

# A qualificação profissional no trade turístico de foz do iguaçu / pr – Brasil

SAVANNA DA ROSA RAMOS \* [ savanna@rosana.unesp.br ]

PRISCILA VASCONCELLOS CHIATTONE \*\* [ priscilachiattoni@hotmail.com ]

MICHELE VASCONCELLOS CHIATTONE \*\*\* [ michelechiattone@yahoo.com.br ]

**Palavras-chave** | Serviços, Qualidade, Cursos, Fronteira , Foz do iguaçu.

**Objetivos** | Identificar os cursos profissionalizantes e de qualificação em turismo existentes no mercado de foz do iguaçu. Verificar se estes cursos atendem à demanda profissional da cidade de foz do iguaçu.

**Metodologia** | A metodologia consistiu em um estudo de caráter exploratório, sendo a pesquisa empírica analítica, baseada em fontes secundárias de dados (Levantamento bibliográfico e documental). A análise foi realizada sobre dados de pesquisas realizadas pela secretária municipal de turismo de foz do iguaçu, de 2009, e por uma instituição não-governamental – instituto polo internacional iguassu, de 2011.

**Principais resultados e contributos** | A partir do levantamento dos cursos de profissionalização e qualificação na área de turismo ofertados na cidade de foz do iguaçu/pr, tem-se cursos de ensino superior, técnicos e tecnológicos.

Os cursos de ensino superior: bacharelado em turismo e bacharelado em hotelaria, pela universidade estadual do oeste do paraná – UNIOESTE (UNIOESTE, 2012) e bacharelado em turismo pela união dinâmica de faculdades cataratas – UDC (UDC, 2012). Contribuem outros cursos e palestras esporádicos na sede da associação brasileira da indústria de hotéis – abih e na associação comercial e industrial de foz do iguaçu – ACIFI (2012).

Os cursos técnicos e tecnológicos de caráter permanente na área do turismo: pelo instituto federal do paraná – IFPR (Auxiliar de cozinha, recepcionista, Auxiliar em planejamento e organização em serviços de restaurante e bar), pelo serviço nacional de aprendizagem comercial – senac/pr (cursos voltados para a gastronomia e serviços em restaurantes, boas práticas em controles operacionais para serviços e manipulação dos alimentos; técnicas em governança e recepção em meios de hospedagem, técnico em guia de turismo, organização de eventos, inglês e espanhol), pelo serviço nacional de aprendizagem ao transito – senat (Capacitação para taxistas), pelo colégio agrícola de foz do iguaçu (guia de turismo) e pelo programa do voluntariado paranaense (Gastronomia, Panificação e confeitaria, Secretária do lar e governança, Inglês e espanhol). Destacam-se os cursos de auxiliar de cozinha e recepcionista que foram ofertados pelo IFPR em 2012 através do programa nacional de acesso ao ensino técnico e ao emprego (Pronatec) para trabalhadores do turismo com vias à copa do mundo.

\* **Mestre em Turismo e Hotelaria** pela Universidade do Vale do Itajaí – UNIVALI, SC, **Professora Assistente** do Curso de Turismo na Universidade Estadual Paulista “Julio de Mesquita Filho” – UNESP, SP.

\*\* **Doutora em Ciência e Tecnologia Agroindustrial** pela Universidade Federal de Pelotas – UFPEL, RS, **Professora Adjunta** do Curso de Tecnologia em Hotelaria na Universidade Federal de Pelotas – UFPEL, RS.

\*\*\* **Especialista em Desenvolvimento do Turismo Sustentável** pela Universidade de Caxias do Sul – UCS, **Professora Auxiliar** dos Cursos de Administração, de Hotelaria e de Turismo da Universidade Federal de Pelotas – UFPEL, RS.

Além desses, tem-se aqueles por ensino à distância (EAD - abih/ministério do turismo-mtur), pelo programa de qualificação de pequenos meios de hospedagem, que utiliza as boas práticas e metodologias desenvolvidas para fortalecer as ações de capacitação, gestão, disseminação de instrumentos de inovação, tecnologia e acesso a mercados durante o período de 2010 a 2012; e pelo programa bem receber copa 2014, cursos da escola virtual dos meios de hospedagem: capitão porteiro, recepcionista, mensageiro, governança e média gerência; sendo aplicado em 65 destinos turísticos (Incluindo foz do iguaçu) e as 12 cidades-sede da copa, preparando os profissionais que trabalham na hotelaria (EVMH, 2012). Em 2011, foram realizados cursos pela associação brasileira de agências de viagens – abav: gestão estratégica para agentes de viagem, gestão de roteiros no turismo receptivo, gestão de empresas de agenciamento e operações turísticas, gestão de empresas de agenciamento e operações turísticas, de agente a consultor de viagem e gestão de produtos e serviços turísticos.

A organização não-governamental, instituto polo internacional iguassu (Poloiguassu), em parceria com a associação brasileira de bares e restaurantes (Abrasel) e com o ifpr, pelo projeto por um destino de excelência oferece cursos de cozinheiro, commis, sommelier, garçom, churrasqueiro, recepcionista, reparador, mensageiro, camareira, recepcionista de eventos, operador de áudio e vídeo, montador de estandes, administração e gestão. A partir disso nota-se que foz do iguaçu conta com diversos cursos na área de turismo. No entanto, para se ter conhecimento da real demanda profissional por esses cursos, a pesquisa do poloiguassu com funcionários de 51 empresas do trade turístico identificou 58 funções de serviços na cidade. Destaca-se que a disponibilidade e interesse para cursos é noturno, principalmente para as funções de assessor de eventos, assistente de governanta, auxiliares de confeitaria, manutenção e recursos humanos, chefe de recepção, comprador, entre outros. Disso, é possível apreender que, dado o fato da cidade estar entre os destinos internacionais mais procurados no país, sua demanda profissional é extensa e passa por diferentes funções, exigindo do destino uma preparação além da que já possui, comprovada pelo interesse profissional. Com esses dados, a análise recai sobre o que a teoria comprova que esta necessidade de servir bem o outro implica em uma abertura ao acolhimento, à convivência, à troca, proporcionada pelas técnicas e habilidades desenvolvidas em cursos de qualificação. Com relação a rotatividade na empresa, um quesito que na área do turismo acontece com frequência no país, tanto a interna (Mudança de setores dentro da mesma empresa) como externa (Mudança de empresas e ate de campo de atuação) dada a baixa qualificação profissional. Da intenção de trocar de emprego, 60% afirmou que não tem interesse, desta forma, salienta-se ainda mais a importância da gerência investir em qualificação dos seus funcionários.

Já, a pesquisa realizada pela secretaria de turismo de foz do iguaçu objetivou conhecer a demanda de capacitação e qualificação profissional para o setor turístico de forma mais abrangente tendo como foco os gestores dos segmentos turísticos e não os colaboradores. O total da pesquisa compreendeu 938 estabelecimentos turísticos. Os dados apontaram para cursos de maior necessidade como os de línguas estrangeiras, inglês e espanhol. Esses cursos já são ofertados na cidade. Entretanto, acrescenta-se que tal interesse assinala para a necessidade de comunicação pelas características da tríplice fronteira. A solicitação de cursos de capacitação e qualificação profissional vem a ser uma necessidade preemente para o setor turístico de foz do iguaçu a partir de uma gama variada de segmentos profissionais. Considerando-se principalmente cursos nas áreas de gerenciamento, atendimento e técnicas em vendas, nota-se que os gestores também desejam qualificar-se, mesmo a pesquisa da ong demonstrando que 82% dos colaboradores não exercem função de liderança e supervisão, muitas empresas de foz do iguaçu ainda são empresas com administração familiar e cursos em gerenciamento são fundamentais para o sucesso do negócio.

**Conclusões** | A partir do exposto, é possível afirmar que a atuação das entidades, pública e privada, vem sendo fundamental para foz do iguaçu assim como para as outras localidades envolvidas. Percebe-se certo revés dada a qualificação atual de seus profissionais o que vem a afetar diretamente nos serviços turísticos. No sentido da cidade estar preparada para grandes eventos, como a copa do mundo fifa 2014, vem se a considerar que a tríplice fronteira faz parte de um todo, uma região trinacional onde a ideia de integração e de desenvolvimento conjunto e harmônico devem ser transmitidas, de modo que a união entre as partes envolvidas no processo de gestão seja a melhor forma para se trabalhar no (Re)ordenamento do turismo na cidade visando à qualificação profissional daqueles que estão diretamente em contato com o turista e comunidade. Para posterior pesquisa é possível fazer um levantamento da imagem e percepção da cidade perante seus gestores e colaboradores do trade turístico, verificando sua influência para a efetivo investimento em qualidade de serviços.

## Referências

- Associação Comercial e industrial de foz do iguaçu – ACIFI, 2012. [http://www.acifi.org.br/cursos.php], (Site acessado em 10 de Fevereiro de 2012).
- EVMH, 2012. Escola virtual de meios de hospedagem. Cursos. [http://www.evmh.com.br], (Site acessado em 15 de Janeiro de 2012).
- Universidade estadual do oeste do Paraná – UNIOESTE/Foz Do Iguaçu. Cursos. [http://www.foz.unioeste.br/]. (Site acessado em 10 de Janeiro de 2012).