificuldades de implantação que o programa encontrou em São Luís foram. A primeira foi à duração dos cursos ofertados, pois os mesmo eram de longa duração e a equipe pequena dificultava a atender um número significativo de pessoas, tornando-se inviável a permanência da equipe por muito tempo em um só local. Passava-se muito tempo com uma determinada turma devido à duração do curso, perdendo assim a oportunidade de qualificar mais pessoas num intervalo de curto tempo.

Como já referenciado, o programa Mais Qualificação e Turismo começou em São Luís no ano de 2016, porém o programa está na sua segunda gestão que iniciou em março de 2019.

O programa acontece o ano inteiro, que é montado como um calendário com as datas, as cidades e os cursos que serão oferecidos com as suas devidas ações. São dez polos turísticos no estado e cinquenta e três municípios que estão inseridos nestes polos. De acordo com a demanda de cada município a equipe responsável pelo programa se organiza para atender as necessidades de todos os municípios dos dez polos turísticos.

Em São Luís, o programa ocorre de acordo com a agenda mensal da equipe, com ações pontuais, como por exemplo, ações que envolvem áreas específicas como Av. Litorânea, um dos principais locais turísticos do

município. A equipe se divide por aérea, fazendo mobilização com os profissionais e os donos dos empreendimentos dessa região. A equipe faz uma abordagem direta com os donos dos empreendimentos, para que os mesmos possam liberar os funcionários para participar dos cursos que estão sendo oferecidos.

“Fazer com que as pessoas percebam a importância desse programa não somente para o profissional isoladamente mas para o próprio negócio, para a sustentabilidade do negócio, curto, médio e longo prazo”. (Assessora sênior A)

Muitas vezes, há negativa por parte do empresariado, o que se torna um entrave para o programa, pois muitos não liberam o funcionário para participar dos cursos, faz com que a equipe tenha que voltar ao mesmo estabelecimento até conseguir um número mínimo de profissionais.

Os cursos são oferecidos de acordo com o setor ao qual o profissional está inserido, pois os cursos são para aperfeiçoamento da mão de obra, tornando-se a qualificação como um diferencial competitivo estimulando o setor hospitaleiro da cidade. Assim conforme descrito no PNQT (2018-2022), a qualificação profissional é uma forma de oferecer serviços de qualidade e também oportuniza o profissional a melhorar seu desempenho (BRASIL, 2018). Neste contexto, a qualificação se coloca como condição importante para ampliar a empregabilidade por meio do turismo e contribuir efetivamente com os esforços dos governantes das três esferas para enfrentar as dificuldades da educação profissional no país.

Já no Centro Histórico, a mobilização da comunidade e dos profissionais é feita em uma semana específica só para esse público que já está inserido na atividade turística no centro e entorno. Quanto as vagas, são disponibilizadas no máximo trinta pessoas por turma. Busca-se focar especificamente no público já é profissional e direcionar os cursos específicos por áreas, como por exemplo, curso de garçom, de atendente em meios de hospedagem, camareiras, etc.

Como já citado anteriormente a divulgação do programa é feita por agendamento, definidos quais municípios irão receber o programa inicia-se a etapa de divulgação. São Luís, a superintendência de qualificação da SETUR-MA entra em contato com a Secretaria de Turismo do Município, e apresenta

os cursos que fazem parte da grade de cursos do programa. Segundo passo é a escolha dos cursos por partir do município, esse tem direito de escolher três cursos. Terceira partir firma-se a parceria entre estado e município para então iniciar a divulgação do programa no município, a parte daí a divulgação fica a cargo do município. O material gráfico de divulgação é feito pela SETUR- MA, em que há o envio desses materiais, para o município, e a própria equipe do município que é responsável, por fazer a divulgação. Também fica a cargo do município levantar quantitativo de pessoas, fazer como que de fato as pessoas sejam mobilizadas a irem até os cursos.

“O município só tem que mobilizar-se no sentido de realmente ir até os empreendimentos, divulgar os cursos que oferecidos pelo programa, as ferramentas são oferecida ao município, eles só tem que usar, a fim de trazer o público para o programa”. (Assessora sênior A)

Essa parceria acontece por meio da troca de informação entre SETUR- MA e o município selecionado, é nessa face que o representante do município tem que ir atrás do público alvo para os respectivos cursos. Depois que já se tem o número mínimo de participantes inicia-se a quarta parte que é realização dos cursos.

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

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

Caso da primeira visita não se alcance o número mínimo de participantes eles retornam aos locais quantas vezes for necessário para fazer as inscrições até o início do curso.

A importância da qualificação dos profissionais é fazer como que os turistas que visitam São Luís percebam que os serviços tanto privados como público, sejam serviços oferecidos com qualidade. O principal objetivo é fazer

com que se tenha profissionais qualificados aptos a atender aos turistas e visitantes.

Em São Luís o grande desafio é a mobilização, porque mesmo que se divulgue nas redes sociais, se não ocorrer o a divulgação no local, o público não chega e fazer com que as pessoas percebam, a importância desse programa não somente para o profissional isoladamente, mas para o próprio negócio, para sua sustentabilidade, curto, médio e longo prazo.

As expectativas do programa é que ele consiga atender a quantidade maior de pessoas, através de outras ferramentas como, ferramentas online, boa alternativa para municípios, em que determinada situação a equipe não consiga atender no momento, mas tem-se uma plataforma online a qual possa se comunicar com profissionais, em diferentes municípios ao mesmo tempo oferecendo informações que se precisa para qualificação profissional.

O objetivo é fortalecer o programa de modo que mais pessoas sejam atendidas percebam de fato que há o esforço por parte da secretaria em levar esses serviços para a comunidade. (Assessora sênior A)

Dessa forma, espera-se oferecer um serviço de qualidade, de modo a destacar o setor da hospitalidade no cenário competitivo ludovicense, trazendo assim mais visitantes/ hóspedes para cidade. Outra expectativa exposta pela assessora sênior A é que a qualificação é vista a contribuir para a inclusão e aumento da permanência do profissional no mercado de trabalho.

O profissional que desempenha atividades na hospitalidade trabalha diretamente com pessoas, busca por meio da prestação de seus serviços a satisfação das necessidades e dos desejos de outros seres humanos.

Quando a entrevistado diz que:

“O objetivo desde do início é qualificar a população especialmente que estão inserida direta e indiretamente com o turismo, qualificar a mão de obra para o segmento”. (Assessora sênior A)

Esse depoimento vai de encontro com referencial quando se identifica no programa Mais Qualificação e Turismo como ferramenta que propicia aos participantes a capacitação e preparação para o mercado de trabalho. A realização deste Programa sugere a conscientização dos profissionais do turismo quanto ao seu papel como propagadores da oferta

turística e de sua responsabilidade em receber e servir o turista com qualidade (SETUR-MA, 2019).

Como já foi citada a profissionalização dos serviços torna-se um fator de suma importância para atividade turística associada à hospitalidade, tendo-se então uma qualidade nos serviços prestados, conseqüentemente, gerando estratégias para o desenvolvimento do setor mercadológico.

Na mesma esteira, a qualificação profissional tem papel preponderante no aumento de produtividade e competitividade da economia nos destinos turísticos. Além disso, propicia a elevação contínua da melhoria dos serviços prestados, promove a fidelização dos turistas e contribui para o desenvolvimento sustentável do país. Contudo, a qualificação ainda representa um desafio estratégico a ser enfrentado para o desenvolvimento do turismo (BRASIL a, 2018).

Com algumas das dificuldades enfrentadas pelo programa está a mudança da mentalidade dos empresários do turismo sobre o papel da qualificação profissional e sua relação com a melhora do serviço prestado. A Assessora sênior A cita que:

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

Uma maneira de abrir o caminho e a mentalidade dos empresários donos dos estabelecimentos para a qualificação do profissional é mostrar para eles como que as parceiras benéficas de acordo com Cruz (2002) por meio de estratégias privadas e de políticas públicas, os lugares podem preparar-se para serem hospitaleiros, uma hospitalidade profissional, falando-se em hospitalidade turística.

As parcerias público e privado em torno desse mercado de bens e serviços oferecidos aos visitantes / turistas, torna-se competitivo a partir do momento em que se desperta para essa parceria de modo a qualificar os profissionais, a fazer manutenções dos aparelhos públicos, a qualidade dos transportes. Canton (2002) relata que é inconcebível haver uma região, cidade ou localidade com excelentes produtos sem qualidade de serviço. Por tanto é necessário que a qualidade dos serviços prestados sejam levada em consideração ao cenário em que estejam inseridos.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após a análise da pesquisa aqui apresentada, observa-se a importância do estudo para desenvolvimento de programas e ações voltadas para qualificação profissional do setor de hospitalidade. A partir do referencial bibliográfico e documental, que norteou à construção das categorias de hospitalidade e qualificação profissional, bem como o referencial teórico-metodológico, a pesquisa ganhou formato permitindo um olhar para dentro de um programa público direcionado ao atendimento do segmento da hospitalidade em São Luís.

Desta forma, procurou-se compreender as dificuldades de implantação do Programa Mais Qualificação e Turismo da Secretaria Estadual de Turismo, além de verificar as expectativas que estão sendo criadas e desenvolvidas para o fomento da atividade turística da região.

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

Contudo, na pesquisa realizada percebe-se que o gestor público encontra entraves por parte do empresariado quando necessita da liberação do funcionário para participar dos cursos oferecidos pelo Programa Mais Qualificação e Turismo, tornando-se dificultoso o desenvolvimento do programa. Porém, as ações realizadas pela equipe de gestão do programa, busca a conscientização desses empresários inseridos no setor de hospitalidade.

É importante ressaltar que a qualificação profissional, não gera somente benefícios para o profissional, mas para todos aqueles envolvidos na cadeia produtiva, desde o garçom, gerente de hotel, o dono de bar, etc. até chegar ao turista.

Contudo, percebe-se que embora a hospitalidade aborde conceitos do bem receber, em São Luís, isso ainda não acontece, pois tal conceito ainda não é disseminado entre os próprios profissionais, entre patrão e empregado, no momento em que criam empecilhos para a qualificação.

Percebe-se também que a hospitalidade expandiu os serviços e produtos oferecidos pela “indústria hoteleira” que cresce de acordo com a oferta do comércio, o que justifica a importância desse Programa para os profissionais da área turística ludovicense, pois tem como objetivo qualificar os profissionais para o mercado, tornando os serviços oferecidos pelo *trade* turístico um diferencial competitivo. É evidente que a hospitalidade vem passando por transformações de acordo com as tendências do cotidiano, mostrando-se um elemento primordial nas relações humanas.

Com base no objetivo geral que era compreender as dificuldades e expectativas de qualificação profissional no setor de hospitalidade do programa Mais Qualificação e Turismo do setor público, o que pôde ser percebido é que as dificuldades estiveram presentes desde o início do programa, na implantação, devido ao tempo do exercício financeiro do estado, a duração dos cursos que era longa, e a formação da equipe reduzida.

Quanto às expectativas se encontram em torno da expansão do programa para plataformas digitais, de modo a abranger mais municípios e oferecer informações imediatas, sem que esses fiquem muito tempo sem informações. Através da qualificação profissional fomentar o cenário turístico, tornar a atividade do setor mais competitiva e fazer com que esse profissional se mantenha no mercado de trabalho.

Dessa forma, ao identificar as ações do programa no setor de hospitalidade no programa Mais Qualificação e Turismo, pode se entender que a qualificação dos profissionais já inseridos no mercado se torna a principal ação a ser desenvolvida.

Por fim, o benefício do programa para atividade do setor de hospitalidade possa não só ser gerar qualidade nos serviços oferecidos, como ser trilhar para se alcançar a tão almejada excelência no atendimento ao turista nos destinos maranhenses. Profissionais qualificados são imprescindíveis para os serviços no setor da hospitalidade. O bom acolhimento se dá por pessoas que gostam e entendam a importância do bem servir, gostem de tratar com as pessoas, somados a qualificação, pois há necessidade de possuir as competências necessárias nas suas funções. A formação profissional se faz necessária para que o profissional tenha as competências, conhecimentos, habilidades e atitudes pertinentes ao serviço.

REFERENCIAS

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

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

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

BENI, Mário Carlos. **Análise Estrutural do Turismo**. São Paulo: Senac SP, 2001. Disponível em: <<https://books.google.com.br/books?id=f9GCDwAAQBAJ&hl=pt-BR>> Acesso em: 15 Set. 2019.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Plano Nacional do Turismo: diretrizes, metas e programas 2018-2022**. Brasília: MTur, 2018a. 162 p. Disponível em: <www.turismo.gov.br/2015-03-09-13-54-27.htm > Acesso em 4 Jun. 2019.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Plano: Política Nacional de Qualificação no Turismo - PNQT**. Brasília: MTur, 2018b. 64p. Disponível em: <www.turismo.gov.br/politica-nacional-de-qualificacao.htm > Acesso em: 4 Jun.2019.

BRASIL. Secretaria de Trabalho Ministério de Economia. **Qualificação Profissional**. Brasília, 2016. Disponível em <<http://www.trabalho.gov.br/mais-informacoes/qualificacao-profissional>> Acesso em 20 Set. 2019.

CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. Os Domínios da Hospitalidade In: DENCKER, Ada de Freitas Maneti; BUENO, Mariely Siqueira (orgs.) **Hospitalidade: Cenários e Oportunidades**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. **Hospitalidade**. 2ª ed. São Paulo: Aleph. 2004.

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

CARVALHO, Marly Monteiro de; ROTONDARO, Roberto Gilioli. **Gestão da qualidade: Teoria e Casos**. Campus 2. ed. Rio de Janeiro 2005.

CASTELLI, Geraldo. **Hospitalidade**: a inovação na gestão das organizações prestadoras de serviços. São Paulo, SP: saraiva 2010.

CASTELLI, Geraldo. **Administração Hoteleira**. 9. ed. Caxias do Sul: EDUCS, 2001.

CHON, Kye-Sung; SPARROWE, Raymond T. **Hospitalidade**: Conceitos e Aplicações. 2ª ed. Tradução de Ana beatriz de Miranda e Silva Ferreira, São Paulo: Cengage Learning, 2014.

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

DALPIAZ, Roni Carlos Costa et al. **A hospitalidade no turismo**: o bem receber. 2015. Disponível em: <http://www.serragaucha.com/upload/page_file/hospitalidade-e-bem-receber.pdf> acesso em: 18 de set. 2019.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti (coord.). **Planejamento e Gestão em Turismo e Hospitalidade**. São Paulo: Pioneira Thomson, 2004.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti. **Métodos e técnicas de pesquisa em turismo**. São Paulo: Futura, 1998.

DIAS, Célia Maria de Moraes (org). **Hospitalidade**: Reflexões e Perspectivas. São Paulo: Manole, 2002.

DIAS, Célia Maria de Moraes; GIDRA, Gilberto. Hospitalidade: da simplicidade à complexidade. In: DENCKER, Ada de Freitas Maneti (org.). **Planejamento e Gestão em Turismo e Hospitalidade**. São Paulo: Pioneira Thomson, 2004.

GRINOVER, Lucio. Hospitalidade: um tema a ser reestudado e pesquisado. In: DIAS, Célia Maria de Moraes (org). **Hospitalidade**: Reflexões e Perspectivas. São Paulo: Manole, 2002.

LASHLEY, Conrad. Para um entendimento teórico. In: LASHELEY, Conrad; MORRISON, Alison (orgs). **Em busca da hospitalidade**: perspectivas para um mundo globalizado. Barueri, SP: Manole, 2004.

LOCKWOOD. Andrew; JONES, Peter. Administração das operações de hospitalidade. In: LASHELEY, Conrad; MORRISON, Alison (orgs). **Em busca da hospitalidade**: perspectivas para um mundo globalizado. Barueri, SP: Manole, 2004.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia Científica**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2007.

OLIVEIRA, Luiz Fernando de. Hospitalidade, lazer e Educação: Uma oportunidade para o profissional de turismo. In: FURTADO, Silvana Mello;

VIEIRA, Francisco (orgs). **Hospitalidade: Turismo e Estratégias segmentadas**. São Paulo: Cengage Learning, 2011.

PÁDUA, Elisabete Matallo Marchesini de. **Metodologia da Pesquisa** Abordagem Teórica-Prática. 12 ed. São Paulo: Papirus Editora, 2006.

PAULA, Nilma Morcef de. Introdução ao conceito de hospitalidade em serviços de alimentação. In: DIAS, Célia Maria de Moraes (org). **Hospitalidade: Reflexões e Perspectivas**. São Paulo: Manole, 2002.

PARENTE, Fernanda Matos. Introdução; Trabalho, cidadania e inclusão social. **Impactos Sociais Da Política Pública De Qualificação Em Turismo, Pronatec Turismo, Na Inclusão De Jovens E Adultos No Mundo De Trabalho Do Setor**. Brasília, 2017, p. 16. Disponível em: <repositorio.unb.br/bitstream/10482/24158/1/2017> Acesso em 10 Jun. 2019.

PLENTZ, Renata Soares. O papel da Hospitalidade na Busca de um Outro Turismo. In: III Seminário de Pesquisa em Turismo do Mercosul, 2005, Caxias do Sul. **Anais** do II SEMINTUR. Caxias do Sul, 2005. Disponível em: <www.uces.br/site/midia/arquivos/gt8-o-papel.pdf > acesso em: 18 set. 2019.

SANTOS, Marivan Tavares dos. **Fundamentos do Turismo e Hospitalidade**. Manaus: Centro de Educação Tecnológica do Amazonas, 2010. Disponível em: <redeetec.mec.gov.br/.../061112_fund_de_tur_e_hosp.pdf> acesso em 18 Set. 2019.

RUIZ, João Álvaro. **Metodologia científica**: guia para eficiência nos estudos. São Paulo: Atlas, 1977.

TELFER, E. A filosofia da qualidade da hospitalidade. In: LASSHLEY, C.; MORRISON, A. **Em busca da hospitalidade**: Perspectivas para um mundo globalizado. São Paulo: Manole, 2004.

APÊNDICES

APÊNDICE A – TERMO DE CONSENTIMENTO

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO – UFMA

CENTRO DE CIENCIAS SOCIAIS – CCSO
COMPLEXO FABRICA SANTA AMÉLIA
DEPARTAMENTO DE TURISMO E HOTELARIA
CURSO DE GRADUAÇÃO BACHAREL EM HOTELARIA
TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Prezado (a) participante,

Sou estudante do curso de graduação Bacharel em Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão. Estou realizando a pesquisa intitulada “**Qualificação Profissional no Setor de Hospitalidade: Dificuldades e a Expectativa do Setor Público**”, sob supervisão da professora Ma. Ângela Roberta Lucas Leite, cujo objetivo é **conhecer as dificuldades de qualificação profissional no setor de hospitalidade, expectava do programa Mais Qualificação e Turismo do setor publico.**

O(A) sr.(a) está convidado à participar da referida pesquisa na condição de informante, através da concessão de entrevista, que deverá ser gravada se assim o permitir.

A participação nesse estudo é voluntária e se o(a) sr.(a) decidir não participar ou quiser desistir de continuar em qualquer momento, tem absoluta liberdade de fazê-lo.

Na publicação dos resultados desta pesquisa, sua identidade será mantida no mais rigoroso sigilo, sendo assim omitidas todas as informações que permitam identificá-lo (a).

Ao participar, o(a) sr.(a) estará contribuindo para a compreensão do objeto de estudo e para a produção de conhecimento científico.

Quaisquer dúvidas relativas à pesquisa poderão ser esclarecidas pela pesquisadora pelo telefone (98) 984204097 ou pela entidade responsável – Curso de Bacharel em Hotelaria da Universidade Federal do Maranhão.

Atenciosamente,

Patrícia Natalia dos Santos Soares
Matrícula: 2012026700

Prof. Ma. Ângela Roberta Lucas Leite
Orientadora

Consinto em participar deste estudo e declaro ter recebido uma cópia deste termo de consentimento.

Nome e assinatura do participante

Local e data

APÊNDICES B – ROTEIRO DE ENTREVISTAS

UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS - CCSO
COMPLEXO FABRICA SANTA AMÉLIA
DEPARTAMENTO DE TURISMO E HOTELARIA
CURSO DE GRADUAÇÃO BACHAREL EM HOTELARIA

ROTEIRO DE ENTREVISTA

Nome: _____

Função/Cargo _____

Quanto tempo no cargo? _____

Quais projetos você coordena? _____

1. Tempo de coordenação do projeto?
2. Quando o programa começou em São Luís?
3. Como é a formação da equipe?
4. Como o programa acontece em São Luís?
5. Vocês tiveram dificuldades em implementar o programa? E atualmente?
6. Como é feita a divulgação do programa?
7. Quais as ações do programa no setor de hospitalidade?
8. Quais os cursos oferecidos?
9. Qual a duração de cada curso?
10. Qual o público alvo de cada oficina?
11. No total quantos cursos já foram realizados em São Luís?
12. Quantas pessoas já foram atendidas no curso?
13. Na sua opinião qual a importância da qualificação dos profissionais do *trade* turístico?
14. Quais os desafios enfrentados pelo programa em São Luís?
15. Quais as expectativas desse programa?

ANEXOS

ANEXO A – FLYER DE EXPOSIÇÃO DOS CURSOS

MAIS QUALIFICAÇÃO E TURISMO
CURSOS

04 HORAS

- Qualidade no Atendimento
- Noções de Empreendedorismo para Artesãos

08 HORAS ²

- Boas Práticas para Manipulação de Alimentos [⊕]
- Mídias Sociais para Promoção e Comercialização no Turismo
- Promoção e Comercialização de Destinos Turísticos
- Condução de Passeios em Ambientes Naturais
- Condução de Passeios em Ambientes Culturais
- Qualidade no Atendimento para Bares e Restaurantes [#]
- Técnicas de Arrumação para Camareira
- Informações Turísticas [⊕]
- Produção Cultural e Entretenimento para Serviços Turísticos

16 HORAS ⁴

- Elaboração de Projetos para Gestão Pública no Turismo [#]
- Organização de Eventos
- Hospedagem Familiar: como montar um negócio cama & café [⊕]
- Técnicas de Recepção e Reservas para Meios de Hospedagem

MAIS QUALIFICAÇÃO

SECRETARIA DE TURISMO

GOVERNO DO MARANHÃO
GOVERNO DE TODOS NÓS

