

**UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO
NÚCLEO DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO**

ANDRÉ EYSEN DE SÁ

**CERTIFICAÇÃO DE COMPETÊNCIAS
PROFISSIONAIS PARA O TURISMO: UMA
ANÁLISE DO SEGMENTO DE BARES E
RESTAURANTES DE SALVADOR-BA**

Salvador
2005

ANDRÉ EYSEN DE SÁ

**CERTIFICAÇÃO DE COMPETÊNCIAS
PROFISSIONAIS PARA O TURISMO: UMA
ANÁLISE DO SEGMENTO DE BARES E
RESTAURANTES DE SALVADOR-BA**

Dissertação apresentada ao curso de Mestrado Profissional da Escola de Administração da Universidade Federal da Bahia, como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre Profissional em Administração.

Orientador: Prof. Dr. José Célio Silveira Andrade

Salvador
2005

Escola de Administração da UFBA

- S111 Sá, André Eysen de.
Certificação de competências profissionais para o turismo: uma análise do segmento de bares e restaurantes de Salvador – BA. / André Eysen de Sá. – 2005.
160 f.
- Orientador: Prof. Dr. José Célio Silveira Andrade.
Dissertação (mestrado profissional) – Universidade Federal da Bahia. Escola de Administração, 2005.
1. Turismo – Salvador (BA). 2. Indústria de hospitalidade – Avaliação – Salvador (BA). 3. Indústria de hospitalidade – Salvador (BA) – Estudo de casos. I. Andrade, José Célio Silveira. II. Universidade Federal da Bahia. Escola de Administração. III. Título.

CDD – 338.4791

UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO
NÚCLEO DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO

ANDRÉ EYSEN DE SÁ

**CERTIFICAÇÃO DE COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS PARA O
TURISMO: UMA ANÁLISE DO SEGMENTO DE BARES E RESTAURANTES DE
SALVADOR-BA**

Dissertação apresentada ao curso de Mestrado Profissional da Escola de Administração da Universidade Federal da Bahia, como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre Profissional em Administração.

Data de aprovação: 30 de Maio de 2005.

Banca Examinadora:

Prof. Dr. José Célio Andrade Silveira
Universidade Federal da Bahia

Prof. Dr. Marcus Alban
Universidade Federal da Bahia

Prof. Dr. Paulo Henrique
Universidade Federal da Bahia

A Sandra e Amanda que compartilham
da minha vida e a meus pais por
acreditarem na minha capacidade de
realização.

AGRADECIMENTOS

Ao Prof. Dr. José Célio Silveira Andrade, meu orientador, que soube conduzir a construção desta dissertação de forma sistemática, calma e esclarecedora.

A meu pai, pela eterna crença na minha potencialidade e pelo apoio incondicional aos meus aprendizados.

A minha mãe, por me trazer ao mundo e pelas grandes referências de união, amor e proteção.

A minha mulher Sandra, pelas incontáveis noites solitárias e por sempre ter me apoiado nesta jornada, buscando criar momentos de silêncio.

A minha pequenina filha Amanda, que, praticamente, desde que nasceu, convive e compartilha minha atenção com um “irmão” virtual, pelos desenhos nos livros que alegravam minha concentração.

A minha grande família e meus amigos que passaram a conviver com minha ausência em muitos eventos e reuniões e ainda assim souberam respeitar este momento.

A Wagner Fernandes, companheiro do IH e grande sabedor da certificação, que sempre buscou me subsidiar com o conhecimento da área.

Ao mestre Rafael Sanches, que dedicou seu tempo em revisar e tecer contribuições a este trabalho, estando sempre disponível aos chamados.

A todos os profissionais e empresários que se disponibilizaram em realizar a pesquisa, contribuindo neste resultado.

Àqueles que porventura venham a se alimentar deste conteúdo.

Aos bons espíritos que me deram luz quando houve a cegueira, me deram força quando houve a desmotivação, me deram inspiração quando houve a ignorância e me deram um caminho quando existiu a desorientação.

RESUMO

No mundo atual, globalizado, o turismo vem ocupando um espaço significativo nos diálogos econômicos mundiais, principalmente por ser uma atividade produtiva diversificada, com altas possibilidades de geração de emprego, renda e divisas, e pela capacidade de aproximação dos povos. De modo a poder competir no cenário internacional, um dos claros desafios a ser superado é o aumento da qualidade da prestação dos serviços turísticos. O Instituto de Hospitalidade (IH), antevendo o impulso turístico nacional e no intuito de contribuir para a superação deste desafio, implantou pioneiramente, ao final do ano 2000, o Programa Nacional de Certificação da Qualidade Profissional para o Setor de Turismo. Avaliar as contribuições deste Programa para o aumento da qualificação e competitividade dos profissionais e empresários do segmento de bares e restaurantes de Salvador-BA constituiu-se em objetivo principal deste estudo. Este segmento foi escolhido por representar, em média, 53% dos profissionais atuantes no setor de turismo. O modelo de análise elaborado está sustentado nos conceitos de competência e certificação. Através de indicadores específicos, avaliaram-se as reações e percepções dos empresários e profissionais do segmento de bares e restaurantes de Salvador, com relação às contribuições do Programa nas dimensões da Qualificação, Competitividade e Avaliação Pessoal. A pesquisa exploratória tipo *survey* utilizou uma amostra aleatória de profissionais e empresários que tinham participado do Programa em 2004. Os dados colhidos na pesquisa evidenciaram que há uma percepção positiva em relação às contribuições do Programa para o aumento da qualificação e competitividade dos serviços turísticos.

PALAVRAS-CHAVE: Turismo. Normalização. Certificação de pessoas. Competência. Qualificação. Competitividade.

ABSTRACT

In today's globalized world, tourism increasingly occupies a considerable space in the economical dialogues, first and foremost for being a diversified productive activity with elevated opportunity for generating employment, income and currency in addition to the capability of bringing people together. With the intent of competing in the international scenario, one of the clear challenges confronted is the enhancement in the quality of touristic services rendered. Instituto de Hospitalidade (IH), foreseeing the touristic momentum and aiming at contributing to overcome this challenge, lead the way in 2000, implementing the National Professional Certification Program for the tourism industry. Assess the contributions of this program for the increase in qualification and competitiveness of professionals and entrepreneurs of the bar and restaurant segment of Salvador-BA constitutes the main objective of these studies. The choice of this specific segment for the study is based on the food service sector representing approximately 53% of all professionals employed by the tourism sector. The model of analysis elaborated to support this research is sustained by the concepts of competency and certification. By means of specific indicators, the reactions and perceptions of the business owners and professionals have been analyzed linked to the contribution of the program in terms of qualification, competitiveness and personal evaluation. The exploratory research, *survey*, utilized a random sample of professionals and business owners who participated of the Certification Program in 2004. The data collected in the research made evident the positive perception in regard to the contributions of the program to the increase of qualification and competitiveness of touristic services.

KEYWORDS: Tourism. Standardization. Certification of people. Competency. Qualification. Competitiveness.

LISTA DE FIGURAS

1 – REPRESENTAÇÃO ESQUEMÁTICA DO CONCEITO DE COMPETÊNCIA	41
2 – ORGANOGRAMA DO SINMETRO	51
3 – CÍRCULO VIRTUOSO DO DESENVOLVIMENTO	75
4 – CÍRCULO VIRTUOSO DO TURISMO	75
5 – ELIPSES DE ATUAÇÃO DO IH	79
6 – ESFORÇOS CONVERGENTES PARA OS SISTEMAS DE CERTIFICAÇÃO	86
7 – ESTRUTURA DO SISTEMA NACIONAL DA CERTIFICAÇÃO DA QUALIDADE PROFISSIONAL	95
8 – MODELO DE FUNCIONAMENTO DO SISTEMA DE CERTIFICAÇÃO PROFISSIONAL DO IH	95

LISTA DE QUADROS

1 – EVOLUÇÃO DO TURISMO INTERNACIONAL	14
2 – EVOLUÇÃO DO TURISMO NO BRASIL	15
3 – ABORDAGEM EMPRESARIAL - DIMENSÕES E INDICADORES	102
4 – ABORDAGEM PROFISSIONAL - DIMENSÕES E INDICADORES	103
5 – EMPRESÁRIOS - INDICADORES DA DIMENSÃO DA “COMPETITIVIDADE”	107
6 – EMPRESÁRIOS - INDICADORES DA DIMENSÃO DA “QUALIFICAÇÃO”	109
7 – EMPRESÁRIOS - INDICADORES DA DIMENSÃO DA “AVALIAÇÃO PESSOAL”	111
8 – PROFISSIONAIS - INDICADORES DA DIMENSÃO DA “COMPETITIVIDADE”	116
9 – PROFISSIONAIS - INDICADORES DA DIMENSÃO DA “QUALIFICAÇÃO”	119
10 – PROFISSIONAIS - INDICADORES DA DIMENSÃO DA “AVALIAÇÃO PESSOAL”	122

LISTA DE GRÁFICOS

1 – DISTRIBUIÇÃO DOS EMPRESÁRIOS POR GÊNERO	105
2 – TEMPO DE FUNCIONAMENTO DOS ESTABELECIMENTOS	106
3 – ESCOLARIDADE MÉDIA DOS EMPRESÁRIOS	106
4 – EMPRESÁRIOS - ANÁLISE INDIVIDUAL DOS INDICADORES DA “COMPETITIVIDADE”	108
5 – EMPRESÁRIOS - ANÁLISE GERAL DA DIMENSÃO DA “COMPETITIVIDADE”	108
6 – EMPRESÁRIOS - ANÁLISE INDIVIDUAL DOS INDICADORES DA DIMENSÃO DA “QUALIFICAÇÃO”	110
7 – EMPRESÁRIOS - ANÁLISE GERAL DA DIMENSÃO DA “QUALIFICAÇÃO”	110
8 – EMPRESÁRIOS - ANÁLISE INDIVIDUAL DOS INDICADORES DA DIMENSÃO DA “AVALIAÇÃO PESSOAL”	111
9 – EMPRESÁRIOS - ANÁLISE GERAL DA DIMENSÃO DA “AVALIAÇÃO PESSOAL”	112
10 – EMPRESÁRIOS - ANÁLISE COMPARATIVA DAS DIMENSÕES	113
11 – PROFISSIONAIS - OCUPAÇÕES AVALIADAS	114
12 – <i>STATUS</i> DO PROFISSIONAL	115
13 – GRAU DE ESCOLARIDADE DOS PROFISSIONAIS	116
14 – PROFISSIONAIS - ANÁLISE INDIVIDUAL DOS INDICADORES DA DIMENSÃO DA “COMPETITIVIDADE”	117
15 – PROFISSIONAIS - ANÁLISE GERAL DA DIMENSÃO DA “COMPETITIVIDADE”	118
16 – AUMENTO DE COMPETITIVIDADE – PROFISSIONAIS CERTIFICADOS E NÃO CERTIFICADOS	119
17 – PROFISSIONAIS - ANÁLISE INDIVIDUAL DOS INDICADORES DA DIMENSÃO DA “QUALIFICAÇÃO”	120
18 – PROFISSIONAIS - ANÁLISE GERAL DA DIMENSÃO DA “QUALIFICAÇÃO”	121
19 – AUMENTO DA QUALIFICAÇÃO – PROFISSIONAIS CERTIFICADOS E NÃO CERTIFICADOS	122
20 – PROFISSIONAIS - ANÁLISE INDIVIDUAL DOS INDICADORES	122
21 - PROFISSIONAIS - ANÁLISE GERAL DA DIMENSÃO DA “AVALIAÇÃO PESSOAL”	124
22 – AVALIAÇÃO PESSOAL – PROFISSIONAIS CERTIFICADOS E NÃO CERTIFICADOS	124
23 – PROFISSIONAIS - ANÁLISE COMPARATIVA DAS DIMENSÕES	125

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABNT	- Associação Brasileira de Normas Técnicas
AMN	- Associação Mercosul de Normalização
BID	- Banco Interamericano de Desenvolvimento
CB	- Comitê Brasileiro
CBAC	- Comitê Brasileiro de Avaliação da Conformidade
CBM	- Comitê Brasileiro de Metrologia
CNI	- Confederação Nacional das Indústrias
CNN	- Comitê Nacional de Normalização
CONOCER	- <i>Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral</i> (Conselho de Normalização e Certificação de Competência Laboral)
COPANT	- <i>Comisión Panamericana de Normas Técnicas/Pan American Standards Commission</i> (Comissão Pan Americana de Normas Técnicas)
CONMETRO	- Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial
CQT	- Conselho Nacional de Certificação da Qualidade Profissional para o Setor de Turismo
EMBRATUR	- Instituto Brasileira de Turismo
FUMIN	- Fundo Multilateral de Investimentos
IBGE	- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas
IDEC	- Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor
IEC	- <i>International Electrotechnical Commission</i> (Comissão Internacional Eletrotécnica)
IH	- Instituto de Hospitalidade
INMETRO	- Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial
INPM	- Instituto Nacional de Pesos e Medidas
INTN	- Instituto Nacional de Tecnología y Normalización
IRAM	- Instituto Argentino de Normalización y Certificación
ISO	- <i>International Standardization for Organization</i>
LDB	- Lei de Diretrizes e Bases
MDCT	- Metodologia de Desenvolvimento de Competências no Trabalho
MTur	- Ministério do Turismo
MEC	- Ministério da Educação

MTE	- Ministério do Trabalho e Emprego
NBR	- Norma Brasileira
NJAS	- <i>National Job Analysis Study</i> (Estudo Nacional de Análise Ocupacional)
NM	- Norma Mercosul
OIT	- Organização Internacional do Trabalho
OMC	- Organização Mundial de Comércio
OMT	- Organização Mundial do Turismo
O*NET	- <i>Occupational Information Network</i>
ONN	- Organismo Nacional de Normalização
ONS	- Organismos de Normalização Setorial
PCTA	- Projeto de Normalização e Certificação em Turismo de Aventura
PCTS	- Programa de Certificação em Turismo Sustentável
PIB	- Produto Interno Bruto
PNAD	- Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios
PNT	- Plano Nacional de Turismo
PRODETUR	- Programa de Desenvolvimento do Turismo no Nordeste
PTRS	- Projeto Turismo e Responsabilidade Social
SARS	- <i>Severe Acute Respiratory Syndrome</i> (Síndrome Respiratória Aguda Grave)
SBAC	- Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade
SCANS	- <i>Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills</i> (Secretaria do Trabalho sobre a Obtenção das Habilidades Necessárias)
SEBRAE	- Sistema Brasileiro de Apoio a Micro e Pequenas Empresas
SEFOR	- Secretaria de Formação e Desenvolvimento Profissional
SEMTEC	- Secretaria de Educação Média e Tecnológica
SENAC	- Serviço Nacional de Apoio ao Comércio
SI	- Sistema Internacional de Unidades
SINMETRO	- Sistema Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial
UNIT	- Instituto Uruguayo de Normas Técnicas
VIM	- <i>International Vocabulary of Basic and General Terms in Metrology</i> (Vocabulário Internacional de Termos Fundamentais e Gerais da Metrologia)

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	12
1 COMPETÊNCIA	28
1.1 CONTEXTO	28
1.2 COMPETÊNCIAS X QUALIFICAÇÃO	33
1.3 COMPETÊNCIAS X DIMENSÕES	37
2 CERTIFICAÇÃO	42
2.1 FERRAMENTAS DA QUALIDADE	42
2.1.1 Metrologia	43
2.1.2 Normalização	44
2.1.3 Avaliação da Conformidade	47
2.2 ESTRUTURA DO SISTEMA NACIONAL DE METROLOGIA, NORMALIZAÇÃO E QUALIDADE INDUSTRIAL	50
2.3 TIPOS DE CERTIFICAÇÃO	53
2.4 CERTIFICAÇÃO DE COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS	55
2.4.1 Sistemas de Certificação de Competências Profissionais no Mundo	58
2.4.2 Discussão no Brasil	65
3 PROGRAMA NACIONAL DE CERTIFICAÇÃO DA QUALIDADE PROFISSIONAL DO INSTITUTO DE HOSPITALIDADE PARA O SETOR DE TURISMO	73
3.1 ORIGENS E FUNDAMENTOS DO INSTITUTO DE HOSPITALIDADE	73
3.1.1 Formas de Atuação do IH	76
3.1.2 Dimensões da Qualificação e Estratégias de ação do IH	78
3.2 ESTRUTURA DO PROGRAMA NACIONAL DE CERTIFICAÇÃO DA QUALIDADE PROFISSIONAL PARA O SETOR DE TURISMO	83
3.2.1 Objetivos e Implantação do Programa	84
3.2.1.1 Normas Técnicas	87
3.2.1.2 Avaliação para Certificação	89
3.2.2 Segmentos priorizados pelo Programa	91
3.3 SISTEMA NACIONAL DA CERTIFICAÇÃO DA QUALIDADE PROFISSIONAL PARA O SETOR DE TURISMO	92
3.4 AVANÇOS DO PROGRAMA NACIONAL DE CERTIFICAÇÃO DA QUALIDADE PROFISSIONAL	96
4 ANÁLISE DOS DADOS DA PESQUISA	98
4.1 MODELO DE ANÁLISE – PERCURSO METODOLÓGICO	98
4.2 ANÁLISE DA PERCEPÇÃO DOS SEGMENTOS AVALIADOS	104
4.2.1 Análise dos Empresários	105
4.2.2 Análise dos Profissionais	113
CONSIDERAÇÕES FINAIS	126
REFERÊNCIAS	131
ANEXOS	136
APÊNDICES	149

INTRODUÇÃO

Na última década, em função dos indicadores econômicos produzidos, o setor de turismo ganhou uma condição de destaque no cenário econômico mundial. Esta jovem atividade, comumente chamada de indústria, vem sendo considerada um dos principais setores produtivos do mundo e representa o faturamento de 10% do Produto Interno Bruto (PIB) mundial.

Em decorrência desse processo de expansão, o turismo tem ocupado espaço de tradicionais indústrias, absorvendo grandes contingentes profissionais ociosos do parque industrial (CASTELI, 2001). Apesar disto, ao se comparar o turismo aos demais setores industriais da economia, principalmente os tradicionais, perceber-se-á que esta é uma atividade recente e ainda carente de alguns consensos teóricos e acadêmicos com relação a conceitos da própria dinâmica. Esta carência a deixa vulnerável a certas críticas e desconfianças, conforme ratificam Cooper et al. (2003, p. 36): “Não há dúvida de que o turismo é uma área temática ou um campo de estudo, mas, no momento, ainda carece de uma base teórica que lhe permita tornar-se uma disciplina.”

Este rápido crescimento do setor vem se refletindo em uma série de impactos nos destinos turísticos, que urge por um maior planejamento e gestão da atividade, de modo a criar indicadores que apoiem o processo de crescimento turístico e proporcionem maior sustentabilidade à atividade.

Não obstante, são notórios os avanços acadêmicos e profissionais que vem ocorrendo neste setor, com cada vez mais publicações, cursos de profissionalização e especialização, estudos de impactos sócio-econômico-ambientais, processos de certificação e uma série de outras iniciativas que demonstram o início de uma maturidade e demanda pela profissionalização setorial, em sentido amplo, geral e irrestrito. Estes avanços também são percebidos por Cooper et al. (2003, p.36-37), quando afirmam:

[...] em termos históricos, a atividade turística é um acontecimento relativamente novo, e apenas recentemente tem sido considerada digna de projetos sérios e estudos acadêmicos [...] o turismo, como área temática, está mostrando sinais de maturidade precoce com uma comunidade acadêmica crescente, números cada vez maiores de publicações, e os livros didáticos estão se tornando especializados, ao invés de generalizados [...] que apontam para uma crescente profissionalização do setor.

Sem dúvida, este rápido crescimento foi alavancado pelo processo de globalização mundial. As novas tecnologias da informação, a evolução dos transportes intercontinentais e a expansão da economia global contribuíram decisivamente para a aproximação dos povos, para a redução das barreiras étnicas e econômicas, para o estreitamento das relações comerciais, para a qualidade das informações e para o fortalecimento das culturas, despertando, cada vez mais, o interesse dos indivíduos em se relacionarem e terem experiências únicas que aprimorem sua vivência e compreensão mundial. Logo, por ser uma atividade de natureza interpessoal, caracterizada pelo relacionamento e pelo intercâmbio cultural inerentes a sua prática, o turismo se beneficiou enormemente deste cenário e obteve um grande impulso em sua prática. Alban ([2004?], p.3) confirma este crescimento ao comentar: “Sucedem que ao longo dos anos 1980 e 1990 o turismo viverá no mundo o seu grande apogeu [...] com as receitas crescendo quase 8% ao ano, o turismo internacional praticamente quintuplica ao longo das últimas décadas [...]”

A seguir, através do Quadro 1, pode-se constatar a popularização da atividade expressa no aumento do fluxo turístico, que começa a apresentar saltos contínuos a partir dos anos de 1980 e da intensificação do processo de globalização.

	1980	1985	1990	1995	2000	2001	2002	2003	2004
Número de Turistas (milhões)	286	327	458	565	686	684	703	691	760
Receitas Turísticas ¹ (U\$ BILHÕES)	105,3	118,1	268,9	405,1	477,9	472,0	483,0	-	-

Fonte: OMT (2005)

QUADRO 1 – EVOLUÇÃO DO TURISMO INTERNACIONAL

Os dados desse quadro demonstram que, principalmente a partir de 1990, a indústria turística deu saltos expressivos, crescendo 360% em faturamento num período de 20 anos. Constata-se que a partir de 2000 houve uma estagnação do turismo mundial, iniciando um processo de queda em 2001, por consequência dos ataques terroristas ao World Trade Center, nos Estados Unidos, que abalaram seriamente a segurança mundial. No entanto, já em 2002 inicia-se um processo gradativo de recuperação, alcançando um fluxo turístico internacional anual na ordem de 703 milhões de turistas, e um percentual de 2,5% de aumento com relação a 2001, obtendo, ao final, uma movimentação financeira recorde aproximada de U\$ 483 bilhões.

Esta tendência de crescimento não foi confirmada em 2003, que apresentou inesperadamente uma retração do turismo mundial. Influenciou este quadro, principalmente, a guerra do Iraque, a instabilidade política do Oriente Médio, e a epidemia da Síndrome Respiratória Aguda Grave (SARS)², que contribuíram para a redução do fluxo mundial em 1,7%, fechando o ano com um fluxo de 691 milhões de turistas.

Segundo últimos relatórios da Organização Mundial do Turismo (OMT), em 2004, o turismo mundial teve uma recuperação surpreendente, atingindo 10% de crescimento global. O fluxo turístico recorde alcançou aproximadamente 760 milhões de turistas, fruto do impulso da economia mundial, do controle da epidemia da SARS e da maior estabilidade geopolítica

¹ A receita turística relativa aos anos de 2003 e 2004 não estava disponibilizada pela OMT na data da pesquisa.

² A síndrome é uma doença respiratória, também denominada pneumonia asiática, ou pneumonia atípica, que foi descrita na Ásia, América do Norte e Europa. “Entre 1 de novembro de 2002 e 8 de julho de 2003 a OMS recebeu 8.436 notificações de casos “prováveis”, incluindo 812 óbitos.” A OMS passou a admitir oficialmente apenas em 26 de março de 2003. A SARS impactou profundamente o fluxo turístico mundial (CIVES, 2005, p.3).

do mundo. Destaca-se que há 20 anos não se registrava um percentual de crescimento desta ordem no setor. Para 2005, mantêm-se as mesmas projeções otimistas de crescimento (OMT, 2005).

Pode-se constatar que, apesar das instabilidades existentes na atividade turística mundial, este é um setor dinâmico com grande capacidade de recuperação a curto-prazo. É irrefutável sua capacidade de geração de divisas, emprego e renda para o mundo. Sendo assim, neste inesgotável fluxo e re-fluxo de pessoas, um dos grandes desafios do Brasil é conseguir realizar seu potencial turístico e tornar-se um verdadeiro destino atraente e competitivo internacionalmente, figurando mais destacadamente nas estatísticas econômicas da OMT.

No Brasil, pode-se dizer que o ano de 2003 foi um marco para o setor turístico, principalmente do ponto de vista institucional, tendo em vista a criação do Ministério do Turismo (MTur). Este acontecimento propiciou o devido reconhecimento e prioridade a esta atividade, que pode contribuir fortemente para o desenvolvimento sócio-econômico da nação. Esse compromisso federal é estratégico e crítico para o desenvolvimento do turismo no país, visto que o setor ainda depende da vontade política e de investimentos estruturais que sustentem as mudanças necessárias para sua potencialização.

O crescimento do fluxo turístico internacional no Brasil, que evoluiu bem no final dos anos de 1990, sofreu um grave revés a partir de 2000, não só em decorrência da instabilidade da segurança mundial, mas, principalmente, pela crise econômica vivida pelo nosso principal destino emissor, a Argentina. O Quadro 2, a seguir, expõe os dados que mostram a evolução do turismo no Brasil entre 1998 e 2003:

	1998	1999	2000	2001	2002	2003
Número de Turistas (milhões)	4,8	5,1	5,3	4,8	3,8	4,09
Receitas Turísticas (U\$ BILHÕES)	3,7	4,0	4,2	3,7	3,1	-

Fonte: EMBRATUR (2005a)

QUADRO 2 – EVOLUÇÃO DO TURISMO NO BRASIL

O contexto mundial em 2003 e 2004, surpreendentemente, apresentou um cenário que beneficiou o Brasil com uma mudança geo-referencial dos deslocamentos turísticos internacionais, em função das instabilidades políticas, a exemplo do terrorismo, e biológicas, a exemplo das SARS, ocorridos em tradicionais centros receptores do turismo mundial. Estas instabilidades mundiais, principalmente no Pacífico Sul e Oriente, têm proporcionado ao Brasil maior visibilidade e oportunidades de negócios, possibilitando um maior espaço de exposição de seus atrativos e venda de seus produtos. Em 2003, o Brasil já começou a colher os frutos dessa situação, registrando um aumento de 8% do fluxo internacional, atingindo 4.090 milhões de turistas estrangeiros.

Reconhece-se que o Brasil vem empreendendo, ao longo dos últimos anos, esforços de melhoria na sua infra-estrutura e oferta turística, contando com o apoio de organismos financiadores internacionais, que vêem a atividade turística como uma alternativa econômica para muitas regiões do país. Uma das iniciativas do gênero é o Programa de Desenvolvimento do Turismo no Nordeste (Prodetur), criado para viabilizar o aporte de recursos do BID, tendo como interlocutor o Banco do Nordeste. A primeira fase do Programa foi concluída em 2001 e movimentou cerca de U\$ 670 milhões, sendo priorizado obras de infra-estrutura. Para a segunda fase, iniciada em 2002, estão previstos outros U\$ 670 milhões, dos quais 60% serão assumidos pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) e os 40% restantes pelos Estados e Governo Federal, em um prazo de aplicação máxima de até quatro anos. Visando contribuir para a estruturação da atividade turística no país, o Prodetur investe em aeroportos, melhorias de saneamento básico, estradas, energia, preservação e proteção ambiental, recuperação e estruturação do patrimônio histórico e capacitação da mão-de-obra do setor (INVESTIMENTOS..., 2005).

Apesar das iniciativas em curso, é preciso muito mais para se tornar internacionalmente competitivo. É sabido que na busca da competitividade dos destinos é

necessário manter a atenção e os investimentos em três grandes vertentes: *marketing*, infra-estrutura e serviços. Segundo o Instituto de Hospitalidade (2001, p.7):

Face a competição entre os inúmeros pólos de turismo existentes no mundo, a elevação do nível de competitividade de um país ou região pressupõe o alcance de padrões internacionais de excelência, particularmente quanto à infra-estrutura disponível e à qualidade dos serviços prestados [...]

Sem dúvida, estas são macrovertentes que se desdobram em uma série de ações específicas. A maior ou menor intensidade dessas ações vai depender do grau de carência de cada destino, sendo necessária sua adequada combinação.

Historicamente, em nenhum momento, o Brasil desenvolveu uma política de *marketing* sólida e contínua nos principais destinos emissores mundiais, que possibilitasse a criação de uma imagem positiva do produto brasileiro, dando a motivação necessária para o aumento do fluxo turístico. Durante muito tempo, buscou-se associar a imagem do Brasil a temas tradicionais e populares como o futebol, mulata, carnaval, samba e caipirinha, gerando, por conseqüência, uma visão estigmatizada do país, que se viu agravada e deteriorada pela violência do Rio de Janeiro. A falta de investimentos em pesquisas que proporcionassem informações seguras sobre o perfil de seus visitantes e sua percepção do Brasil, sempre foi outra carência que fragilizava qualquer política de *marketing* estratégica implantada. Pode-se afirmar, portanto, que o Brasil não conseguiu, até então, materializar os verdadeiros valores culturais e naturais brasileiros, consolidando uma Cultura Brasileira da Hospitalidade que despertasse o interesse e a curiosidade dos visitantes em vivenciar uma experiência única, rica e diferente.

A promoção, *marketing* e apoio à comercialização dos produtos brasileiros no exterior são feitos, atualmente, pelo Instituto Brasileiro de Turismo (EMBRATUR). O grande desafio desta instituição é promover novos produtos e roteiros integrados, dedicando esforços em apresentar um país com uma diversidade étnico-cultural, detentor de uma biodiversidade

natural e um rico patrimônio histórico-natural. Cria-se, deste modo, possibilidades de acessar diferentes nichos de mercado pautados em um turismo de natureza sustentável, de maior qualidade, e não tanto de massas. Segundo a Embratur (2005b, p.1):

O trabalho de marketing irá orientar a construção do Brasil como destino turístico moderno, com credibilidade, alegre, jovem, hospitaleiro, capaz de proporcionar lazer de qualidade, novas experiências aos visitantes, realizar negócios, eventos e incentivos e ser competitivo internacionalmente. Será integrado ao programa de promoção e marketing a essência da cultura brasileira, sua diversidade étnica, social e natural.

Por sua vez, na vertente da infra-estrutura, os atrativos turísticos, em geral, carecem de bons acessos, informações aos turistas, segurança nas atividades, integração com outros roteiros e elementos que os tornem produtos organizados e vendáveis. Normalmente, perde-se potencialidade pela falta de qualificação. Constata-se, pois, que são atrativos, mas não são atrações. Em contraposição, os americanos conseguem turistificar qualquer coisa ou acontecimento. Os brasileiros, entretanto, apesar de possuírem registros históricos e belezas naturais e culturais que, naturalmente, são fontes de curiosidade e atração para os visitantes, não conseguem desenvolver a mesma competência americana de autopromoção de seus atributos.

Os meios de acesso brasileiros são outro exemplo crítico de carência de infra-estrutura. Tornaram-se um dos principais entraves ao desenvolvimento turístico nacional, pois, do ponto de vista geográfico, como o país se encontra distante dos grandes centros emissores, o transporte aéreo é a principal via de acesso para os turistas interessados em visitar o Brasil. As tarifas aéreas brasileiras, no entanto, estão entre as mais altas do mundo, se comparadas a outras distâncias similares, sendo agravado pelo fato do espaço aéreo brasileiro ser restrito a empresas aéreas nacionais, o que inibe a competitividade dos preços. Do ponto de vista interno, o Brasil é um país de difícil locomoção. Devido a sua dimensão continental, os deslocamentos intra-regionais são longos, agravados pela má manutenção e segurança das

rodovias e da quase ausência de transporte ferroviário e de hidrovias que ofereçam alternativas de locomoção aos viajantes.

Por último, a vertente dos Serviços é, contraditoriamente, um dos elementos mais importantes e menos valorizados do setor. O processo de viajar, de estar fora de casa, de ir visitar um outro local, pagando-se antecipadamente por um serviço intangível, leva a que as pessoas criem um grau de expectativa elevado e queiram ser surpreendidas e muitas vezes encantadas no momento de receberem a prestação de serviço. O bom serviço é confortável, não só porque demonstra que naquele local o turismo é valorizado, mas também pela sensação de cuidado e de segurança que todos precisam quando estão fora de seu meio. Apesar da natureza hospitaleira, alegre e acolhedora do brasileiro, que se transforma no principal valor e fonte de motivação ao visitante estrangeiro que vem ao Brasil, esta natureza coletiva não pode ser caracterizada como referência de um serviço de qualidade.

Do ponto de vista educacional, a realidade do turismo nacional foi mapeada por três pesquisas pioneiras realizadas em 2001, publicadas pelo Instituto de Hospitalidade (IH) com o apoio do Sistema Brasileiro de Apoio às Micros e Pequenas Empresas Brasileiras (SEBRAE) e do BID. Esta publicação possibilitou a identificação dos seguintes aspectos do turismo nacional: o perfil do profissional atuante no mercado; a oferta de capacitação existente; e o tipo de demanda por capacitação proveniente do mercado.

A pesquisa foi realizada no segundo semestre de 2000, utilizando dados levantados na Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD), do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), tendo como referência os dados coletados em 1999. Estes dados foram extraídos diretamente nos domicílios e representam a mais completa fonte de informações, quando se quer configurar o perfil sócio-econômico da população brasileira. Os dados obtidos referem-se aos profissionais atuantes nos principais segmentos contratantes do setor: Hotéis e Pousadas, Bares e Restaurantes, Lazer e Entretenimento, Agência de Viagem e Entretenimento, e Transportes.

Os resultados alcançados foram extremamente clareadores e servem até hoje como referência e subsídio para organizações governamentais, entidades empresariais e organizações do terceiro setor que queiram planejar ações de qualificação para o setor de turismo. Um dos grandes objetivos desta ação foi permitir uma aproximação dos agentes da “oferta” e da “demanda”, possibilitando, assim, um maior intercâmbio de informações e alinhamento das necessidades a serem atendidas. De acordo com Casteli (2001, p.146): “Existe grande discrepância entre o perfil profissional que está sendo colocado no mercado e as reais exigências do mercado de trabalho [...]” Há, portanto, conforme o autor citado, uma falta de foco no mercado.

A pesquisa constatou que existem diferenças no perfil dos trabalhadores dos segmentos analisados, mas, em síntese, pode-se dizer que o trabalhador médio do setor de turismo é homem, com a idade de 35 anos, tem em torno de 06 anos de estudo. Sua remuneração média é de R\$ 500,00 e trabalha 48 horas semanais, ou seja, quatro horas acima da jornada regulamentar de 44 horas semanais (IH, 2001a).

Dentre as informações fornecidas pela pesquisa, ficou evidente que o trabalhador do setor de turismo está em muitos pontos acima da média brasileira, com exceção do segmento de Bares e Restaurantes, que apresentou um desempenho inferior em todos os indicadores levantados, fato que aponta uma forte tendência de desqualificação. O mais grave de tudo, é que neste segmento encontra-se a maior concentração de trabalhadores do setor, representando 53% do universo, ou seja, 2.336 mil pessoas.

Apesar do nível profissional do setor de turismo não estar educacionalmente aquém da média dos trabalhadores brasileiros, ele pode ser considerado inadequado, pois a natureza de sua atividade, voltada para os serviços, demanda não só uma qualificação técnica, mas uma competência que lhe proporcione a capacidade de resolver situações inesperadas decorrentes da prestação do serviço.

É notório, principalmente no turismo, que a competitividade empresarial é influenciada diretamente pelo conjunto de profissionais competentes e sua capacidade de garantir a satisfação do cliente, através da qualidade técnica do serviço e da produtividade no trabalho. De acordo com Casteli (2001, p.145): “Competitividade é possuir equipe com mais habilidade do que as concorrentes, para atender às necessidades, desejos e expectativas dos clientes.”

Segundo a Pesquisa de Oferta de Capacitação Profissional, realizada pelo Instituto de Hospitalidade (2001b), na esteira do crescimento turístico do país, no período de 1998 a 2000, houve um aumento de 102,2% do número de estabelecimentos dedicados à capacitação de pessoal na área de turismo, totalizando 362 estabelecimentos. Isto, conseqüentemente, se traduziu no aumento de 191,6% da oferta de cursos na área de turismo e hospitalidade, totalizando 557 cursos. No entanto 46% desta oferta estão concentrados nas universidades, com o objetivo de formar empreendedores e gerentes/supervisores. Os cursos técnicos e profissionalizantes vêm em segundo lugar, com 28,4%. É neste nível, entretanto, que se concentra o grande contingente de demanda de mão-de-obra. Deste modo, as estatísticas evidenciam um grave desequilíbrio da oferta de capacitação. A falta de qualificação profissional, seja ela dos trabalhadores ou empresários, é uma das grandes questões que dificultam a inversão do inexpressivo desempenho turístico brasileiro.

De acordo com Castelli (2001), apesar da atividade turística estar inserida no setor de serviços, não existe neste segmento a cultura da qualificação da mão-de-obra, da busca pelo aperfeiçoamento profissional, do desenvolvimento da carreira ou do orgulho em servir. A baixa perspectiva de desenvolvimento profissional contribui para que os trabalhadores não se motivem em busca de qualificações e, por conseqüência, não desenvolvam o verdadeiro espírito de servir que garanta experiências felizes e a satisfação dos visitantes. Em realidade, os empresários poderiam ser os alavancadores deste processo, peças-chave no aperfeiçoamento profissional, mas preferem dedicar seus investimentos em ativos físicos, um

investimento seguro e sem maiores riscos, pois conhecem a alta rotatividade existente no setor e o baixo comprometimento. É verdade que a melhoria dos ativos físicos é necessária, pois existe interação dos viajantes com esses aspectos físicos, e seu retorno também depende desta experiência. No entanto, esta falta de equilíbrio dos investimentos, reflexo da imaturidade empresarial do setor, é uma das grandes ameaças que precisam ser solucionadas para se ter competitividade e alcançar uma posição diferenciada do turismo no Brasil.

Com o objetivo de alcançar esta posição diferenciada, o Ministério do Turismo (BRASIL, 2003) lançou, em junho de 2003, o Plano Nacional do Turismo (PNT), contendo sete macro-programas norteadores:

a) *Gestão e relações internacionais*: objetiva integrar os governos federal, estadual e municipal, descentralizando o processo de decisão no turismo brasileiro; monitorar e avaliar o resultado do plano nacional do turismo e participar dos fóruns internacionais de interesse do turismo.

b) *Fomento*: visa ampliar e melhorar a infraestrutura em todo país; criar linhas de financiamento ao consumidor final e às pequenas e médias empresas; e gerar divisas e empregos através da captação de novos empreendedores dispostos a investir em regiões em desenvolvimento.

c) *Infra-Estrutura*: tem como objetivo melhorar a qualidade de vida das cidades turísticas; criar condições para a implantação de equipamentos turísticos; facilitar o acesso e equilibrar o desenvolvimento regional.

d) *Estruturação e diversificação da oferta turística*: pretende aumentar e diversificar o número de produtos turísticos de qualidade disponibilizados à comercialização, contemplando a pluralidade cultural, reduzindo as desigualdades regionais e aumentando a permanência do turista internacional.

e) *Qualidade do produto turístico*: tem como finalidade promover a qualidade dos produtos turísticos; apoiar programas de certificação às empresas; estabelecer, em conjunto com as entidades representativas, normas e padrões relativos aos serviços prestados para referenciar programas de qualificação, intensificando esforços voltados para a fiscalização e garantia da defesa do consumidor; e promover a capacitação, qualificação e re-qualificação dos agentes atuantes em toda cadeia produtiva.

f) *Promoção e apoio à comercialização*: propõe-se a aumentar o fluxo de turistas estrangeiros, focando os grandes mercados emissores e o sul-americano; promover a diversidade cultural e regional, diminuindo as desigualdades regionais; aumentar o turismo de negócios através de uma maior captação de eventos.

g) *Informações turísticas*: tem como objetivo conhecer a oferta e demanda turística do mercado internacional; avaliar o impacto da atividade turística na economia e dar suporte às ações de promoção, *marketing* e apoio à comercialização.

Dentre esses programas, o de Qualificação Profissional tem como uma das metas certificar 300 mil profissionais até 2007, tendo como base as Normas Brasileiras para o Setor de Turismo da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). Esta preocupação demonstra que a qualificação da mão-de-obra turística e, posteriormente, sua certificação, como atestado desta qualidade, é nitidamente uma necessidade imediata para que o Setor possa crescer e evoluir qualitativamente para uma atuação mais dinâmica no cenário internacional. Este setor, como visto anteriormente, tem produzido números impressionantes e contribuído para o desenvolvimento de diversas nações.

Analisando o contexto profissional do setor de turismo, percebe-se que a certificação profissional pode contribuir muito no processo de qualificação. Conforme visto, o turismo é uma indústria jovem, composta majoritariamente por micros e pequenos empresários de formação heterogênea, tendo em sua base operacional um lastro de profissionais de pouca ou

nenhuma formação profissional. A atividade turística tem capacidade de absorver uma grande diversidade de mão-de-obra em variadas ocupações, possibilitando, muitas vezes, a informalidade que costuma acompanhar a oportunidade do primeiro emprego. Esta prática evidencia que o profissional operacional do turismo desenvolve sua experiência ao longo de sua vida profissional, tendo como referência outros profissionais mais experientes, em vez de investir em cursos profissionalizantes. A carência de formação profissional é atualmente um dos problemas mais graves na maioria dos destinos turísticos brasileiros, gerando uma qualidade de serviço precária, que influencia diretamente na experiência do turista e, conseqüentemente, em sua satisfação.

De modo a contribuir com esta mudança de paradigma educacional e estimular o processo de qualificação profissional, uma das grandes iniciativas surgidas nestes últimos tempos foi o processo de normalização e certificação de pessoas que atuam no setor de turismo.

Pode-se afirmar que, no setor de turismo, o pioneiro desta iniciativa foi o Instituto de Hospitalidade. Em conjunto com outras entidades do setor, visando promover a educação e a hospitalidade no turismo, esta instituição elaborou o Programa Nacional de Certificação da Qualidade Profissional para o Setor do Turismo, que contou fundamentalmente com o apoio financeiro do SEBRAE e BID, e concluiu, ao final de 2000, a elaboração de 52 normas de ocupações e competências profissionais, tendo como objetivo aumentar a qualidade dos serviços via a certificação das competências profissionais.

Atualmente, a necessidade de normalização do setor vem sendo reconhecida em todas as instâncias da sociedade, com pleno apoio do Governo Federal. Este reconhecimento estimulou a criação do Comitê Brasileiro de Turismo – CB 54 no âmbito da ABNT e, oportunamente, a adoção das normas elaboradas pelo IH como Normas Brasileiras (NBR). O CB 54, por solicitação do Ministério de Turismo, vem desenvolvendo processos de normalização para outros segmentos estratégicos do setor de turismo, a exemplo do turismo de aventura.

Ressalta-se que o processo de certificação de pessoas vem sendo valorizado, sobretudo, por ser uma via motivadora que, através do reconhecimento da competência profissional, estimula o profissional a se qualificar e atender aos pré-requisitos das normas, tornando-se mais produtivo, competitivo e, portanto, com maiores condições de empregabilidade no mercado de trabalho. Destaca-se, no entanto, que a certificação não é um pré-requisito da qualidade, conforme ratifica D’Almeida (2003, p.56):

Ser certificado é um indicador positivo de competência profissional, contudo a ausência deste não é, necessariamente um indicador negativo; uma vez que, devido ao caráter voluntário da certificação, profissionais em exercício, não certificados, podem se igualar ou mesmo superar os certificados, em nível de competência.

Esta pesquisa tem por objetivo identificar a contribuição do processo de certificação de competências profissionais para o setor de turismo (implementado através do Programa Nacional de Certificação da Qualidade Profissional para o Setor de Turismo do Instituto de Hospitalidade) para o aumento da qualificação e competitividade dos profissionais e empresas do segmento de bares e restaurantes de Salvador-Ba.

São objetivos específicos da pesquisa: identificar a contribuição do Programa Nacional de Certificação da Qualidade Profissional para o aumento da competitividade dos profissionais e estabelecimentos; identificar a contribuição do Programa Nacional de Certificação da Qualidade Profissional para o aumento da qualificação profissional e empresarial, à luz de um novo paradigma da qualificação, através do desenvolvimento de competências.

Considerando que o processo de certificação de competências profissionais é inovador e provoca um movimento de qualificação nos empresários e profissionais, induzindo a um novo paradigma das relações, os resultados desta pesquisa contribuirão para avaliar o grau de aceitação dos programas de certificação pelo mercado, mais especificamente a certificação

profissional. A pesquisa quantitativa realizada, de cunho exploratório, objetivou criar uma primeira referência da reação do mercado para o Programa de Certificação da Qualificação Profissional, abrindo espaço para futuras pesquisas comparativas.

A estratégia metodológica utilizada para a etapa quantitativa foi a pesquisa de campo tipo *survey*, em que os resultados são inferidos a partir de uma amostra representativa a ser estudada (SCHMIDT; MARINHO; CASTRO, 2000). Devido à especificidade do tema em estudo e do caráter pioneiro do Programa Nacional de Certificação da Qualidade Profissional, este tipo de pesquisa é tecnicamente indicado, pois se utiliza questionário estruturado que permite, após análise, conhecer o comportamento da amostra. Foi aplicado um modelo de questionário para os profissionais e outro para os empresários, colhendo-se dados primários dos profissionais e empresários do segmento de bares e restaurantes de Salvador-Ba. Em complemento, com o objetivo de estruturar o histórico e a construção do Programa de Certificação da Qualidade Profissional, foram realizadas análise documental e entrevistas não estruturadas com o Diretor de Educação e o Coordenador Técnico do Programa Nacional de Certificação da Qualidade Profissional. Além disso, o autor desta dissertação exerce a posição de Coordenador de Relacionamento com o Mercado desse Programa, aportando a essa dissertação sua percepção e conhecimento proveniente da experiência cotidiana.

O conteúdo desta dissertação é apresentado em seis capítulos. O Capítulo 1 traz uma revisão teórica da noção de competência, apresentando as mudanças organizacionais e seu impacto nos perfis ocupacionais e nas demandas de qualificação profissional. Em seguida, esclarece-se a diferenciação entre os conceitos de qualificação e competência. Por fim, faz-se uma revisão conceitual do conceito de competências individuais e uma breve análise de suas principais escolas.

O Capítulo 2 expõe a revisão da literatura da certificação, apresentando os conceitos e a estrutura do Sistema Brasileiro de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial, com as responsabilidades de seus diversos organismos. Analisa o processo de certificação e os tipos

de certificação praticados, enfatizando a certificação de competências profissionais. Descreve algumas experiências no mundo para, em seguida, contextualizar a discussão no Brasil e, especificamente, no setor de turismo.

O Capítulo 3 apresenta institucionalmente o Instituto de Hospitalidade, sua missão, seus programas, antecedentes e forma de atuação, além de expor a estrutura do Programa Nacional de Certificação da Qualidade Profissional, seu objetivo, suas ferramentas, metodologia de elaboração, beneficiários, experiências de implantação e avanços.

O Capítulo 4 mostra a estrutura do modelo de análise, a forma como foi concebida e as dimensões que objetiva avaliar com a respectiva matriz de indicadores. Em seguida, discute os resultados evidenciados pela pesquisa, identificando o grau de concordância dos empresários e profissionais.

As Considerações Finais encerram esta exposição. Nela são feitas recomendações, em face da experiência adquirida com o Programa Nacional de Certificação da Qualidade Profissional e com os dados colhidos na pesquisa.

1 COMPETÊNCIA

Uma vez que o objetivo principal desta dissertação é identificar a contribuição da certificação de competências profissionais para o aumento da qualificação e competitividade dos profissionais e empresas do setor de turismo, faz-se necessário entender o conceito de competência individual e sua aplicação no Programa de Certificação Profissional do IH.

1.1 CONTEXTO

A atual competitividade existente no mundo dos negócios tem criado um novo arranjo nas relações empresariais, tendo como referência um contexto globalizado e uma nova forma de organização do trabalho. O desenvolvimento de competências profissionais tornou-se uma necessidade organizacional que possibilita uma maior capacidade de resposta frente aos desafios e às mudanças do ambiente. Estas mudanças levam em consideração algumas características que apontam para uma nova tendência do mundo produtivo, como a flexibilização da produção e reestruturação das ocupações; integração de setores da produção; multifuncionalidade e polivalência dos trabalhadores; e valorização dos saberes dos

trabalhadores não ligados ao trabalho prescrito ou ao conhecimento formalizado (RAMOS, 2002).

Esta tendência é também percebida por A.Fleury e M.Fleury (2001), que identificam a mutação de três noções principais no mundo do trabalho:

a) noção de incidente, que foge à rotina do sistema de produção programado, admitindo a existência dos imprevistos;

b) noção da comunicação, pela capacidade de compreensão dos outros e de si mesmo, mantendo-se alinhado aos objetivos organizacionais e ao modelo de gestão;

c) noção de serviços, como parte central de todas as atividades da organização, através de uma maior consciência do cliente interno e externo.

Tendo em vista as mudanças contextuais e paradigmáticas que vêm ocorrendo no mundo do trabalho, as empresas vêm adotando um modelo de desenvolvimento mais focado no conhecimento e no uso da informação, criando uma maior capacidade de adaptação e poder de transformação do meio em que atuam. No atual modelo de desenvolvimento, o aspecto humano, via o gerenciamento de pessoas e o desenvolvimento das competências profissionais, tem estado cada vez mais em evidência como um dos principais componentes a serem desenvolvidos para o alcance do desejado diferencial competitivo.

De acordo com Chiavenato (1992), a mudança empresarial deve ocorrer através das pessoas. Este é um componente importante na estrutura organizacional, caracterizado como o grande indutor da transformação, responsável pelo alcance dos objetivos organizacionais. Neste sentido, Ruzzarin, Amaral e Simionovschi (2002) afirmam que o Capital Humano é um poderoso valor organizacional e sua qualificação é fundamental para o desenvolvimento de novas habilidades e competências, aumentando a capacidade individual e/ou coletiva em contribuir para os processos dos negócios e para o uso da criatividade na melhoria dos produtos e serviços das empresas. Deste modo, as empresas entram no século XXI com a

visão de que aumentarão sua capacidade competitiva através, dentre outras coisas, da valorização das pessoas competentes e talentosas e da adoção de sistemas de reconhecimento que motivem e estimulem o processo de aprendizado contínuo de seus profissionais.

Analisando o contexto educacional brasileiro, percebe-se que o país, historicamente, nunca desenvolveu uma verdadeira cultura de qualificação das pessoas. Este aspecto é relegado a segundo, para não dizer a último plano, na lista de prioridades governamentais e empresariais. Já em 1960, o educador Anísio Teixeira (2005, p.3) chamava a atenção para esta questão, afirmando se tratar de uma tendência histórica dos governos brasileiros: “Não se registra, na história do país, um só governo, local ou nacional, que tenha dado real importância a educação, se tal considerarmos tê-la considerado meta fundamental. Sempre foi assunto para discursos, nunca porém para ação dominante de qualquer governo.”

Este antigo descaso com a educação brasileira trouxe nítidos reflexos para a realidade do século XXI, como avalia Weinberg (2005), em recente artigo publicado na revista Veja. Em 1960, o Brasil encontrava-se em patamar de desenvolvimento semelhante a uma série de países subdesenvolvidos, imersos em índices socioeconômicos alarmantes e com taxas de analfabetismo próximas a 35%. A Coréia do Sul é citada no artigo como um desses países.

De acordo com a repórter citada, transcorridos apenas 40 anos de história, esses dois países, outrora semelhantes, possuem atualmente realidades completamente distintas. A Coréia alcançou um *status* de desenvolvimento muito superior ao do Brasil, conseguindo, por exemplo, praticamente erradicar o analfabetismo de seu país, inserindo 82% de seus jovens na universidade. O Brasil, por sua vez, ainda mantém 13% de sua população na mais cruel ignorância e apenas 18% de seus jovens na universidade. Outro aspecto que exhibe o avanço do citado país asiático está relacionado à economia. A renda *per capita* da Coréia, em 1960, era a metade do Brasil. Atualmente, encontra-se em mais de 50% acima da brasileira, chegando a US\$17.900,00 enquanto a do Brasil é de US\$ 7.500,00.

O artigo segue apresentando uma série de outros indicadores que demonstram a diferente trajetória destes dois países e a dissonância entre suas realidades, para demonstrar que o divisor de águas entre eles é resumido em uma única palavra: educação. De acordo com Weinberg (2005), a estratégia adotada pela Coreia, de investir maciçamente na escola básica, priorizando a qualificação dos jovens e deixando o ensino superior por conta da iniciativa privada, revelou-se eficiente e conseguiu revolucionar o país, pois assegurou o ensino a todos e estimulou uma cultura de qualificação na sociedade.

Segundo Ramos (2002), o direito a educação básica está alinhado historicamente ao pensamento liberal. A autora destaca a importância desta formação para a socialização do indivíduo, pois, alicerçada em valores e padrões culturais e ético-morais de uma determinada sociedade, possibilita a disseminação dos conhecimentos científicos construídos pela humanidade e a formação da cidadania.

Além de se preocupar em garantir uma boa formação primária a todos, qualificando adequadamente as futuras gerações de trabalhadores, a Coreia vem trabalhando no outro extremo da educação, realizando grandes investimentos em institutos de ciências e tecnologias alinhados ao meio produtivo, com o objetivo de estimular a pesquisa e a geração de novas tecnologias que coloquem o país na dianteira do processo de inovação. Os resultados obtidos com esta estratégia são evidenciados pelo registro, em 2003, de 2.947 patentes estrangeiras, enquanto o Brasil participou com apenas 221. Os números coreanos refletem o desenvolvimento de uma competência voltada para a inovação tecnológica.

Os dados acima apresentados permitem perceber a baixa capacidade inovadora e de educação profissional básica apresentado pelo Brasil no início do século XXI, podendo se tornar um fator inibidor e crítico para seu desenvolvimento econômico sustentável e sua capacidade competitiva, principalmente em setores tecnológicos.

Neste cenário competitivo desafiador, a educação e a existência de profissionais competentes tornaram-se um diferencial competitivo mundialmente reconhecido. Alguns autores justificam a ausência de profissionais com esta qualificação no mercado como consequência de uma série de mudanças que o mundo atravessa, tendo como principal fator a globalização. Segundo Giddens (2003, p.23): “Esta [globalização] é uma revolução verdadeiramente global da vida cotidiana, cujas consequências estão sendo sentidas no mundo todo, em esferas que vão do trabalho à política.” Estes argumentos são também apresentados por Casagrande e Prohmann (2005, p.2), citando Arroyo (1999): “[...] a sociedade não apenas globalizou mercados, globalizou vivências, experiências humanas que afetam nossas vidas, valores e condutas. Globalizou situações, políticas, decisões que invadem nosso cotidiano, que permitem ou impedem viver como humanos.”

A influência da globalização é atualmente percebida em todos os locais do mundo, impactando os valores tradicionais e gerando uma nova ordem mundial, com novos paradigmas. Esta influência se dá principalmente, mas não unicamente, no meio econômico. De acordo com Alexim (2005), em função das novas características do meio produtivo, o mercado de trabalho está mais seletivo e exigente, demandando um novo perfil profissional, mais produtivo e qualificado, detentor de competências que possam gerar resultados para as empresas. Esse profissional é hoje identificado como trabalhador do conhecimento. Ou seja, pode-se dizer que as necessidades profissionais exigidas pela globalização estão além do atual quadro de qualificação brasileiro e de sua capacidade de desenvolvimento de competências estratégicas, impossibilitando o país de alcançar um patamar de competitividade, nas próximas décadas, semelhante a países como a Coreia do Sul.

1.2 COMPETÊNCIAS X QUALIFICAÇÃO

O conceito de competência tem sido amplamente utilizado na literatura. Apesar do cuidado que tem revestido seu uso no meio produtivo, Ruas (2005) constata que este conceito, em muitos casos, tem sido vinculado a outras concepções, como qualificação, atribuições, *performances* e desempenho, criando uma verdadeira heterogeneidade conceitual. Em publicações acadêmicas existem reflexões mais aprofundadas sobre a sobreposição e/ou substituição do conceito de qualificação pelo de competência, tendo em vista a semelhança conceitual e sua comumente aplicação no meio profissional.

De acordo com Ramos (2002), o conceito de qualificação surgiu no período do Estado do Bem-Estar Social, assumindo o papel regulador das relações sociais no processo de consolidação da sociedade industrial. Este papel, outrora desempenhado pelas corporações, determinava as relações do trabalho e suas regras (contratação, salário, formação), permitindo a competitividade, mas controlando seus efeitos.

Segundo a autora, com o impulso da Revolução Industrial no século XVIII e a liberalização das relações do trabalho, ocorreu uma verdadeira transformação na dinâmica capitalista. O trabalhador deixou de atuar como aprendiz e de se submeter a regras coletivas estabelecidas informalmente por empregado e empregador e passou a experienciar uma relação baseada em contrato particular e um novo papel como *jovem operário*, exercendo tarefas pouco formadoras e sem maior proteção individual.

Ramos (2002) avalia que, nesse novo arranjo produzido pela Revolução Industrial, o surgimento do conceito de qualificação é uma resposta à ausência de regulações sociais. Este conceito permite também, através de convenções coletivas, a organização do meio produtivo e a classificação e hierarquização dos postos de trabalhos, adicionando um maior foco na formação profissional com o intuito de classificar e organizar os saberes em torno dos diplomas.

Desse modo, pode-se dizer que o processo de qualificação surge no contexto da Revolução Industrial no modelo de produção taylorista-fordista, com o objetivo de identificar os atributos profissionais necessários ao desenvolvimento de uma atividade ou posto de trabalho, determinando o perfil profissional a ocupá-lo. Em seguida, esta análise ocupacional será utilizada para direcionar os esforços de qualificação dos trabalhadores nos moldes pretendidos para o posto de trabalho definido. De acordo com A.Fleury e M.Fleury (2001), o conceito de qualificação, nesse contexto, contribui para a relação profissional indivíduo-organização, através de requisitos associados à posição ou ao cargo, ou pelos saberes e estoque de conhecimentos da pessoa.

Vieira e Luz (2005) dão outras contribuições, afirmando que a qualificação, à luz do modelo taylorista-fordista, é entendida como um bem conquistado de forma privada e constituído por um conjunto de conhecimentos técnico-científicos e outros saberes, mas restrito a um processo de aprendizado de um ofício/função. Este conceito de qualificação tradicional, no entanto, é posto em questionamento no momento em que há a flexibilidade do processo de gestão e a criação de novos arranjos organizacionais do trabalho. A noção de qualificação, portanto, está vinculada a um modelo estático, enquanto a de competência está voltada para um novo modelo produtivo vinculado ao dinamismo e à transformação.

Ainda segundo as autoras citadas, a noção de competência surge na França, no momento em que este país vivencia a crise do modelo de prescrição e a necessidade de adaptação das empresas a um modelo mais flexível, diversificado e aberto a inovações, que gerou maior complexidade das atividades e questionamentos em relação às normas rotineiras. A nova organização do trabalho exigiu um maior desempenho dos profissionais, demandando soluções e tomadas de decisões que atendessem às exigências do mercado.

O conceito de qualificação está historicamente atrelado ao da Sociologia, sendo aplicado no processo de organização das relações formais de trabalho, através de ações educativas que ajudam a legitimar o estatuto do trabalho qualificado. Por outro lado, o

conceito de competência nasce vinculado às Ciências Cognitivas e, portanto, à Psicologia, questionando e organizando as práticas sociais, tendo como objetivo: reordenar conceitualmente a compreensão da relação trabalho-educação, desviando o foco unicamente das ocupações e tarefas; adotar novas formas de educar/formar os trabalhadores, sob novos códigos profissionais em que figuram as relações contratuais, de carreira e de salário; e formular padrões de identificação da capacidade real do trabalhador para determinada ocupação, criando maior mobilidade de emprego nacional e regionalmente (RAMOS, 2002).

Conceitualmente, a competência difere da qualificação, pois vai além das atividades prescritas, permitindo a compreensão e o domínio de novas situações do trabalho. Não se limita, portanto, a um estoque de conhecimentos teóricos e empíricos detidos pelo indivíduo para uma tarefa específica. Segundo Zarifian (1998), o modelo de competência seria a superação do modelo prescritivo de organização do trabalho.

A.Fleury e M.Fleury (2001, p.19) ressaltam que ainda hoje o conceito de competência tem sido aplicado apenas como um rótulo, sendo mantidas as mesmas premissas do trabalho prescritivo, conforme constataram nas definições de muitos profissionais de Recursos Humanos (RH), entre os quais a competência seria:

[...] conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes que afetam a maior parte do trabalho de uma pessoa, e que se relacionam com o desempenho no trabalho; a competência pode ser mensurada, quando comparada com padrões estabelecidos e desenvolvida por meio de treinamento.

Esta definição de RH é incompatível com os preceitos da noção de competência, pois, como esclarecem os autores citados:

O trabalho não é mais o conjunto de tarefas associadas descritivamente ao cargo, mas torna-se o prolongamento direto da competência que o indivíduo mobiliza em face a uma situação profissional cada vez mais mutável e complexa. Essa complexidade de situações torna o imprevisível cada vez mais cotidiano, rotineiro. (A.FLEURY; M.FLEURY, 2001, p.20).

Segundo Ramos (2002), alguns autores, a exemplo de Ferreti (1997) e Frigotto (1995), crêem que o conceito de competência substitui e/ou amplia o conceito de qualificação. Para o primeiro, a noção de competência “[...] representa a atualização do conceito de qualificação segundo as perspectivas do capital, tendo em vista adequá-los às novas formas pelas quais este se organiza para obter maior e mais rápida valorização.” (RAMOS, 2002, p.40). Para Frigotto (1995 apud RAMOS, 2002, p.40): “[...] a relevância da noção de competência poderia ser a expressão de uma metamorfose do conceito de qualificação em sua conotação produtivista.”

Ramos (2002) refere a existência de uma vertente teórica, adotada nesta dissertação, que preconiza a convivência complementar dessas noções. Alguns autores e instituições, entre elas a Organização Internacional do Trabalho (OIT), compreendem a qualificação como uma capacidade potencial do trabalhador em realizar algumas funções, enquanto a competência seria a materialização desta potencialidade, através da mobilização de conhecimentos e habilidades potenciais em um dado contexto. De acordo com Perrenoud (1999, p.20, grifos do autor): “[...] as *potencialidades* do sujeito só se transformam em competências efetivas por meio de aprendizados que não intervêm *espontaneamente*, por exemplo, junto com a maturação do sistema nervoso, e que também não se realizam da mesma maneira em cada indivíduo.” As competências, portanto, seriam aprendizados construídos ao longo da vida e acionados em desempenhos efetivos e inesperados, divergindo da noção de qualificação, voltada para a aquisição de conhecimentos sobre uma atividade específica ou um molde de tarefas.

Ruzzarin, Amaral e Simionovschi (2002) ponderam que esta noção tradicional de qualificação ainda está muito arraigada na mentalidade das empresas. Segundo esses autores: “Essa concepção valorizava mais as ‘aptidões’ estocadas ao longo dos anos do que o desempenho, ou, se quisermos, a competência, na prática, foi, durante muito tempo, a linha central dos sistemas de RH, através de seus planos de cargos e salários.” (RUZZARIN; AMARAL; SIMIONOVSKI, 2002, p.27).

1.3 COMPETÊNCIAS X DIMENSÕES

As competências profissionais voltaram a ser tema de exaustivos debates, tornando-se um grande jargão da administração moderna. Temas como estratégias de gestão por competências, capacitação e certificação por competências, remuneração por competência e outros tantos desdobramentos deste conceito amplo e polêmico estão no centro dos debates. Embora sejam muitas as publicações que abordam o tema competência, não há um consenso em relação a seu conceito. As diversas definições e aplicações, a depender do ponto de vista e da realidade empregada, o tornam, muitas vezes, confuso e não tão claro.

Conforme mencionado anteriormente, a partir de meados dos anos de 1980, em vista do novo modelo produtivo, marcado pelas mudanças ocorridas na organização do trabalho, nas relações sociais dentro das empresas e nos avanços tecnológicos incorporados, tem-se exigido uma nova postura do trabalhador, colocando-o em uma posição pró-ativa na resolução de problemas, na capacidade multifuncional, na atuação dinâmica e, principalmente, na geração de resultados frente a uma situação profissional. Em face destas mudanças, a nova condição do profissional está muito vinculada ao imprevisto e ao atendimento imediato e personalizado, exigindo uma iniciativa que vá além das atividades prescritas de sua tarefa, tornando-o responsável pela tomada de decisão e por seu desempenho satisfatório, que reflita os interesses da organização.

Como visto, a capacidade de ir além das atividades prescritas é o que caracteriza a competência. Este recurso é uma característica pessoal, não podendo ser imposta ou emprestada ao indivíduo. Segundo Perrenoud et al (2002, p.141): “[...] a personalidade é primeira característica fundamental da idéia de competência.” A noção de competência, para Ruas (2005), está muito associada à noção de capacidade de realização. É a mobilização das capacidades, ou seja, dos diversos recursos – conhecimentos, habilidades, atitudes e

elementos físicos –, sendo influenciada pelo contexto de sua realização e por sua forma de avaliação. Neste sentido, Perrenoud et al. (2002, p. 143) destacam: “[...] não existe uma competência sem a referência a um contexto no qual ela se materializa: a competência sempre tem um âmbito, o que nos faz considerar bastante natural uma expressão como ‘isto não é da minha competência’.”

Zarifian (1998, p.13) agrega ao conceito de competência a dimensão da responsabilidade, quando enuncia: “[...] por competência, entendo a tomada de iniciativa e de responsabilidade bem-sucedida por um indivíduo ou grupo, em face de uma situação profissional.” Ou seja, através de uma atitude pessoal, o profissional assume um compromisso e o risco do sucesso ou do fracasso com a decisão tomada. Esta dimensão é também abordada por A.Fleury e M.Fleury (2001, p.21, grifo nosso), ao definirem competência como “[...] um saber agir *responsável* e reconhecido, que implica mobilizar, integrar, transferir conhecimentos, recursos, habilidades, que agreguem valor econômico a organização e valor social ao indivíduo.”

Entende-se que a atual posição do trabalhador, ao afetar diretamente a variável econômica das organizações, vem se refletindo em novos valores organizacionais que priorizam atributos profissionais que possam agregar valor ao coletivo e criar diferenciais competitivos como liderança, vontade e disponibilidade, em detrimento dos tradicionais saberes que se traduzem em conhecimentos e experiências específicas.

Existem duas escolas consagradas mundialmente que desenvolveram o conceito de competência: a Escola Francesa e a Escola Britânica. Segundo Barato (1998 apud VIEIRA; LUZ, 2005), a escola francesa enfatiza a vinculação entre trabalho e educação, considerando as competências como resultado da educação sistemática que enriquecem o repertório de habilidades dos alunos. A escola britânica, por sua vez, possui um viés voltado para o mercado de trabalho e enfatiza o desenvolvimento de aspectos ligados ao desempenho requerido pelas organizações produtivas. Este modelo está mais ligado aos comportamentos observáveis.

No contexto das competências individuais, Ruas (2005, p.8) explica que a escola britânica possui uma abordagem mais pragmática, especialmente nas formas de classificação, enquanto a escola francesa, à luz da sociologia e da economia do trabalho, traz uma nova contribuição à noção das competências individuais, na medida em que preconiza que competência não seria somente “[...] um conjunto de conhecimentos adquiridos ou capacidades aprendidas, mas seria isso sim a mobilização e aplicação de conhecimentos e capacidades numa situação específica.”

Kilimnik, Luz e Sant’Anna (2005) pontuam que na escola francesa existe uma linha de consenso apoiada por Stroobants e Le Boterf, na qual a noção de competência é resultante de três componentes principais: saberes ou conhecimentos formais que podem ser traduzidos em fatos e regras; saber-fazer, que pertence à esfera dos procedimentos empíricos, como as receitas e conhecimentos tácitos do ofício que se desenvolve na prática cotidiana de uma profissão ou ocupação; saber-ser, compreendido como o saber social ou do senso comum, que mobiliza estratégias e raciocínios complexos, interpretações e visões de mundo.

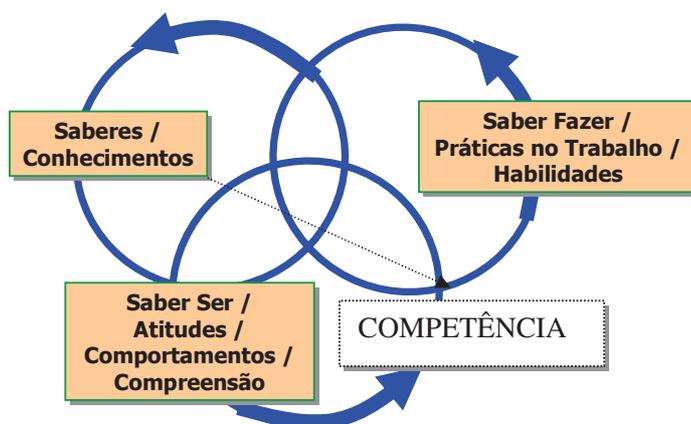
Segundo Le Boterf (1994 apud A.FLEURY; M.FLEURY, 2001), estes saberes são influenciados por outros fatores do indivíduo, tais como: biografia e/ou processo de socialização; formação educacional; experiência profissional. A competência, portanto, seria um conjunto de aprendizagens sociais comunicacionais, aprimoradas pelo processo de aprendizagem, formação e avaliação do profissional.

Le Boterf (1994), também citado por Kiliminik, Luz e Sant’Anna (2003, p.4), enfatiza: “[...] a competência não reside nos recursos (saberes, conhecimentos, capacidades, habilidades) a serem mobilizados, mas na própria mobilização desses recursos.” Entende-se, então, que a competência seria a síntese de múltiplos saberes mobilizados capazes de resolução de problemas em situações concretas.

A noção de competência, quando aplicada aos profissionais do setor de serviços, mais especificamente aos profissionais do setor de turismo, traz uma adequação do conceito ainda mais impactante, devido ao caráter da personalidade e de sua materialização na prestação do serviço. O ato de servir, na maioria das vezes, é acompanhado de um contexto imprevisível que demanda permanentemente uma mobilização dos saberes para, através da tomada de iniciativas, haver uma aplicação prática de resultado. Neste sentido, Zarifian (1998, p.22), em particular, faz menção à competência de serviço, definindo-a como “[...] um processo que resulta na transformação das condições de existência de um indivíduo ou de um grupo de indivíduos.” Portanto o serviço deve ser realizado de tal forma que aja sobre a condição de vida do destinatário (cliente ou usuário) e atenda da melhor maneira suas necessidades e demandas. O autor acrescenta ainda que a competência no serviço deve agregar um valor de *utilidade* ao produto final, devendo beneficiar seu destinatário, existindo, ao mesmo tempo, uma forte noção de *civilidade*, pois o serviço não é unilateral, comportando sempre uma negociação, reciprocidade ou compromisso.

A atividade turística é caracterizada, em praticamente toda sua dimensão, pela natureza da prestação de serviço. Possui atualmente um grande desafio setorial de profissionalização da mão-de-obra que deverá ser ativado por um processo de aprimoramento e de desenvolvimento de competências profissionais, com o objetivo de criar uma ampla mobilização de todos em prol de assegurar a qualidade e a satisfação dos clientes, garantindo a manutenção de um fluxo sustentável de visitantes.

No âmbito do Programa Nacional de Certificação da Qualidade Profissional para o Setor de Turismo, o IH utiliza como referência o conceito adotado pela escola francesa, à luz de Stroobants e Le Boterf, através da mobilização das três vertentes dos saberes, conforme figura a seguir:



Fonte: Instituto de Hospitalidade (2001)

FIGURA 1 – REPRESENTAÇÃO ESQUEMÁTICA DO CONCEITO DE COMPETÊNCIA

O conceito de competência adotado pelo IH, e também nesta pesquisa, envolve a capacidade de aplicar e desenvolver conhecimentos, habilidades e atitudes no desempenho e na solução de problemas para gerar resultados. Este assunto será retomado no Capítulo 3 desta dissertação, quando será abordado especificamente o Programa Nacional de Certificação da Qualidade Profissional para o Setor de Turismo.

2 CERTIFICAÇÃO

2.1 FERRAMENTAS DA QUALIDADE

Os desafios modernos impostos às relações organizacionais passam necessariamente pela questão da inovação tecnológica, sendo este um grande fator de diferenciação na conquista pelo mercado. Paralelamente, para se destacar no meio produtivo, torna-se fundamental o compromisso com a qualidade dos processos, produtos e serviços ofertados, através da organização da gestão e do foco no cliente. Esse compromisso alicerça as bases para uma atuação mais dinâmica, possibilitando a manutenção dos negócios e a geração de novas oportunidades.

A crescente preocupação com a qualidade vem sendo influenciada por um novo perfil de consumidor, com um grau de consciência mais desenvolvido, mais informado e que avalia muitas possibilidades de compra antes de tomar sua decisão, exigindo, cada vez mais, que os produtos e serviços correspondam efetivamente ao que é ofertado e ao valor que é pago.

Para que a comunicação entre empresas e clientes se torne mais fácil e transparente, a sociedade vem adotando medidas que contribuem para a criação de referências de qualidade e visam facilitar as relações e a geração de negócios.

Como forma de agregar valor a produtos, processo e pessoas, a adoção de ferramentas como *Metrologia, Normalização e Avaliação da Conformidade* tem se constituído em medida eficaz para a criação de padrões a serem utilizados no desenvolvimento, aprimoramento ou garantia do processo da qualidade.

2.1.1 Metrologia

No Vocabulário Internacional de Termos Fundamentais e Gerais da Metrologia (VIM), a Metrologia é definida como a ciência que abrange todos os aspectos teóricos e práticos relativos às medições, qualquer que seja a incerteza, em quaisquer campos da ciência e ou da tecnologia (INMETRO, 2004).

A Metrologia utiliza-se de padrões e medidas para regular as diversas atividades que o ser humano realiza. Os sistemas de peso e medidas mais antigos são o da Assíria, Babilônia, Caldéia e Egito. O sistema egípcio teve provavelmente maior influência entre os demais. Os sistemas antigos, em grande parte, foram influenciados por padrões de vida estipulados por Chefes de Famílias, que estabeleciam os símbolos escritos e fonéticos, roupas, religiões, divisões de tempo etc. a serem usados na comunidade (FELIX, 1995).

Segundo o autor citado, o primeiro passo para iniciar um processo de medição é ter uma unidade de medidas definidas e aceitas convencionalmente por todos. No Brasil, a primeira iniciativa oficial que se tem desta padronização data de 26 de junho de 1862, através da Lei N°. 1.157 promulgada por D. Pedro II, que estabeleceu o sistema métrico francês como padrão nacional. Felix (1995, p.37) cita a referida Lei: “Substitue em todo o Império o actual systema de pesos e medidas pelo systema francez [...]” Posteriormente, devido aos avanços da indústria, que exigia atualizações adequadas, foi promulgado, em 04 de agosto de 1938, o

Decreto Lei N^o. 592, primeira legislação metrológica brasileira. Desde então, o Brasil tem adotado as diretrizes da Conferência Geral de Pesos e Medidas e utiliza as unidades definidas no Sistema Internacional de Unidades (SI), como padrão nacional.

Prioritariamente, o processo de medição deve apresentar exatidão e possuir duas características básicas: *repetitividade* – concordância entre os resultados de medições sucessivas efetuadas sob as mesmas condições; *reprodutibilidade* – concordância entre os resultados das medições efetuadas sob condições variadas.

Para que se possibilite maior confiabilidade ao processo de medição é fundamental que se faça um processo de comparação dos padrões, chamado de calibração. A calibração correta proporcionará a redução na variação das especificações técnica dos produtos, a prevenção dos defeitos e a compatibilidade das medições que proporcionam rastreabilidade aos padrões nacionais e internacionais (INMETRO, 2004).

A Metrologia, com sua devida aferição da qualidade, possui um papel fundamental no processo produtivo, contribuindo, através de medidas e padrões consensuais, para o aumento da confiabilidade no fluxo do comércio internacional.

2.1.2 Normalização

Segundo o Glossário de Termos Técnicos (OIT, 2002a, p.31), a normalização é o “Procedimento destinado à padronização de um conjunto de elementos de competência, resultante de estudos e da negociação entre as partes interessadas na definição funcional de uma ocupação e na regulamentação de suas condições de trabalho.” A Confederação Nacional das Indústrias (CNI, 2002a, p.10), numa visão mais econômica, assim define a normalização: “[...] é a maneira de organizar as atividades pela criação e utilização de regras ou normas,

visando contribuir para o desenvolvimento econômico e social.” Para a ABNT (2005, p.1), normalização é uma “Atividade que estabelece, em relação a problemas existentes ou potenciais, prescrições destinadas à utilização comum e repetitiva com vistas à obtenção do grau ótimo de ordem em um dado contexto.” O processo de normalização, portanto, visa, acima de tudo, a organização e o melhor desempenho da sociedade através de regras.

A seguir, alguns benefícios do processo de normalização identificados pelas instituições anteriormente citadas:

- *facilitar a comunicação*, através de uma linguagem comum entre quem fornece e quem compra;
- *proteger o consumidor*, estabelecendo os requisitos mínimos esperados de um produto, o qual pode ser verificado de forma independente;
- *segurança*, definindo os requisitos destinados à proteção da vida humana, da saúde e do meio ambiente;
- *economia*, reduzindo o surgimento de inúmeras variedades do mesmo produto e minimizando os custos de produtos e serviços por meio da sistematização, racionalização e ordenação dos processos;
- *eliminação das barreiras comerciais*, com a adoção de normas internacionais que reduzem os obstáculos ao comércio.

A normalização é uma atividade tecnológica com finalidade econômica, daí a importância do envolvimento do segmento empresarial no processo de definição dos requisitos para a padronização. A padronização deve espelhar a expectativa da sociedade com relação ao produto, processo ou serviço a ser normalizado.

O processo de normalização é norteado por princípios que são fundamentais para sua validação:

- *voluntariedade*: A participação no processo de normalização é voluntária e aberta a todos os interessados que vejam vantagem em utilizar a padronização e, posteriormente, a norma como ganho de competitividade para a empresa;

- *representatividade*: É importante que as partes interessadas da sociedade estejam devidamente representadas nas discussões, como empresários, consumidores e outras entidades, para que a norma elaborada reflita um consenso;

- *paridade*: As partes interessadas devem estar representadas em número de forma similar, garantindo, por consenso, o equilíbrio das decisões;

- *consenso*: O consenso neste caso não deve ser confundido com unanimidade, pois no processo de normalização o consenso visa atender aos interesses e às necessidades da comunidade, através da submissão do texto a apreciação, comentários e aprovação da sociedade;

- *atualização*: Toda inovação tecnológica deve ser incorporada ao processo de normalização, acompanhando a evolução das tecnologias. (CNI, 2002a, p.15).

O resultado final de um processo de normalização é uma *Norma Técnica*. O processo de normalização, conforme a CNI (2002a) e a ABNT (2005), é realizado em diferentes níveis, dentre os quais destaca-se:

- *nacional*: realizadas no âmbito da ABNT e seu produto final será uma Norma Brasileira (NBR);
- *regional*: realizadas no âmbito da Associação Mercosul de Normalização (AMN), constituída por quatro países integrantes: Argentina - Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM); Brasil – ABNT; Paraguay - Instituto Nacional de Tecnologia y Normalización (INTN); e Uruguai - Instituto Uruguaio de Normas Técnicas (UNIT). Além destes, participam como membros aderentes Organismos do Chile e Bolívia. O produto final será uma Norma Mercosul (NM).
- *internacional*: realizadas no âmbito da International Organization for Standardization (ISO) e da International Electrotechnical Commission (IEC). A ISO é considerada a Federação Mundial de Organismos Nacionais de Normalização (ONN) e é composta por 138 países membros, sendo 1 unidade representativa por país. O produto final da normalização nesta instância será uma Norma ISO, que, ao ser adotada no Brasil, se torna uma NBR ISO. Atualmente, existe uma grande tendência em se adotar as

normas ISO como NBR, dando maior credibilidade e competitividade aos produtos nacionais e, conseqüentemente, potencializando o fluxo do comércio internacional.

Para que a sociedade se beneficie de todo o esforço de normalização, a Avaliação da Conformidade do produto é o instrumento mais eficaz para assegurar que o produto reflete, de fato, as especificações estabelecidas pela Norma.

2.1.3 Avaliação da Conformidade

Os Programas de Avaliação da Conformidade têm adquirido cada vez mais importância nas transações comerciais mundiais, na medida em que, com o fortalecimento da Organização Mundial do Comércio (OMC), as antigas barreiras tarifárias perdem força para darem lugar às barreiras técnicas impostas pelos países. Portanto a questão técnica torna-se primordial para proporcionar o diferencial de qualidade e possibilitar o ganho de competitividade dos produtos, processos e serviços.

No âmbito do Sistema Brasileiro de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (SINMETRO), existe o Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade (SBAC), que elabora as diretrizes e ações relativas aos processos voltados para a avaliação da conformidade. Segundo a CNI (2002b, p.15), a Avaliação da Conformidade é “[...] qualquer atividade com o objetivo de determinar, direta ou indiretamente, que os requisitos aplicáveis são atendidos. Estes requisitos podem estar estabelecidos numa norma ou em outro documento equivalente, como um regulamento técnico ou uma especificação.” O processo de Avaliação da Conformidade é assim definido pelo INMETRO ([2005?], p.16):

Conforme Resolução do CONMETRO Nº. 4, de dezembro de 2002, avaliação da conformidade é um processo sistematizado, com regras pré-definidas, devidamente acompanhado e avaliado, de forma a propiciar adequado grau de confiança de que um produto, processo, ou serviço, ou ainda um profissional, atende a requisitos pré-estabelecidos em normas ou regulamentos.

O Guia Prático de Certificação de Pessoas (INMETRO, [2005?], p. 16) apresenta ainda a definição de Avaliação da Conformidade de acordo com a ABNT: “[...] o exame sistemático do grau de atendimento por parte de um produto, processo ou serviço aos requisitos especificados ou qualquer atividade com o objetivo de determinar, direta ou indiretamente, que os requisitos aplicáveis são atendidos.”

Este instrumento é de grande valia e significância na proteção do consumidor, no desenvolvimento empresarial e no posicionamento competitivo dos setores industriais, uma vez que afere a qualidade dos produtos, serviços, sistemas ou pessoal de acordo com os requisitos estabelecidos e proporciona uma relação de confiança com o consumidor. No entanto, como afirma o INMETRO ([2005?], p. 16), esta atividade “[...] não pode tornar-se um ônus para produção, isto é, não deve envolver recursos maiores do que aqueles que a sociedade está disposta a investir.” Alguns aspectos justificam a implantação de programas de Avaliação da Conformidade com o objetivo de proporcionar a concorrência justa, estimular a melhoria contínua da qualidade e agregar valor a marcas.

De acordo com a CNI (2002b, p.12-13), a avaliação da conformidade pode ser feita de diversas formas:

- *auditoria*: processo sistemático, documentado e independente para obter evidências e avaliá-las objetivamente com o intuito de determinar a extensão na qual os critérios acordados são atendidos;
- *ensaio*: operação técnica que consiste na determinação de uma ou mais características de um dado produto, processo ou serviço, de acordo com um procedimento especificado;
- *inspeção*: é a avaliação da conformidade pela observação e julgamento, acompanhada, conforme apropriado, por medições, ensaios ou uso de calibres.

A garantia da conformidade, conforme a CNI (2002b), pode ser concedida através de:

- *declaração do fornecedor* - quando o fornecedor atesta formalmente por escrito ao cliente que atende aos pré-requisitos especificados;
- *qualificação do fornecedor* - quando a avaliação é feita pelo comprador, através de ensaios em amostras e auditorias periódicas do produto, processo ou serviço do fornecedor;
- *certificação* - quando a avaliação da conformidade é realizada por um organismo de terceira parte, dando a garantia de que o produto, processo ou serviço atende aos requisitos especificados.

O organismo de terceira parte citado acima é denominado de Organismo Certificador e se caracteriza por emitir, ao final do processo de avaliação, um certificado de conformidade. Este é considerado um atestado técnico e de confiança, que visa, entre outras coisas, contribuir nas relações comerciais e na relação fornecedor-cliente, seja este empresa ou consumidor final. No caso desta dissertação, estaremos aprofundando a análise deste tipo de garantia da conformidade.

A certificação, portanto, é “[...] o procedimento pelo qual uma terceira parte dá garantia escrita de que um produto, processo ou serviço está em conformidade com os requisitos específicos.” (CNI, 2002b, p.16). Etimologicamente, segundo Barbagelatta (1980) citado pela OIT (2002), o verbo *certificar* é proveniente de duas raízes latinas: *certum* = certo e *facere* = fazer, que significam ação e efeito de fazer certo.

Os organismos de certificação devem atender aos pré-requisitos normativos, de acordo com o tipo de certificação que se pretende realizar. Por exemplo, para certificar pessoas, faz-se necessário atender aos requisitos definidos pela ABNT ISO/IEC Guia 17024 – Requisitos para Organismos de Certificação de Pessoas (ABNT, 2004).

Todos os Organismos de Certificação que queiram certificar com base nas NBR devem estar credenciados no INMETRO, o único organismo credenciador oficial no Brasil. Segundo o INMETRO ([2005?], p.19): “O credenciamento é o reconhecimento formal, concedido por um organismo autorizado de que a entidade foi avaliada, segundo guias e normas nacionais e internacionais, e tem competência técnica e gerencial para realizar tarefas específicas.”

2.2 ESTRUTURA DO SISTEMA NACIONAL DE METROLOGIA, NORMALIZAÇÃO E QUALIDADE INDUSTRIAL

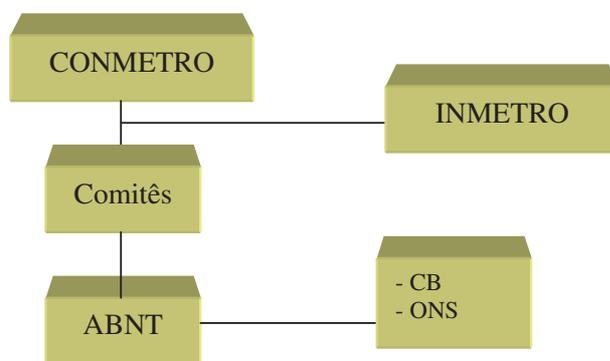
Conforme visto na seção anterior, a partir de 1961, com o processo de desenvolvimento industrial do Brasil, foram surgindo novas necessidades de padronização e controle, sendo criado o Instituto Nacional de Pesos e Medidas (INPM), que instituiu o Sistema Internacional de Unidades (SI) em todo o território nacional.

Em 11 de dezembro de 1973, em um movimento de pioneirismo mundial, o Brasil se destacou implantando um sistema integrado de normalização, metrologia e regulamentação técnica, e avaliação da conformidade (incluindo certificação), denominado Sistema Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (SINMETRO). Constituído por entidades públicas e privadas, o SINMETRO é reconhecido pela Lei N^o. 5.966 (SEXTANTE, 2003).

O objetivo de um sistema dessa natureza é articular e regular as iniciativas nacionais, com o objetivo de “[...] coordenar e expandir a infra-estrutura de Normas Técnicas do País, com vistas ao desenvolvimento nacional, bem como instituir mecanismos para a harmonização dos interesses dos setores público e privado e do consumidor.” (CNI, 2002a,

p.35). Este sistema tem por princípios: descentralização; representatividade e parceria; comprometimento; credibilidade.

Estruturalmente, o SINMETRO é composto por diversos órgãos. Há uma descentralização e divisão de atividades que sustentam de forma integrada a organização e a formação de diretrizes que norteiam o desenvolvimento competitivo dos setores e, naturalmente, do país. Esta estrutura é composta da seguinte forma:



Fonte: CNI (2002, p.35)

FIGURA 2 - ORGANOGRAMA DO SINMETRO

O Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (CONMETRO) é o órgão normativo e o fórum político do SINMETRO. É presidido pelo Ministro do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior, outros ministérios e três representantes da sociedade – Confederação Nacional da Indústria (CNI), Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (IDEC) e ABNT. Compete ao CONMETRO regular, em sentido amplo, a Política Nacional de Metrologia, Normalização Industrial e de Certificação da Qualidade de Produtos Industriais.

Para assessorar o CONMETRO em suas atividades, foram criados vários comitês, entre eles o Comitê Nacional de Normalização (CNN), o Comitê Brasileiro de Avaliação da Conformidade (CBAC) e o Comitê Brasileiro de Metrologia (CBM). Essas comissões

absorvem em sua subestrutura um conjunto de Comitês Assessores responsáveis pelo planejamento das diretrizes estratégicas para as respectivas áreas técnicas, organizando a atividade de normalização técnica no Brasil.

O Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (INMETRO) exerce a função de secretaria executiva do CONMETRO, sendo responsável pela implantação das diretrizes estabelecidas pelo órgão. Sua ação visa aumentar a competitividade das empresas nacionais por meio da adoção de mecanismos destinados à melhoria da qualidade de produtos e serviços.

O INMETRO é único organismo credenciador reconhecido pelo SINMETRO e internacionalmente. É responsável pelo credenciamento de organismos de certificação (sistemas, produtos, serviços e pessoas), de organismos de inspeção e de organismos de treinamento, seguindo os princípios internacionais estabelecidos pela ABNT ISO/IEC Guia 61 (ABNT, 1997), de modo a manter o reconhecimento internacional das avaliações brasileiras da conformidade. Outro papel importante do INMETRO é o de participar nos fóruns regionais e internacionais de metrologia.

A ABNT foi fundada em 1940 e é reconhecida como Fórum Nacional da Normalização. É o organismo do SINMETRO responsável por coordenar, orientar e supervisionar o processo de elaboração de normas. As normas elaboradas em seu âmbito são posteriormente reconhecidas como NBR. Uma característica da ABNT, que a difere dos demais organismos do Sistema, é que ela é uma associação privada, sem fins lucrativos, à qual podem ser associadas pessoas ou empresas interessadas em participar do processo brasileiro de normalização.

As NBR são organizadas dentro de Comitês Brasileiros (CB) e dos Organismos de Normalização Setorial (ONS). Os CBs encontram-se dentro da ABNT, sendo constituídos por seus associados. Têm a responsabilidade de coordenar e planejar as atividades de normalização de uma atividade ou setor específico. Já os ONS, são organismos públicos, privados ou mistos, credenciados pela ABNT e também responsáveis pela normalização no

domínio setorial para os quais foram credenciados. Atualmente, existem 57 CBs constituídos e 04 ONS, representando diversos setores produtivos (ABNT, 2005).

Destaca-se que a ABNT é membro fundador da ISO, da Comissão Pan Americana de Normas Técnicas (COPANT), da AMN e membro da IEC, o organismo internacional de normalização para a área eletrônica.

2.3 TIPOS DE CERTIFICAÇÃO

Conforme visto, os organismos certificadores realizam a avaliação da conformidade com base em uma norma ou especificação técnica, emitindo, ao final, um parecer técnico que atesta ou não a certificação, como forma de garantir a conformidade do que foi avaliado. De acordo com a CNI (2002b), existem quatro tipos de certificação: *certificação de produtos*, *certificação de sistemas de gestão*, *certificação de processos* e *certificação de pessoas*.

A *certificação de produtos* é uma das mais, se não a mais comum das certificações. Existem algumas formas de se avaliar o produto, tendo a ISO classificado 8 modelos de avaliação. Este tipo de certificação é um dos que gera maior benefício direto para todos os segmentos da sociedade, como o Governo, Consumidores e Produtores. Geralmente, os produtos são avaliados à luz de uma norma de desempenho, com o objetivo de assegurar o desempenho do produto (Ex: vergalhão de aço) ou norma de segurança, quando os aspectos de segurança estão sendo verificados (Ex: eletrodomésticos).

O processo de *certificação de sistemas de gestão* é aplicado com objetivo de aferir se os sistemas de gestão estão de fato implementados nas organizações, sejam elas de natureza Empresarial, Não-Governamental ou Governamental. Os sistemas de gestão mais comuns são: da Qualidade, Ambiental, Saúde e Segurança. Este tipo de certificação tornou-se muito popular nas organizações após a publicação da série de Normas ISO 9000 da Gestão da

Qualidade, que tem por objetivo implementar procedimentos que ajudem a assegurar a qualidade dos produtos e serviços concebidos. A avaliação da conformidade da certificação de Sistemas de Gestão é normalmente realizada por auditores.

A *certificação de processos* tem uma abrangência mais restrita, focada no desempenho e no resultado do processo de algumas atividades, a exemplo de soldagem e bilhetagem do setor de telecomunicações.

Atualmente, uma vez que as discussões e experiências avançaram significativamente no que tange à *certificação de pessoas*, surgiu uma nomenclatura que ampliou o conceito. O Glossário de Termos Técnicos, publicado pela OIT (2002a), expõe esse conjunto de definições, dentre as quais destacam-se as que apresentam uma relação mais próxima com esta pesquisa:

- *Certificação de Pessoas*: procedimento pelo qual uma terceira parte atesta publicamente que uma pessoa atende aos requisitos de uma norma, independentemente da forma como tenha adquirido os conhecimentos.
- *Certificação Ocupacional*: procedimento pelo qual se atesta a conformidade de uma pessoa a normas correspondentes a uma ocupação, reconhecendo a aptidão plena no exercício das tarefas e operações de uma ocupação do trabalhador experiente, mesmo que não tenha cursado um sistema regular de formação.
- *Certificação Profissional*: procedimento conduzido para o testemunho escrito da qualificação de uma pessoa para desempenhar determinada ocupação, correspondente a uma posição regulamentada no mercado de trabalho, que corresponda a um título profissional.
- *Certificação de Competências Profissionais*: reconhecimento ou atestado, expedido por órgão credenciado, da competência do trabalhador nos conhecimentos, habilidades e atitudes, em determinadas funções profissionais, independentemente do fato de ter ou não cursado um sistema regular de formação ou ter adquirido a experiência na prática do trabalho. Deve ser centrada no que o trabalhador sabe fazer.

Todos os tipos acima citados certificam indivíduos; têm como princípio o aproveitamento dos conhecimentos e aprendizados, independentemente da forma como foram adquiridos. A certificação de competências profissionais, no entanto, adota uma postura inovadora de avaliar o indivíduo com base em uma norma de competência que atesta sua capacidade para desempenhar determinada função.

Apesar de tecnicamente existirem termos específicos, o mercado costuma nomear qualquer tipo de certificação de pessoas como certificação profissional. Nesta dissertação, será adotada esta terminologia.

2.4 CERTIFICAÇÃO DE COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS

As transformações econômicas, tecnológicas e culturais ocorridas na última década provocaram a discussão sobre um novo paradigma na educação e formação profissional, que vem sendo impulsionada pelos principais agentes envolvidos. A elevação da qualificação ocupacional, a standarização dos perfis e a certificação profissional têm sido vistas como questões prioritárias para a sustentabilidade do desenvolvimento e a garantia da igualdade de oportunidades de formação e de emprego para todos.

A nova configuração do modelo produtivo – caracterizado pela acelerada incorporação tecnológica, pelo domínio da informação e pelo incremento do comércio internacional – vem exigindo, cada vez mais, competências adicionais aos profissionais, de modo a se tornarem aptos a se adequarem a um ambiente altamente competitivo e inovador. A certificação de competências profissionais tem sido colocada como uma das formas mais contemporâneas de se manter as competências profissionais atualizadas ao meio produtivo. De acordo com Alexim e Lopes (2004, p.1):

[...] a certificação tem sido apontada como instrumento de ajuste a uma forma flexível de produção (capaz de adaptar-se aos freqüentes câmbios e demandas) e a um tipo de sociedade mais exigente quanto ao respeito a direitos sociais, o que se traduz em especial na maior atenção à cidadania e, no contexto da produção, no melhor atendimento ao consumidor.

Fernandes (2005) afirma que a certificação de pessoas é uma iniciativa amplamente adotada no exterior e vem ganhando força no Brasil devido ao interesse das empresas brasileiras em se tornarem mais competitivas internacionalmente, reconhecendo a qualificação dos trabalhadores em sua área de atuação e garantindo a qualidade do que é encomendado.

Os setores que atuam em atividades de alta tecnologia, como petróleo, siderurgia, petroquímica, indústria automobilística, soldagem e assemelhados, vêm utilizando a certificação de pessoas como um complemento na busca pela qualidade total e pela capacidade de proporcionar uma maior garantia na segurança e redução de riscos de acidentes, assim como aumentar o alcance dos padrões de qualidade necessários para se manter no cenário competitivo mundial (ALEXIM; LOPES, 2004).

De acordo com a OIT (2002c), a avaliação e a certificação de competências profissionais dos trabalhadores têm por objetivo agregar uma série de vantagens ao trabalhador, entre elas:

- reconhecimento das competências profissionais adquiridas ao longo da vida;
- incentivo à formação permanente, em um mercado cada vez mais aberto, mais amplo e moldado por mudanças contínuas nas tecnologias e na organização do trabalho;
- trabalhadores qualificados segundo as necessidades do mercado de trabalho, considerando que os processos de avaliação e certificação de competências são baseados em normas de competência profissional afinadas com o setor produtivo;
- o certificado é um valioso instrumento para a tomada de decisão de trabalhadores, empresas e governos;

- cria novas possibilidades de mobilidade horizontal e vertical para os trabalhadores, aproveitando-se a transferibilidade das competências avaliadas e certificadas.

Estas vantagens expressam uma nova postura educacional e relação com o meio produtivo, para o qual não só o processo de qualificação é importante, mas também a certificação, que é o reconhecimento formal do desenvolvimento das competências esperadas naquela ocupação. Logo, é notável a necessidade de aproximar os sistemas educativos dos sistemas produtivos, uma vez que o processo de formação deve espelhar as competências profissionais necessárias para dinamizar a atividade produtiva.

Para que haja o reconhecimento do mercado, o certificado de competência deve ter: *significado*, uma vez que expressa as competências necessárias estabelecidas por uma norma; *validez*, por ser expedido em um contexto institucional reconhecido e legítimo; *transparência*, pois deve ser aberto a todos os interessados, gerando credibilidade; *atualizado*, já que reflete as competências realmente possuídas por seus trabalhadores (BRIGIDO, 1998).

A consecução dessas características no processo de certificação de competências profissionais é de muita importância para que a certificação se torne um elemento de inclusão social, objetivando reconhecer todas as qualificações dos trabalhadores, independentemente de como foram adquiridas. Este é um tema de grande debate e polêmica, devido à falta de consenso em relação às definições conceituais do que é competência profissional. A depender do critério de avaliação adotado, cria a possibilidade de tornar o processo de certificação falho e exclusivo socialmente. Marise Ramos (2003 apud ALEXIM; LOPES, 2004, p.11), compartilha desta preocupação ao comentar:

As competências acabam descrevendo, na verdade, as atividades requeridas pela natureza do trabalho [...] se basear exclusivamente nos desempenhos observáveis implica abstrair o conjunto de mediações que instauram, de fato, a competência, os quais os instrumentos de avaliação normalmente utilizados não conseguem captar.

Por outro lado, existem diversas experiências no mundo que demonstram a viabilidade de se avaliar as competências profissionais, tornando este um processo socialmente inclusivo. O reconhecimento dessas competências gera uma série de benefícios, pois apresenta oportunidades de valorizar profissionais experientes, elevar a auto-estima, organizar o meio produtivo, estimular a qualificação permanente, incrementar a valorização das atividades normalizadas e possibilitar a criação de uma referência que facilite o processo de seleção e recrutamento nas empresas, gerando uma maior capacidade de empregabilidade.

Conforme já mencionado, pelo fato de reconhecer a competência adquirida fora dos bancos escolares, a certificação profissional contribui como elemento de inserção social, principalmente em países com elevada taxa de analfabetismo e baixas taxas escolares.

2.4.1 Sistemas de Certificação de Competências Profissionais no Mundo

Alguns países, em diferentes regiões do mundo, atentos às demandas do mercado de trabalho e às transformações do sistema produtivo, no que tange principalmente aos perfis profissionais, vêm adotando sistemas de certificação de competências baseados em diferentes modelos referenciais. De acordo com Ramos (2002), três modelos – *institucional, regulado pelo mercado e impulsionado por atores sociais* – têm sido freqüentemente utilizados na criação de sistemas de certificação de competências profissionais. A autora ressalta as vantagens e desvantagens apresentadas por cada um deles:

- *Modelo Institucional (Impulsionados pelo governo)*

Vantagem: coerência conceitual do sistema

Desvantagem: Dificuldade para construir a coesão e a participação de atores sociais, além de muito caros.

- *Modelo Regulado pelo Mercado*

Vantagem: Maior controle dos custos

Desvantagem: Dificuldade para assegurar a qualidade dos programas de certificação e a falta de um marco conceitual que proporcione uma linguagem comum.

- *Modelo Impulsionado por Atores Sociais*

Vantagem: Interação imediata entre o mercado de trabalho, a formação e a negociação social.

Desvantagem: Resistências para desenvolver normas que extrapolem os limites do setor.

Com base no quadro referencial de Ramos (2002), serão apresentadas a seguir algumas experiências relevantes, que contribuem para o entendimento sobre este movimento mundial e o contexto nas quais foram criadas, tendo como referência duas possíveis motivações: necessidade de introdução de uma nova abordagem da formação e aprendizagem profissional baseada na noção de certificação de competências; adaptação da formação profissional existente ao aparecimento de novas competências resultantes de novas formas de organização do trabalho e recrutamento das empresas.

➤ *Modelo Institucional (Reino Unido, Austrália, México e Espanha)*

Este modelo é principalmente caracterizado por um processo de indução governamental, via órgãos da área educacional/trabalho que implementam o modelo de competência e coordenam o sistema através de um Conselho Nacional. Apesar do sistema britânico ter sido um dos pioneiros na Europa e no mundo, estará se priorizando, nesta dissertação, a revisão do modelo mexicano, devido às semelhanças com o contexto brasileiro.

- **Sistema mexicano**

Segundo Alexim (2005), o Sistema de Certificação de Competências mexicano é um dos mais completos e complexos da América Latina. Segundo Brigido (1998), a experiência mexicana vem sendo impulsionada pela OIT desde os anos 70, através da promoção de seminários, palestras e *workshops* sobre o tema. O projeto de normalização e certificação de competências no México teve início em setembro de 1993, através do projeto sobre Educação Tecnológica e Modernização de Capacitação desenvolvido pelas Secretarias de Educação Pública e do Trabalho e Previdência Social. Em agosto de 1995, foi instituído o Conselho de Normalização e Certificação de Competência Laboral (CONOCER).

Em um período de dois anos, o governo mexicano realizou consultas a setores produtivos, elaborou diagnósticos sobre a situação da educação tecnológica e da capacitação e buscou conhecer e analisar experiências internacionais de sistemas análogos que buscava implementar. Seu principal objetivo era ganhar competitividade via padronização das competências laborais, em função da formação de mercados comuns regionais e da globalização da economia, bastante influenciada pela proximidade dos EUA (RAMOS, 2002).

De acordo com Brigido (1998), o modelo mexicano, ao invés de rígido e voltado para o posto de trabalho e a especialização, foi idealizado de forma flexível, com estruturas de redes e trabalho em equipe com estruturas ocupacionais polivalentes. Esta opção de modelo proporciona ao indivíduo a possibilidade de manter um processo de melhoria contínua, via a contribuição de seus conhecimentos ao processo de produção e a análise e solução dos problemas que impedem o aumento da qualidade e produtividade.

Um dos grandes desafios assumidos pelo governo mexicano junto ao empresariado foi transformar a capacitação não mais uma obrigação legal, mas um processo integral e permanente, concedendo apoio e facilitando o trânsito dos profissionais entre a escola e o centro de trabalho e entre este e o sistema de formação. O governo buscou adaptar as ofertas

dos centros de capacitação às demandas das empresas, criando uma maior interação com as unidades produtivas, oferecendo programas flexíveis, moduláveis e atualizáveis, atendendo às especificações das normas técnicas definidas pela demanda (BRIGIDO, 1998).

Este modelo não apenas possibilita ao profissional ser avaliado para certificação a qualquer momento de sua vida produtiva, desde que esteja adequado às competências definidas na norma técnica, como também oportuniza maior integração entre os centros de trabalho e as ofertas de capacitação, oferecendo pessoas mais qualificadas e competitivas ao setor produtivo.

- Características do Sistema Mexicano:

- ✓ Voluntário.
- ✓ Enfoque na demanda.
- ✓ Processo de avaliação flexível e integrado ao sistema produtivo.
- ✓ Sistema baseado em módulos, tendo maior possibilidade de atualização entre o sistema de formação e as unidades produtivas.
- ✓ Ênfase no aperfeiçoamento contínuo para toda a vida produtiva.
- ✓ Coerente com as leis e práticas dos direitos civis existentes.

- *Modelo Regulado pelo Mercado*

- **Sistema Americano**

O sistema americano apresenta uma tendência única a um modelo mais regulado pelo mercado, sendo impulsionado pelos sistemas econômicos, nas mãos da iniciativa privada. Uma característica de seu sistema de certificação é a descentralização, em função da autonomia concedida aos estados federativos. Esta autonomia dificulta a unificação de um

sistema nacional, uma vez que cada estado, com o apoio do setor produtivo, estabeleceu seu próprio critério na construção das competências profissionais.

A primeira iniciativa de unificação das competências foi liderada pela Comissão da Secretaria do Trabalho sobre a Obtenção das Habilidades Necessárias (SCANS). Através de pesquisa junto aos segmentos da sociedade, buscou-se alinhar as diretrizes do meio educacional aos principais grupos de competências do setor produtivo e, com isto, oferecer um ensino mais qualificado e voltado à demanda das empresas. Logo após esta constatação, o Estudo Nacional de Análise Ocupacional (NJAS) procurou identificar as competências genéricas comuns ao meio produtivo, contrastando-as com o referencial do SCANS e buscando a melhor forma de avaliá-las.

O processo de unificação do sistema se consolidou com a criação, pelo Congresso, do Comitê Nacional de Padrões de Habilidades (*National Skills Standard Board*) constituído por 28 membros da sociedade e responsável pela regulamentação da atividade de normalização.

- Características do Sistema Americano:
 - ✓ Voluntário.
 - ✓ Processo conduzido por empresários com apoio do setor educacional, dos trabalhadores e da comunidade.
 - ✓ Padrões de habilidade flexíveis, manejáveis e continuamente atualizáveis, tendo a mesma relevância para o setor público e privado.
 - ✓ Ênfase no aperfeiçoamento contínuo.
 - ✓ Coerente com as leis e práticas dos direitos civis existentes.

Atualmente, todo o sistema vem sendo integrado e dinamizado pela *Occupational Information Network* (O*NET), rede de sistemas de informação que fornece uma ampla gama

de informações ao trabalhador, atualizando-o sistematicamente em relação às novas habilidades requeridas, tipos de certificados exigidos, mudanças nas estruturas ocupacionais, nas condições do trabalho, entre outros dados.

➤ *Modelo Impulsionado por Agentes Sociais (Alemanha, França e Canadá)*

○ **Sistema Alemão**

Segundo Ramos (2002), na Alemanha, os interlocutores sociais desempenham um importante papel na formação profissional inicial, na planificação em escala empresarial e na política do mercado de trabalho.

A cultura alemã possui um forte viés industrial e se caracteriza por uma das economias mais modernas e industrializadas do mundo. Por isto mesmo, um dos pontos interessantes do sistema alemão é que ele apresenta um *modelo dual*, em que a formação profissional ocorre em paralelo à formação acadêmica e boa parcela dos jovens, após o término do segundo grau, realiza uma formação profissional de mais 3 anos em média.

Desde os anos 70, o Conselho de Formação Alemão vem evoluindo no modelo metodológico para as qualificações profissionais, amadurecendo a cada década os conceitos utilizados. Teve inicialmente como referência o antigo conceito de competências, passando pela qualificação fundamental e adotando, por fim, o conceito moderno e amplo de competências. Esta última decorreu da constatação da rápida obsolescência dos conhecimentos técnicos e das destrezas profissionais exigidas pelo novo modelo de produção.

O modelo alemão, caracterizado pela descentralização da regulamentação, estimula a formação contínua dos profissionais. O sistema tem por objetivo promover a transparência entre a oferta e a procura da formação e qualificação, garantindo a competitividade das empresas no cenário regional, nacional e internacional.

Em vista das demandas globais, foi adicionada recentemente uma nova opção de qualificação no sistema dual por iniciativa do Ministério da Educação e Ciências, oferecendo aos aprendizes a possibilidade de novas qualificações em campos não estabelecidos pelo treinamento, como língua estrangeira. Segundo Brigido (1999, p.88):

O sistema alemão considera que possui competência quem dispõe de conhecimentos, destrezas e as capacidades exigidas numa profissão, sabe solucionar tarefas laborais com autonomia e flexibilidade e tem capacidade e disposição para participar de forma atuante no ambiente profissional e na organização.

Isto se traduz, segundo Ramos (2002), em grupos de qualificação a serem alcançados: qualificação técnica, qualificação metódica, qualificação pessoal, qualificação social e qualificação participativa.

As experiências internacionais em curso mostram distintos enfoques e resultados alcançados. Demonstram que, acima de tudo, os sistemas de certificação de competências devem ser um meio para o aumento da competitividade empresarial e um elo de aproximação entre o setor produtivo e os sistemas educacionais existentes, de modo a construir um processo de aprendizado profissional contínuo, alinhado à dinâmica e às transformações do mercado, tornando os profissionais cada vez mais competitivos.

- Características do Sistema Alemão
 - ✓ Voluntário.
 - ✓ Conduzido por interlocutores sociais presentes na formação profissional, planificação e política do mercado de trabalho.
 - ✓ Processo de formação profissional ocorre em paralelo à formação acadêmica (sistema dual).
 - ✓ Transparência entre a oferta e a procura de formação e qualificação.

- ✓ Ênfase na formação contínua, cuja regulamentação é descentralizada; igualdade para todos os estabelecimentos de formação.

2.4.2 Discussão no Brasil

No Brasil, a Organização Internacional do Trabalho (OIT), desde os anos de 1970, vem criando estímulos e promovendo discussões sobre a temática da Certificação, envolvendo os principais órgãos e entidades que compõem o ambiente do trabalho. Estas iniciativas visam um entendimento comum em busca da construção de uma política nacional norteadora, que possa deixar o Brasil profissionalmente mais preparado para o cenário econômico mundial globalizado. Desde então, o conceito de certificação profissional amadureceu, principalmente após o reconhecimento da competência profissional e o surgimento do novo paradigma de competência profissional, que abre uma perspectiva ampla, geral e irrestrita, no que se refere às novas abordagens de qualificação, conforme visto no Capítulo 1.

Ao longo das últimas décadas, algumas iniciativas buscaram colocar o tema em evidência, principalmente através das instituições de formação profissional, mas não encontraram acolhimento por parte dos dirigentes (ALEXIM, 2005). Destaca-se que, especialmente a partir dos anos de 1990, os debates se consolidaram em torno das mudanças estruturais provocadas pela globalização no meio produtivo e nas relações humanas. As competências profissionais passaram a ser vistas como uma nova forma de compreender a estrutura de conhecimento das pessoas e seu aprendizado diversificado, demandando, por sua vez, um reconhecimento formal destes saberes.

Em parceria com a Secretaria de Formação e Desenvolvimento Profissional (SEFOR) do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), a OIT conseguiu por em prática, de outubro de

1997 a março de 2002, um movimento que reuniu o setor público, privado, sindicato dos trabalhadores e entidades de formação profissional, com o desafio de trazer novamente à luz o tema da Certificação Profissional. Este movimento, caracterizado pelo Projeto “Avanço Conceitual e Metodológico da Formação Profissional no Campo da Diversidade no Trabalho e da Certificação Profissional”, teve como objetivo atualizar os conceitos, estratégias e metodologias aplicadas ao planejamento, gestão e execução da formação profissional (OIT, 2002b). Esse diversificado grupo passou a fazer parte do “Grupo de Referência Tripartite”, constituindo uma rede de discussão responsável por debater permanentemente conceitos e questões relativos a competências e certificação profissional.

Esse Projeto foi responsável pela a realização de seminários e *workshops* que propiciaram, entre outras coisas: o aprofundamento da discussão sobre os aspectos conceituais da certificação e os benefícios de sua aplicabilidade; a realização de diagnóstico e intercâmbio de experiências pioneiras vivenciadas no meio público e privado no que se refere a normalização, avaliação e certificação de competências profissionais e certificação ocupacional de trabalhadores; além da produção e publicação de quatro livros inéditos – Discussões; Relato de Algumas Experiências Brasileiras; Análise Qualitativa do Trabalho, Avaliação e Certificação de Competências; e Glossário de Termos Técnicos – sobre a questão da certificação profissional, que contribuem para a sustentação científico-acadêmica do tema no Brasil.

Uma das realizações concretas desse Projeto foi o Seminário Internacional Tripartite – “Certificação Ocupacional (de competências ?) & Equidade”, ocorrido em dezembro de 1997, em Brasília. Este evento contou com a representação do segmento dos trabalhadores, empregadores e agentes executores. O objetivo deste seminário foi identificar as grandes motivações, as experiências em curso e as expectativas para o futuro com relação ao tema no Brasil, voltado para a criação de um sistema nacional de certificação profissional.

Os participantes desse Seminário concluíram que as transformações no meio produtivo, que demandam novas competências do trabalhador, são motivadoras para a

certificação profissional. Reconheceram também que, nesse contexto, a capacidade competitiva dos países passa diretamente pela qualificação de sua mão-de-obra. Ressaltaram que as competências tradicionais, desenvolvidas ao longo da vida laboral, deverão ser reconhecidas e certificadas, não importando como e onde foram adquiridas, devendo ser cada vez menos difusa a fronteira entre educação e formação profissional. Este foi, sem dúvida, um dos passos mais importantes na busca do consenso quanto ao uso da certificação profissional no Brasil e da definição do caminho a se trilhar em prol de uma regulamentação pública da atividade.

Por outro lado, os debates deixaram um saldo de preocupações que ainda precisam ser discutidas, tais como: aprender, mas evitar a cópia de modelos de sistemas internacionais; é fundamental aproximar os sistemas educativos e de formação profissional, pois cada vez mais um afeta o outro; instituir a certificação como um elemento inclusivo, a favor da integração regional e não da exclusão; adotar a certificação como um processo de estímulo à melhoria dos níveis de escolaridade; e ampliar o debate junto aos agentes de formação profissional com relação ao tema da formação por competências.

As expectativas futuras criadas pelo Seminário apontaram para a necessidade de se incorporar novos critérios na execução da formação profissional, muitos deles trazidos pelo setor privado, de modo a facilitar a linguagem entre os atores, criar maior competitividade para o setor e permitir maior integração de todos os que intervêm na capacitação. Identificou-se a necessidade de se ampliar a discussão sobre o conceito das competências para o trabalho, devendo ocorrer uma análise mais conceitual sobre o tema. Reconheceu-se também a importância de se trabalhar através das competências, pois se criam maiores possibilidades de formação dos profissionais. E ainda, devem ser acompanhadas e avaliadas as experiências já em curso no Brasil.

Neste sentido, buscando construir um maior entendimento do tema, Brigido (1998) identificou, em um estudo solicitado pelo Ministério do Trabalho em parceria com a OIT, as diversas vertentes que o setor tem demandado para a adequação profissional a estas

transformações. Cita-se como exemplo: o sistema produtivo, que vem pressionando pela elevação dos níveis de qualificação; as instituições governamentais e privadas de ensino, que estão cientes da necessidade de aproximação das condições reais do mundo do trabalho; a comunidade internacional, que vem demandando uma padronização e normalização dos procedimentos ocupacionais e o reconhecimento das competências tácitas do trabalhador; os órgãos sindicais, que têm interesse em ampliar as qualificações para a maior empregabilidade dos trabalhadores; e, por fim, as instituições educacionais e de formação profissional, que querem o reconhecimento oficial do diploma ou do certificado profissional, correspondendo à realidade do mundo do trabalho. O principal desafio é encontrar uma solução que proporcione ao trabalhador o trânsito mais ágil e produtivo por estas vertentes.

Vale ressaltar que o Brasil tem estado atento à nova dinâmica da educação profissional baseada em competências, pois, alinhado a esta tendência e ciente da necessidade de promover uma transição mais eficiente entre a escola e o mundo do trabalho, o Ministério da Educação (MEC), através da Reforma da Educação Profissional de 1997, deu maior ênfase ao tema da formação e avaliação por competências.

Segundo a OIT (2002c, p.117), o marco referencial desta reforma se deu com a promulgação da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB) N°. 9.394/96, conhecida como Lei Darcy Ribeiro, que se baseia no reconhecimento “[...] de que o desenvolvimento de profissionais preparados para enfrentar os desafios de economia globalizadas e competitivas depende de uma forte educação geral e de uma competente educação profissional, esta complementar e dependente daquela.” De acordo com o MEC (BRASIL, 2000, p.6): “[...] o conhecimento adquirido na educação profissional, inclusive no trabalho, poderá ser objeto de avaliação, reconhecimento ou conclusão de estudos.”

Tomando a LDB como base, o MEC (BRASIL, 2000) divulgou, através da Secretaria de Educação Média e Tecnológica (SEMTEC), de forma inédita no Brasil, uma versão preliminar do “Sistema Nacional de Certificação Profissional Baseada em Competências”,

para ser submetido a discussão nos segmentos interessados. O Sistema teve por objetivo promover a avaliação e a certificação baseada em competências, pois entendia que a certificação de competências profissionais é o processo através do qual entidades credenciadas avaliam e certificam as competências evidenciadas pelos candidatos, independentemente da forma como foram adquiridas, incluindo-as num contexto de educação profissional que responda a dois direitos fundamentais do cidadão, quais sejam os da educação e do trabalho, mediante processo de profissionalização integrada.

Apesar de todo o processo de elaboração ter sido conduzido de forma democrática e participativa, o sistema encontrou forte resistência para ser oficialmente adotado, principalmente por parte dos trabalhadores sindicalizados, que continuam a ver a certificação com um viés de exclusão muito forte. Adicionalmente, outra variável que fragilizou esta iniciativa foi a mudança do governo ao final de 2003. A troca de lideranças governamentais, ocorrida nesse momento, ocasionou a perda da continuidade do corpo técnico construído.

Atualmente, o tema da certificação de competências profissionais no Brasil encontra-se em um momento singular, sob uma forte análise e em intenso debate de metodologias, com a materialização de experiências pontuais concretas em distintos âmbitos institucionais. Um dos claros gargalos identificados por estas experiências, é a necessidade da certificação profissional estar alinhada ao da formação permanente, pois a exigência da certificação, sem uma alternativa de formação, não contribui para a qualificação da mão-de-obra e direciona para um processo de exclusão social. Portanto, o processo de educação permanente, como ocorre em alguns países europeus, deve estar mais atento em garantir a qualificação profissional contínua voltada para atender às transformações tecnológicas do meio produtivo, aumentando não só a produção e a competitividade empresarial, mas também agregando valor aos profissionais competentes.

No Brasil, constata-se que a área técnico-educacional ainda não se encontra devidamente atenta ao movimento da certificação de competências profissionais, ofertando

cursos sem a adequada modularização e flexibilização dos currículos, que possibilite a atualização das carências profissionais diagnosticadas e o trânsito mais ágil dos trabalhadores entre o meio produtivo e o educacional.

Além das experiências citadas anteriormente, lideradas pelo OIT/MTE e MEC, existem as ações voltadas para a certificação de pessoas no SINMETRO, que vêm ocorrendo desde 1992, com destaque para algumas competências e ocupações de ênfase tecnológica, como os inspetores de soldagem, os inspetores de ensaios não-destrutivos e os auditores de sistema de gestão (SEXTANTE, 2003). Fernandes (2005, p.29) confirma que existem hoje apenas três organismos de certificação de pessoas que atendem à Norma ABNT NBR ISO/IEC 17.024 e, portanto, estão credenciados no INMETRO: Fundação Brasileira de Tecnologia da Soldagem, responsável pelos inspetores de soldagem; Centro para a Inovação e Competitividade, que avalia os auditores de sistemas de qualidade e de sistemas de gestão; e a Associação Brasileira de Ensaio Não-destrutivos, que certifica os inspetores de ensaios não-destrutivos (ultra-som, radiografia e termografia), ferramentas de controle de qualidade de materiais e produtos utilizados nos setores petroquímicos, siderúrgico, nuclear e automotivo, entre outros. Estes já estão inseridos no Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade (SBAC) e desenvolvem-se segundo as diretrizes internacionais. Algumas destas certificações já são requisitos para exportação, o que demonstra o grau de exigência das relações internacionais.

É importante ressaltar que estas experiências encontram-se em estágios de evolução distintos e possuem focos divergentes. Em face da complexidade e diversidade de interesses relativos ao tema, é fundamental haver um entendimento técnico comum sustentado em uma visão sistêmica que crie bases para a construção de uma política pública para a certificação de pessoas, estruturando as experiências existentes e preparando seu desenvolvimento futuro (SEXTANTE, 2003).

De fato, a falta de uma política pública que regule estas iniciativas, tem levado a iniciativas e esforços divergentes que poderiam estar convergindo em uma direção comum, contribuindo na difusão e amadurecimento do tema no país e, por conseqüência, na elevação da qualificação profissional e ganho de competitividade dos serviços e produtos nos mercados internacionais. Esta percepção é compartilhada por Fernandes (2005, p. 27), que alerta: “Apesar dessa procura crescente, ainda não existe no país um conjunto sólido de regras para orientar a certificação. Enquanto o governo não elabora diretrizes nacionais, alguns setores se adiantam e buscam sistemas próprios para certificar seus profissionais.”

Com base nas experiências em curso, começam a surgir algumas questões que apontam os desafios que serão enfrentados na consolidação dessa dinâmica. De acordo com Alexim e Lopes (2004), a questão financeira tem-se mostrado decisiva para a implantação de sistemas de certificação, pois muitas empresas, devido ao elevado custo de produção, não estão dispostas a pagar pela certificação profissional. Em conseqüência, o próprio trabalhador tem que arcar não só com os cursos de atualização, mas com o exame de avaliação. Esta questão se agrava, quando os trabalhadores desempregados precisam realizar este desembolso para se manter no mercado de trabalho.

Tendo em vista as questões expostas acima e, principalmente, a necessidade de se ampliar a base de qualificação nacional para competir internacionalmente, o Governo Federal, liderado pelo Ministério do Trabalho e Emprego, criou, em dezembro de 2004, uma Comissão Interministerial de Certificação Profissional composta pelos Ministérios da Educação, do Turismo, do Desenvolvimento, da Indústria e Comércio Exterior e da Saúde, com o objetivo maior de, nos próximos dez meses, elaborar e implementar, através de uma construção participativa, políticas públicas de Certificação Profissional, objetivando superar a atual ausência de um marco regulatório integrado, sobreposição de competências e dispersão de atribuições entre órgãos governamentais. Ao mesmo tempo, visando aprofundar e ampliar a discussão do tema, o SBAC, através do INMETRO, vem coordenando um comitê técnico de

certificação voluntária de pessoas, constituído de diversos organismos, cuja secretaria executiva é exercida pelo SENAC. O objetivo deste Comitê é tratar das diretrizes desse sistema e definir a necessidade de critérios de acreditação complementares à norma ISO já existente.

Embora não existam os marcos regulatórios necessários para a devida estruturação da atividade de certificação de pessoas no Brasil, estão surgindo, conforme pontuado por Fernandes (2005), iniciativas oriundas da própria dinâmica do mercado que identificam na certificação das competências profissionais a possibilidade de se criar um diferencial de competitividade e, com isto, novas possibilidades de abertura de mercado. Nesta tendência de crescimento, em que se consolidam alguns setores produtivos estratégicos, o Setor de Turismo Brasileiro vem apresentando um grande potencial a ser realizado. A adoção de processos de certificação, especialmente da certificação profissional, pode ser uma ferramenta eficaz para o salto qualitativo e a diferenciação do produto Brasil no exterior, através do estímulo à qualificação da mão-de-obra e do aprimoramento dos serviços turísticos.

Especificamente neste setor, a experiência liderada pelo Instituto de Hospitalidade, desde 2001, através da implantação do Sistema Nacional de Certificação da Qualidade Profissional para o Setor de Turismo, tem sido considerada referência no Brasil e no mundo pela forma como foi construída. O rápido processo de expansão do IH no país indica a demanda existente, por parte dos trabalhadores e empresários, de processos de normalização, qualificação e reconhecimento formal de competências profissionais, capazes de contribuir para a estruturação do setor, a elevação da qualidade dos serviços e o aumento da competitividade dos estabelecimentos.

3 PROGRAMA NACIONAL DE CERTIFICAÇÃO DA QUALIDADE PROFISSIONAL DO INSTITUTO DE HOSPITALIDADE PARA O SETOR DE TURISMO

3.1 ORIGENS E FUNDAMENTOS DO INSTITUTO DE HOSPITALIDADE

O Instituto de Hospitalidade é uma instituição de educação e assistência social, constituída sob a forma de associação civil sem fins lucrativos e de interesse público. Foi fundado em 1997, em uma iniciativa inédita de 32 entidades nacionais e internacionais que atuam nas áreas de educação, trabalho, cultura, meio ambiente e turismo, que somaram esforços e competências, a fim de promover a educação e a cultura da hospitalidade para aprimorar o Setor de Turismo e impulsionar o desenvolvimento sustentável do Brasil. A Fundação Banco do Brasil, pela relevância de sua contribuição, tornou-se o primeiro Associado Benemérito. Atualmente, cerca de 200 entidades e 300 voluntários estão diretamente engajados em seus diversos programas e projetos.

A idéia do Instituto de Hospitalidade surgiu na Fundação Odebrecht, uma entidade com grande *expertise* em educação e geradora de ações que visam qualificar o jovem para crescer através do trabalho. A motivação inspiradora do Instituto de Hospitalidade surgiu em 1995, através de trabalhos realizados pela Fundação Odebrecht em Porto Seguro. Conforme relato de Fogel (2002), nesse período, a Fundação liderava um projeto local na área de educação fundamental de qualidade para adolescentes, envolvendo uma série de municípios

da região, com o objetivo de criar um grande movimento indutor em prol da qualificação. Apesar do grande entusiasmo gerado por este movimento, percebeu-se que, individualmente, os atores e segmentos não se articulavam ou criavam ações conjuntas em prol do movimento. Faltava-lhes uma causa maior que mobilizasse e unisse a todos em torno de um objetivo comum, ou seja, uma vinculação entre o *ensino fundamental de qualidade para todos*, e a perspectiva de melhoria econômica, de oportunidades de trabalho e renda.

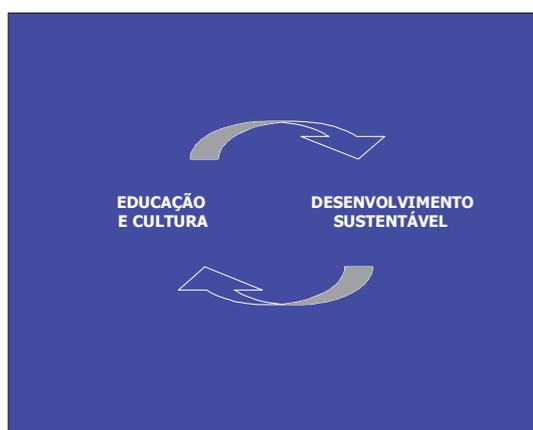
Este contexto apontou o turismo como fator de mobilização, por ser identificado como o principal vetor econômico da região e gerador de trabalho e renda para a maioria da população. A partir desse momento, estabeleceu-se um terreno fértil para o surgimento de uma série de novas idéias, debates e discussões, tendo como referência o desenvolvimento da atividade turística como aglutinadora de valor e propulsora do desenvolvimento local.

Conseqüentemente, concluiu-se que havia uma grande carência de investimentos e de atuações eficazes dos atores existentes na área de qualificação e educação profissional turística. Este elemento, portanto, tornou-se um dos graves entraves para o salto competitivo dos destinos. Como afirma o Presidente do IH, Sérgio Foguel (2002, p.33): “Nós todos sabemos que a qualidade dos serviços é um dos fatores críticos para o desenvolvimento do turismo. É a qualidade dos serviços que permite aos visitantes melhorar as condições de lazer, de cultura e de trabalho [...]”

Ciente dos desafios e da necessidade de contribuir para este salto competitivo, tanto quantitativo como qualitativo, do turismo no Brasil e, particularmente, na Bahia, é que, num processo de articulação e interlocução com as principais lideranças do setor turístico, buscou-se o desenvolvimento de estratégias educacionais que ativassem um processo de transformação cultural nos empresários e profissionais atuantes na atividade turística.

Esse contexto provocador define a Missão propulsora do Instituto de Hospitalidade. Segundo o documento de Direcionamento Estratégico do IH (2002), sua missão é promover a educação e a cultura da hospitalidade, visando ao aprimoramento do setor de turismo e sua contribuição para o desenvolvimento sustentável do Brasil.

A Missão do IH está fundamentada na necessidade de transformar educativamente a sociedade e o meio turístico, rompendo um paradigma, um ciclo vicioso, em que predominam os baixos investimentos em capacitação profissional, gerando conseqüentemente um serviço de má qualidade e uma baixa capacidade competitiva das localidades perante destinos mais maduros. Para romper este *ciclo vicioso* é necessário agir através de um amplo programa de sensibilização da sociedade, embasado por *programas de educação e cultura* que despertem a população e a conscientize da importância desta atividade. Deste modo, ativa-se um *ciclo virtuoso* de reciprocidade entre os visitantes e a comunidade, potencializado por trabalhadores qualificados e sociedade preparada para receber bem o turista. Esse ciclo virtuoso pode ser compreendido através das figuras a seguir:



Fonte : IH (2002, p.8)

FIGURA 3 – CÍRCULO VIRTUOSO DO DESENVOLVIMENTO



Fonte: IH (2002, p.8)

FIGURA 4 – CÍRCULO VIRTUOSO DO TURISMO

O Instituto de Hospitalidade tem como causa a necessidade de instrumentalizar a sociedade para potencializar este *ciclo virtuoso*, entendendo que a atividade turística está diretamente vinculada à prestação de serviços vivenciada pelos turistas *in loco*, sob constante interação com a comunidade. É através desta relação dinâmica que se ativa este movimento contínuo, impulsionado por iniciativas educacionais que qualificam a população local a oferecer serviços de melhor qualidade. Deste modo, a sustentabilidade dos destinos é alcançada quando são possibilitadas ao visitante melhores oportunidades de lazer, experiências culturais e níveis de satisfação que garantam momentos gratificantes e encantadores que os acolham e os motivem a retornar.

Com base nessa dinâmica, a percepção da indústria do turismo como uma grande alternativa de desenvolvimento para o Brasil e a constatação do baixo desempenho turístico mundial brasileiro possibilitam ao Instituto de Hospitalidade contribuir para a transformação desta realidade.

3.1.1 Formas de Atuação do IH

Como já é sabido, o Turismo impacta mais de 50 segmentos produtivos da sociedade. É um setor que, devidamente planejado, pode contribuir significativamente para o desenvolvimento da economia, a preservação do patrimônio natural e cultural e a difusão da paz mundial. Devido a sua alta capilaridade, consegue, através de baixos investimentos, gerar grandes impactos positivos na população. Por isto, existe um interesse mundial neste setor que vem gerando um crescente índice de competitividade, principalmente no contexto internacional, demandando uma profissionalização imediata.

Conforme se mencionou na Introdução desta dissertação, para que esta oportunidade se concretize, alguns *fatores críticos de competitividade* necessitam ser trabalhados estrategicamente nos destinos, a exemplo de: infra-estrutura, *marketing* e serviços. Dentre os três fatores críticos de competitividade, o IH mantém seu foco no aprimoramento dos *Serviços*, através de ações embasadas em Educação e Cultura.

De acordo com Foguel (2002, p.34, grifos do autor):

Neste contexto aflorou o conceito de HOSPITALIDADE como fator diferencial para o desenvolvimento do turismo: *o conjunto de competências, serviços, infra-estrutura e outros recursos destinados a receber bem turistas e visitantes, acolhendo com satisfação e servindo com excelência. São condições para recebê-los mais e sempre.*

Este conceito contribuiu para definir as bases de atuação do Instituto de Hospitalidade, concentrando sua *forma de atuação* como:

- *Agência de concepção e viabilização de programas e projetos* para a qualificação de pessoas na prestação de serviços em turismo, dentro de padrões internacionais de qualidade; e
- *Entidade mobilizadora e articuladora de agentes representativos da sociedade*, visando à conscientização sobre a importância da qualidade na prestação de serviços e seus reflexos para o setor de turismo, a qualidade de vida da população e o desenvolvimento social e econômico.

Essas duas vertentes atuam, ao mesmo tempo, com o objetivo de sensibilizar e mobilizar a sociedade de modo a criar demanda da população por melhor qualidade de serviços e, paralelamente, conceber programas e projetos que possibilitem ampliar e estruturar a oferta qualificada dos serviços. Essa forma de atuação subsidiou as diretrizes para as *estratégias de atuação*, que se concentram nas seguintes vertentes:

- *Mobilizar e disponibilizar tecnologias educacionais de ponta* adequadas às necessidades e à realidade brasileira;
- *atuar em áreas pioneiras* não atendidas por outras instituições;
- *articular parcerias* e atuar conjuntamente com outras entidades;
- *proporcionar o desenvolvimento de parceiros locais*, promovendo alianças entre estes e instituições, inclusive estrangeiras, de experiência comprovada;
- *conceber e realizar Programas que sirvam de referencial conceitual e prático* para a busca da excelência em nível internacionalmente competitivo no aprimoramento da Cultura Brasileira da Hospitalidade;
- *desenvolver programas com forte potencial multiplicador*, não somente pela formação profissional, articulação e mobilização que propiciam como também por se constituírem em suporte para o aprimoramento de outras entidades e agentes educacionais na prestação de seus serviços para o setor.

3.1.2 Dimensões da Qualificação e Estratégias de ação do IH

Ao longo dos últimos sete anos, o Instituto de Hospitalidade vem amadurecendo sua abordagem de qualificação do Setor, compreendendo a interconexão de suas dimensões e dominando com maior clareza a complexidade da atividade turística e os desafios existentes para o alcance de sua Missão. Esta consciência direcionou o IH a trabalhar voltado para *três dimensões da qualificação*, visando integrar suas iniciativas, de modo a beneficiar os atores em sua plenitude e contribuir mais efetivamente na evolução sustentável dos destinos turísticos:

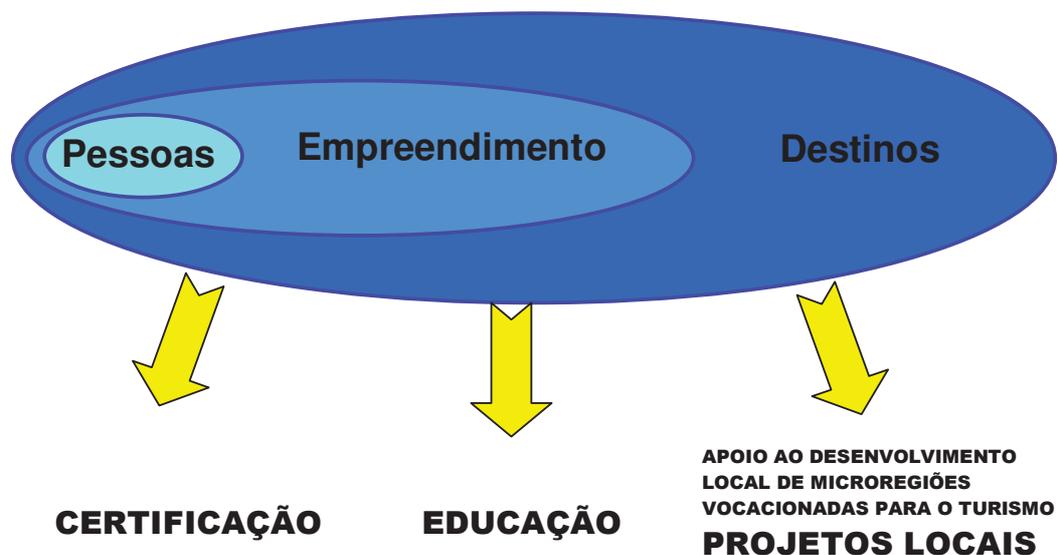


FIGURA 5 – ELIPSES DE ATUAÇÃO DO IH³

Para ativar estas dimensões, o IH desenvolve seus programas através de três principais estratégias: *Certificação*, *Educação* e *Projetos Locais*. Apesar de ser analisado nesta dissertação o Programa de Certificação Profissional (dimensão pessoas), a vertente Certificação não se limita a esta dimensão, agindo também em estabelecimentos, através do Programa de Certificação em Turismo Sustentável e do programa de Certificação em Turismo de Aventura. Portanto as vertentes possuem, muitas vezes, a transversalidade de agir em mais de uma dimensão, atendendo à necessidade de qualificação.

A atuação do IH ocorre através de iniciativas estruturantes, de *abrangência nacional e/ou foco local*, e provoca uma nova forma de ver, pensar e agir no setor. Estas, por sua vez, estabelecem referências conceituais e geram soluções que produzem efeitos práticos, tanto para os meios educacional e empresarial, quanto para os processos de apoio ao desenvolvimento sustentável e ainda para o embasamento de políticas públicas.

³ Essas elipses são a principal referência das dimensões da atuação do IH e fazem parte do material de divulgação institucional não publicado.

Os programas desenvolvidos pelo IH, de acordo com a sua natureza, podem ser: Embaixadores ou Localizados.

- Programas Embaixadores

Os Programas Embaixadores estabelecem referências conceituais, práticas e de efeito multiplicador para o desenvolvimento do turismo no Brasil. São estruturantes de uma nova forma de ver, pensar e agir no setor nacionalmente. Neste momento, o IH desenvolve os seguintes programas:

- *Programa Nacional de Certificação da Qualidade Profissional para o Setor de Turismo*: em execução em todo o território nacional, possibilita avaliar, desenvolver e certificar a competência do trabalhador, criando bases para a elevação do patamar de qualidade na prestação de serviços no setor e permitindo avanços de competitividade dos empreendimentos.

- *Programa de Certificação em Turismo Sustentável (PCTS)*: busca o aprimoramento da qualidade e competitividade de pequenas e médias empresas de turismo, estimulando seu melhor desempenho nas áreas econômica, ambiental, cultural e social. O programa visa apoiar os empreendedores do turismo para responderem aos novos desafios do setor e contribuir para o desenvolvimento sustentável do país. Neste sentido, aspectos como a autenticidade cultural, a inclusão social, a conservação do meio ambiente e a qualidade dos serviços ganham importância para a viabilidade econômica do turismo no longo prazo. A criação de normas brasileiras de certificação em turismo sustentável pelo IH também acontece no âmbito do PCTS. A elaboração e validação final das normas desenvolvidas têm ampla participação de empresas, trabalhadores, educadores e agentes governamentais.

- *Projeto de Normalização e Certificação em Turismo Aventura (PCTA)*: visa o desenvolvimento de normas que permitam organizar e desenvolver o turismo de aventura, setor cuja prática apresenta níveis de risco e incidência de perigos bastante diferenciados. Em 2003, o IH firmou um convênio com o Ministério do Turismo para a realização de um estudo diagnóstico sobre os aspectos críticos e requisitos para a operação segura e responsável do Turismo de Aventura no país, com o objetivo de subsidiar o desenvolvimento de normas para pessoas, equipamentos e sistemas de gestão. Três normas prioritárias já estão em desenvolvimento, do total de 15 normas de competências e procedimentos previstas para o setor. O processo de avaliação, além da equipe técnica, conta ainda com a participação de representações sociais e consulta pública, na qual podem ser avaliadas as práticas das diversas modalidades e suas especificidades, bem como os equipamentos. As normas serão utilizadas como referência para a certificação de pessoas e organizações.

- *Soluções Integradas em Educação Profissional e Empresarial*: incluem *Produtos e Processos Educacionais* destinados a Pessoas, Estabelecimentos e Destinos Turísticos. A *Metodologia de Desenvolvimento de Competências no Trabalho (MDCT)* vem se consolidando como tecnologia de capacitação eficaz voltada para a preparação de instrutores que irão atuar nos locais de trabalho ou nas comunidades, ajudando a alavancar a qualificação e certificação de pessoas nos inúmeros estabelecimentos inseridos em destinos turísticos do país.

- *Fórum Mundial do Turismo para a Paz e o Desenvolvimento Sustentável*: numa perspectiva de abrangência internacional, o Fórum é um movimento que visa criar espaços, via discussões e ações concretas, para que o turismo possa influenciar na criação de condições para a paz, na promoção do desenvolvimento sustentável – ecológico, social e econômico – e da diversidade cultural. O Fórum atinge seus objetivos através de três vertentes: uma *Rede de Redes*, que engloba cinco redes temáticas sediadas em diferentes continentes; *Projetos Demonstrativos* identificados e apoiados mundialmente, que colocam em prática os conceitos e ideais desenvolvidos pelo Fórum; e *Encontros Anuais*, nos quais os resultados das

experiências conceituais e concretas produzidas em todo o mundo são apresentados, discutidos e disseminados. Os Encontros Anuais serão realizados no Brasil até 2006. O primeiro ocorreu em Salvador, em dezembro de 2004. Está previsto para 2005 a realização do próximo, na cidade do Rio de Janeiro.

- Programas Localizados

Voltados para as necessidades de uma área ou região vocacionada para o turismo. Específicos para a realidade local, têm como princípio a gestão compartilhada do espaço, ou seja, um esforço em conjunto dos atores e lideranças locais em prol de um mesmo objetivo comum. Atualmente são desenvolvidos os seguintes Programas:

- *Portal da Misericórdia*: projeto de restauração do edifício-sede da Santa Casa de Misericórdia da Bahia, juntamente com seu acervo documental e artístico-cultural, e a restauração do Casario. Todas as edificações ficam na Rua da Misericórdia, no Centro Histórico de Salvador. Os arquivos da Santa Casa datam de 1549 e resgatam boa parte da evolução urbana da cidade de Salvador e do Brasil colonial. Após sua conclusão, o projeto prevê a exposição permanente do acervo e a criação de novos espaços, possibilitando eventos temporários e outras atividades que contribuirão para a revitalização do Centro Histórico. Iniciado em 1997, o projeto é coordenado e executado pelo Instituto de Hospitalidade.

- *Projeto Turismo e Responsabilidade Social (PTRS)*: é uma iniciativa educacional que envolve jovens do entorno do Centro Histórico de Salvador. Está voltado para o desenvolvimento pessoal e profissional de jovens de famílias de baixa renda, preparando-os para ingressar, permanecer e crescer no mercado de trabalho. A metodologia inclui oficinas e projetos de aprendizagem focados no desenvolvimento de competências básicas necessárias para atuar no setor de turismo e o estímulo ao empreendedorismo. Como diferencial, o projeto oferece vivência prática supervisionada, associada com treinamento em empresas de alimentos e

bebidas, viagens e hospedagem. As oportunidades de treinamento no local de trabalho são oferecidas por mais de cem empresas ligadas ao setor turístico em Salvador que apóiam o PTRS. Lançado em março de 2004, o projeto vai capacitar 480 jovens ao longo de dois anos.

- *Movimento Brasil de Turismo e Cultura*: projeto demonstrativo do Fórum Mundial de Turismo. Visa identificar e fortalecer manifestações culturais em 24 destinos turísticos brasileiros até 2006, através da mobilização e articulação de comunidades locais, criando novos produtos turísticos e gerando um turismo de maior qualidade e sustentabilidade, subsidiando a construção do marco conceitual sobre a Cultura Brasileira da Hospitalidade.

Os programas do IH visam apoiar o setor de turismo, proporcionando o aprendizado através da educação e da cultura, agregando valor ao processo de expansão e de consolidação da identidade brasileira, via a Cultura Brasileira da Hospitalidade. Esta, por sua vez, tem adquirido características cada vez mais profissional, original e surpreendente, de modo a possibilitar sua valorização e contribuição para a realização do potencial turístico do país. Este movimento, agregado à estruturação da oferta, seja em infra-estrutura ou em serviços, vem referenciado por uma forte exigência de qualidade e de produtividade para que se possa fazer a diferença no cenário global.

3.2 ESTRUTURA DO PROGRAMA NACIONAL DE CERTIFICAÇÃO DA QUALIDADE PROFISSIONAL PARA O SETOR DE TURISMO

O Instituto de Hospitalidade, em sua missão de promover a hospitalidade, contribuindo para o aprimoramento do Setor de Turismo, desenvolveu o Programa Nacional de Certificação da Qualidade Profissional para o Setor de Turismo. Este Programa constitui-se em uma das iniciativas estruturantes com maior potencial para gerar um processo de inclusão

no mercado formal de trabalho de milhares de trabalhadores que adquiriram suas competências ao longo da vida, servindo como elemento motivador para o aumento da auto-estima das pessoas e a continuidade do desenvolvimento profissional com reflexos diretos sobre a qualidade, produtividade e competitividade dos negócios.

Este Programa foi selecionado após uma ampla pesquisa mundial que buscou conhecer como os países vinham adotando iniciativas estruturantes de sucesso no desenvolvimento da competência profissional. Identificou-se que diversos países vinham trabalhando com sucesso o processo de normalização e certificação profissional em determinados setores da economia. Alguns, com experiências concretas no setor de turismo, a exemplo do Canadá, Inglaterra, Caribe e Costa Rica, serviram de referência para a iniciativa brasileira (FOGUEL, 2002).

Uma das metas desafiadoras assumidas pelo Programa foi criar as bases para uma mudança no setor, permitindo avanços na produtividade e competitividade dos destinos, atendendo à necessidade de elevar a qualidade dos serviços a padrões de excelência internacionais, de modo a assegurar a atratividade do país como destino turístico e local de investimentos (BARBOZA, 2000).

3.2.1 Objetivos e Implantação do Programa

De acordo com o Manual do Candidato do Programa de Certificação da Qualidade Profissional do IH (2005, p.2), principal instrumento de informação para os profissionais que querem se submeter a avaliação para certificação, o objetivo do Programa é “[...] contribuir de forma significativa com o processo de melhoria da qualidade dos serviços prestados aos turistas e, conseqüentemente, com o desenvolvimento do setor de turismo no Brasil.”

O Programa foi iniciado em dezembro de 1998. Devido a sua relevância para o Setor, teve, desde seu princípio, o apoio financeiro do Sistema Brasileiro de Apoio a Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE), do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), através de recursos do Fundo Multilateral de Investimentos (FUMIN), além de recursos próprios do Instituto de Hospitalidade.

Para minimizar os desafios existentes, já evidenciados em experiências de outros países, o processo de implantação do Programa Nacional de Certificação da Qualidade Profissional para o setor de Turismo adotou como *características fundamentais* os seguintes elementos, visando seu sucesso: *representatividade* dos diversos segmentos do setor; *validação* por especialistas e consulta pública ampla; *independência* do sistema de avaliação em relação ao processo de formação; *sintonia* com o novo modelo de formação profissional do MEC, baseado em competências para o trabalho; e *alinhado* com o sistema nacional e internacional de normalização e de certificação.

Estas características proporcionaram as bases de sustentação do processo de construção do Programa. Este é acompanhado diretamente pelo Conselho Nacional da Certificação da Qualidade Profissional para o Setor de Turismo (CQT), constituído por entidades representativas do setor nas áreas governamental, empresarial, educacional e de trabalhadores (ver Apêndice A). Atua como um órgão colegiado, de forma a impedir a predominância de algum interesse particular e aumentar a autonomia com relação às pressões que possam influenciar em suas decisões. O CQT é responsável pela definição da política e de regras gerais, assim como pela promoção e zelo no uso correto dos certificados do IH. Tem sido responsável pela aprovação das metodologias de elaboração adotadas pelo Instituto, que seguem os mesmos princípios utilizados na construção das normas internacionais ISO (IH, 2005).

Este esforço conjunto de normalização do Setor envolveu 136 organizações empresariais, governamentais, do meio educacional e de trabalhadores e sensibilizou/mobilizou

aproximadamente 11.480 pessoas, contando com a intensa participação dos principais atores-chave na concepção de suas ferramentas. Conforme afirma Basto ([200-], p.3):

O empresariado tem uma participação vital no desenvolvimento do programa, pois define a escolha das ocupações estratégicas a serem certificadas e valida os padrões mínimos de competências necessárias para o exercício de cada ocupação [...] Além dos empresários, o programa envolve especialistas do setor, educadores, representantes de associações, trabalhadores e governo.

A articulação de esforços e competências dos diversos segmentos do Setor criou uma intensa rede de interlocução no *trade turístico*, contribuindo para a estruturação de um novo paradigma, uma nova referência que balize os esforços de qualificação e estimule um movimento em prol do aumento da competitividade das pessoas e, conseqüentemente, dos estabelecimentos e destinos. Este esforço pode ser representado através da figura a seguir:

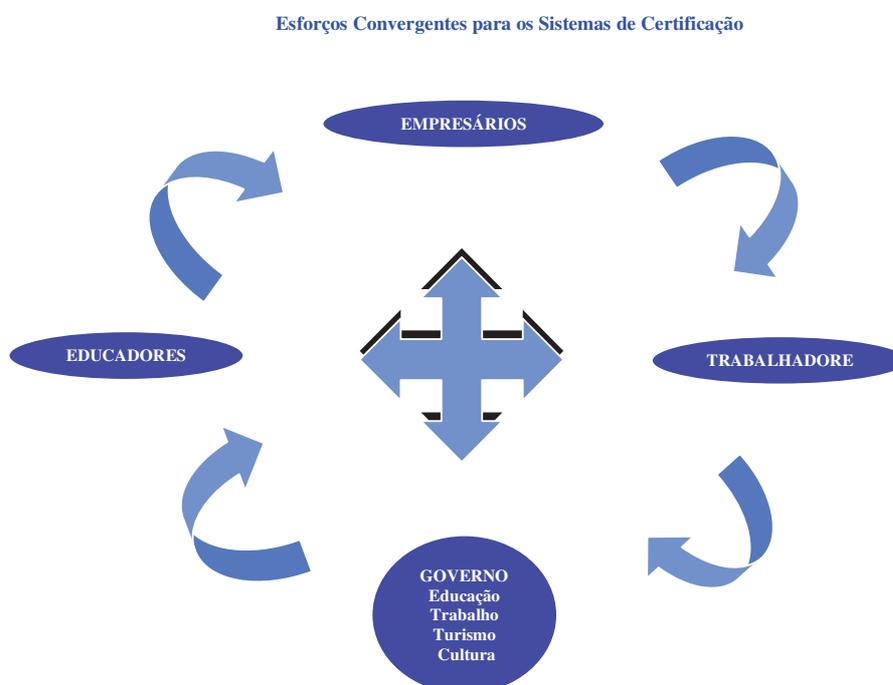


FIGURA 6 – ESFORÇOS CONVERGENTES PARA OS SISTEMAS DE CERTIFICAÇÃO

Com o objetivo de sistematizar a construção do Programa, o CQT criou Comissões Técnicas – nas áreas de Pesquisas, Normas, Currículos e Capacitação de Multiplicadores, Avaliação, Certificação e Segurança dos Alimentos – voltadas para a elaboração do conteúdo técnico necessário ao seu desenvolvimento. Todas elas contaram com a participação dos principais atores-chave do segmento, no intuito de conceber um produto final que refletisse as necessidades de qualificação do mercado e contribuísse na regulamentação e maior credibilidade da atividade turística. Dentre as Comissões Técnicas formadas, vale destacar duas, por sua relevância para o Programa e pelo esforço demandado em sua concepção: *Normas Técnicas e Avaliação para Certificação*.

3.2.1.1 Normas Técnicas

Na visão de Barboza (2002), o objetivo das normas do Programa Nacional de Certificação da Qualidade Profissional para o Setor de Turismo é estabelecer as competências exigidas e os resultados esperados da ocupação em questão.

As normas elaboradas pelo IH visaram estabelecer, circunstancialmente, os principais resultados esperados das ocupações normalizadas e um conjunto de saberes (conhecimento, habilidade e atitude) necessários para o desempenho competente, seguindo a Lei de Diretrizes e Bases (LDB) que estabelece, em seu artigo 41 (BRASIL, 1996, p.8): “O conhecimento adquirido na educação profissional, inclusive no trabalho, poderá ser objeto de avaliação, reconhecimento e certificação, para prosseguimento ou conclusão de estudos.” Portanto o sistema de certificação do IH respeita estas orientações e não estabelece nenhum pré-requisito para os profissionais interessados em se certificar.

Alexim e Lopes (2004, p.5) afirmam, de acordo com o Conselho Nacional da Educação, que as certificações profissionais deverão ter o enfoque das competências, entendidas como “[...] a capacidade de mobilizar, articular e colocar em ação valores, habilidades e conhecimentos necessários para o desempenho eficiente e eficaz de atividades requeridas pela natureza do trabalho.”

No âmbito do Programa de Certificação da Qualidade Profissional elaborado pelo IH, Barboza (2003, p.97, grifo nosso) entende que competência é a “[...] *capacidade de mobilizar, desenvolver e aplicar conhecimentos, habilidades e atitudes no desempenho do trabalho e na solução de problemas, para gerar os resultados esperados.*” Esse autor entende por resultados esperados o “[...] *conjunto mínimo de serviços que compõem uma ocupação.*” (BARBOZA, 2003, p.97, grifo nosso).

Para a elaboração das Normas, o IH adota a seguinte metodologia:

- levantamento de competências junto aos profissionais da ocupação;
- padronização;
- avaliação pela Comissão Técnica;
- consulta restrita junto a especialistas;
- consulta pública ampla;
- revisão final;
- aprovação pelo CQT.

A elaboração das 52 normas de ocupação e competências (ver Apêndice B) exigiu o levantamento prévio de perfis profissionais e contou com a participação de 2.851 profissionais provenientes de Belo Horizonte, Brasília, Cabo Frio, Cuiabá, Fernando de Noronha, Florianópolis, Fortaleza, Foz do Iguaçu, Natal, Porto Alegre, Rio de Janeiro, Salvador e São Paulo. Antes de serem aprovadas pelo CQT, as Normas foram submetidas à consulta pública,

com a participação de aproximadamente 42.000 pessoas de empresas e instituições (BARBOZA, 2000). Devido à dimensão continental do Brasil, com suas diversas particularidades culturais e distintos saberes, houve uma grande preocupação em conduzir um processo criterioso, que mapeasse as regiões do país e gerasse uma informação qualificada, uma referência quanto aos resultados esperados das principais ocupações do Setor de Turismo, contribuindo para o fortalecimento e a estruturação das ações de qualificação.

Posteriormente, já em 2004, devido a um programa em parceria com o Serviço Nacional de Apoio ao Comércio (SENAC), de qualificação e certificação em Segurança Alimentar para as Baianas de Acarajé de Salvador, foi desenvolvida uma norma de competência específica para esta categoria, denominada de “Segurança Alimentar para Manipuladores – Habilitação Baianas de Acarajé”, compondo, até o momento, um total de 53 normas para pessoas.

3.2.1.2 Avaliação para Certificação

O processo de avaliação dos profissionais é realizado através de um conjunto de provas, com o objetivo de aferir a existência dos conhecimentos, habilidades e atitudes exigidas na ocupação requerida para certificação.

Devido aos diferentes resultados esperados em cada ocupação, a forma de avaliar o profissional varia para cada uma, sendo necessária a combinação de um conjunto de provas (ver Anexo B), que possibilitem aferir a capacidade do profissional de atender a todos os requisitos estipulados pelas normas (ver Apêndice E). Em geral, o conjunto de provas é aplicado em um único período, podendo variar o tempo de avaliação entre 3 e 6 horas, a depender da ocupação ou competência.

O Instituto de Hospitalidade possui diferentes modelos de provas, que possibilitam avaliar para a certificação de diferentes ocupações normalizadas:

➤ Tipos de Provas

- conhecimento técnico na ocupação;
- habilidade verbal;
- habilidade numérica;
- habilidade de comparação;
- conhecimento técnico em segurança de alimentos;
- conhecimento técnico em hospitalidade;
- atitude comportamental;
- provas práticas.

Para as ocupações de Garçom, *Sommelier*, Cozinheiro, Camareira e Reparador Polivalente, Churrasqueiro, *Pizzaiolo*, Padeiro/Confeiteiro e *Barman*, o profissional deverá ser submetido a uma avaliação prática realizada no próprio local de trabalho, após ter sido aprovado nas avaliações teóricas.

Para a elaboração da Avaliação de Profissionais, o IH adota a seguinte metodologia:

- elaboração do Plano de Avaliação;
- identificação de situações típicas;
- definição do tipo da avaliação;
- desenvolvimento de banco de questões técnicas;
- seleção de testes disponíveis;
- desenvolvimento de testes práticos;
- definição do critério de avaliação;
- avaliação pela Comissão Técnica;

- teste piloto;
- apreciação final pela Comissão Técnica;
- aprovação pelo CQT.

Neste processo de construção das avaliações, buscando validar as avaliações para certificação, os testes pilotos foram aplicados a 2.084 profissionais de diversas regiões do país, antes de serem disponibilizadas ao mercado (BARBOZA, 2000).

O setor de turismo, conta assim, com normas nacionais aprovadas pelo CQT, elaboradas após levantamentos e validações junto a profissionais das diferentes categorias profissionais e regiões do país e refletem as exigências do mercado de trabalho para as diversas ocupações e competências definidas (BASTO, [200-]).

O certificado do Instituto de Hospitalidade tem validade de três anos, podendo ser renovado após o vencimento. Para tanto, o profissional deverá ser submetido apenas a uma prova técnica, que avaliará se continua capaz de gerar os resultados esperados para aquela ocupação ou competência. Com este procedimento, espera-se elevar a qualidade dos serviços e a capacidade de empregabilidade dos profissionais certificados, instalando um processo de aprendizagem contínua que leve as pessoas a se manterem atualizadas em relação às exigências do mercado.

3.2.2 Segmentos priorizados pelo Programa

Os instrumentos desenvolvidos pelo Programa, em especial suas normas e processos de avaliação para certificação, visam atender às ocupações dos principais segmentos da Cadeia Produtiva do Turismo:

- restaurantes e serviços de alimentação;
- meios de hospedagem;
- lazer e entretenimento;
- agências de viagens, operadores e transportadores;
- eventos, escolas, consultorias e outras atividades.

Sendo este um programa educacional estruturante para o Setor, que visa impactar de maneira ampla e geral a atividade turística, apresenta uma forma contemporânea de aprimoramento das competências profissionais para o mundo do trabalho, propondo-se a beneficiar:

- *profissionais*: pela possibilidade de reconhecimento da competência, valorização da carreira, auto-desenvolvimento e ascensão profissional;
- *estabelecimentos*: pela comprovação do padrão de qualidade e elevação do grau de credibilidade, além da possibilidade de maior oferta de mão-de-obra qualificada para contratação;
- *clientes*: pela satisfação obtida com o bom serviço ou pela perspectiva de contínuo aprimoramento dos serviços;
- *sociedade*: pela conscientização da importância econômica e social da atividade turística e da qualidade dos serviços para seu desenvolvimento.

3.3 SISTEMA NACIONAL DA CERTIFICAÇÃO DA QUALIDADE PROFISSIONAL PARA O SETOR DE TURISMO

O Programa Nacional de Certificação da Qualidade Profissional foi desenvolvido em três anos. Após sua conclusão, no final de 2000, resultou na construção do *Sistema Nacional*

da Certificação da Qualidade Profissional para o Setor de Turismo. A ação integrada desse sistema franqueou ao mercado um conjunto de soluções que visam à utilização de referências de padrões de qualidade, disponibilizando, ao mesmo tempo, ferramentas de apoio e orientação à capacitação de profissionais, objetivando aproximar o meio produtivo do meio educacional. Este sistema tem como focos principais: *o processo de certificação, o apoio a entidades de capacitação/formação, e o reconhecimento dos esforços em prol da qualidade dos estabelecimentos.*

➤ *Foco no Processo de Certificação*

- a elaboração de *46 Normas Nacionais de Ocupações*, que estabelecem as competências (conhecimentos, habilidades e atitudes) necessárias exigidas pela ocupação (ver Anexo A);
- a elaboração de *06⁴ Normas de Competência*, voltadas prioritariamente para avaliar em diferentes níveis hierárquicos as competências *Hospitalidade e Segurança de Alimentos*, que são consideradas *prioritárias e transversais* para um série de ocupações;
- *processos de avaliação para certificação*, compreendendo provas, testes e outras evidências de que o profissional atende aos padrões definidos nas Normas Nacionais de ocupação ou de competência.

Com o objetivo de apoiar o processo de certificação, seja na vertente da capacitação, seja na difusão dos conceitos e ferramentas desenvolvidas, foram criados outros importantes componentes que contribuem para o aprimoramento do Setor.

⁴ Posteriormente, em 2004, foi elaborada uma Norma de Competência “Segurança Alimentar para Manipuladores – Habilitação Baianas de Acarajé”, totalizando 53 Normas.

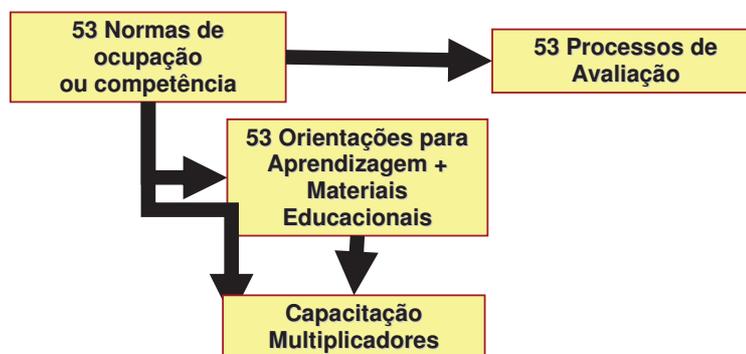
➤ *Foco no apoio a entidades de capacitação/formação*

- *Avaliações Diagnósticas*: antecedem ao treinamento ou capacitação e permitem identificar com precisão as carências dos profissionais. Dão maior racionalidade, eficiência e direcionamento aos esforços de treinamento pelas empresas e pelas instituições de educação profissional;
- *Orientações para Aprendizagem*: apresentam um guia formativo de cada ocupação, dentro do conceito da formação por competência, constituindo importante instrumento para adequar os conteúdos dos programas de treinamento e de educação profissional;
- *Cursos de Capacitação de Multiplicadores e Avaliadores*: permitem a capacitação de Multiplicadores, para a disseminação dos processos de formação e certificação por competência, e de Avaliadores, para a aplicação de provas e avaliação dos profissionais.

➤ *Foco no reconhecimento dos esforços em prol da qualidade dos estabelecimentos*

- *Selo de Compromisso com a Qualidade Profissional*: exige que 70% da *Força de Trabalho* das ocupações normalizadas sejam certificadas e que haja pelo menos um cargo gerencial certificado;
- *Selo de Compromisso com a Segurança de Alimentos*: exige que 80% dos profissionais que manipulem alimentos sejam certificados, e que haja, para cada 15 manipuladores, 01 supervisor certificado. Além disto, o estabelecimento é submetido a uma vistoria técnica, a fim de comprovar a existência de condições mínimas que assegurem as boas práticas da Segurança de Alimentos.

Estruturalmente, portanto, o Sistema Nacional de Certificação da Qualidade Profissional se configura da seguinte maneira:



Fonte: IH (2002, p.18)

FIGURA 7 – ESTRUTURA DO SISTEMA NACIONAL DA CERTIFICAÇÃO DA QUALIDADE PROFISSIONAL

Por sua vez, este sistema em funcionamento possui a seguinte dinâmica:



Fonte: IH (2002, p.19)

FIGURA 8 – MODELO DE FUNCIONAMENTO DO SISTEMA DE CERTIFICAÇÃO PROFISSIONAL DO IH

3.4 AVANÇOS DO PROGRAMA NACIONAL DE CERTIFICAÇÃO DA QUALIDADE PROFISSIONAL

O processo de normalização do Setor de Turismo, liderado pelo IH, desencadeou um movimento de reconhecimento por parte das instâncias federais com relação ao conteúdo tecnológico produzido e à importância de dar seguimento ao processo de normalização em outras áreas e atividades do Setor, o que estimulou a criação de um Comitê Brasileiro de Turismo – CB54, no âmbito da ABNT. Das 53 Normas elaboradas pelo IH, 33 já foram ratificadas pela ABNT e se tornaram Normas Brasileiras (Apêndice E). As demais se encontram em processo de estudo e encaminhamento para essa Associação.

Devido a seu papel de liderança na atividade de normalização do Setor de Turismo, o Instituto de Hospitalidade assumiu a Secretaria Executiva do CB54, exercendo o papel de gestor e mobilizador das lideranças do segmento turístico, identificando demandas para normalização com o apoio das entidades representativas. Atualmente, exerce também a coordenação do Comitê Mercosul de Normalização - CSM 23. Além desta liderança, ao final de 2004, o IH foi convidado pelo BID para assumir a Rede Latino-Americana de Certificação de Pessoas, sendo responsável pelo fomento e articulação com outras entidades. O objetivo desta Rede é instalar um fórum virtual de discussão do tema, apoiando as iniciativas que vêm ocorrendo na América Latina.

No âmbito nacional, o IH vem atuando em diversos destinos brasileiros, através de projetos em parceria com organismos de fomento que, apoiando o Plano Nacional de Turismo, visam consubstanciar o movimento de profissionalização do turismo brasileiro.

Apesar de sua breve existência, o Programa de Certificação da Qualidade Profissional, até 2005, já apresenta números que impressionam e indicam a demanda latente do mercado por ações de qualificação estruturantes. Nesses 04 anos de atuação, o Programa já esteve

presente em 16 dos 27 estados federais, realizou a formação de aproximadamente 1.500 Multiplicadores, implantou ações em 1.270 empresas e realizou 20.341 avaliações para certificação e 22.405 avaliações diagnósticas. Ao lado destas ações, mantém um banco de dados das carências profissionais em âmbito nacional, que fundamentará uma pesquisa sobre a realidade profissional do Setor de Turismo. O número apresentado de avaliações para certificação indica que o Instituto de Hospitalidade é hoje o maior organismo certificador de pessoas do Brasil e, provavelmente, da América Latina. No entanto ainda existe um grande passo técnico a ser dado, pois o processo de credenciamento perante o INMETRO ainda não foi obtido, devendo ser submetido a acreditação em julho de 2005, com base nos critérios da ISO/IEC 17024 (Avaliação de conformidade – Requisitos gerais para organismos que realizam certificação de pessoas), para que possa se tornar um organismo certificador oficialmente brasileiro.

4 ANÁLISE DOS DADOS DA PESQUISA

4.1 MODELO DE ANÁLISE – PERCURSO METODOLÓGICO

A certificação de pessoas ainda é uma prática pouco comum e bastante segmentada no Brasil, conforme explicitado no Capítulo 3 desta dissertação, mas vem ganhando destaque, principalmente no Setor de Turismo. Não obstante, pode-se dizer que, em geral, o processo de certificação no Setor de Turismo, seja ele de sistemas ou de pessoas, é uma iniciativa pouco difundida, não sendo vista até então como necessária para a obtenção de maior competitividade no mercado. Dado o potencial econômico da atividade turística, do crescimento da concorrência empresarial e do desafio de se tornar mais atuante no ambiente internacional, este cenário começa a ser revertido através de um processo de normalização do Setor que tem ganhado importância nas discussões empresariais e governamentais, sendo priorizado pelo Ministério do Turismo como instrumento estratégico para o desenvolvimento setorial.

Atualmente, apesar do Programa de Certificação da Qualidade Profissional estar em andamento desde final de 2000, não existem dados que demonstrem a percepção dos profissionais e empresários com relação aos benefícios da certificação de pessoas e sua contribuição para o desenvolvimento profissional e empresarial. Logo, o modelo de análise em questão, predispõe-se a ir a campo e avaliar esta percepção, tendo como foco os

empresários e profissionais do segmento de bares e restaurantes de Salvador-BA que passaram pelo Programa de Certificação da Qualidade Profissional no ano de 2004.

Esta pesquisa pretende atingir seus objetivos, verificando a contribuição da certificação de competências profissionais para o aumento da qualificação e competitividade profissional e empresarial como via alternativa para o aumento da qualidade dos serviços turísticos brasileiros. O recorte específico da amostra no segmento de bares e restaurantes, conforme visto na Introdução desta dissertação, está fundamentado no fato deste segmento possuir a maior concentração de trabalhadores do setor de turismo, representando 53% do total dos profissionais atuantes. Ao mesmo tempo, o fato de apresentar os menores índices de desempenho profissional torna justificável avaliar a contribuição do Programa para o processo de aprimoramento profissional deste segmento.

A elaboração do modelo de análise foi fundamentada na revisão de literatura realizada, compreendendo os temas: Competência e Certificação.

No que diz respeito ao conceito de competência, preserva-se o entendimento do Instituto de Hospitalidade, exposta por Barboza (2002, p.97): “Capacidade de aplicar e desenvolver conhecimentos, habilidades e atitudes no desempenho e na solução de problemas para gerar resultados.”

O modelo de pesquisa utilizado por esta dissertação, tipo *survey*, entretanto, não possibilita avaliar diretamente a competência profissional, uma vez que esta é materializada em um dado momento e contexto. No entanto este modelo de pesquisa possibilita e objetiva mensurar a *percepção* dos empresários e profissionais com relação às contribuições do Programa de Certificação da Qualidade Profissional para o aumento da qualificação profissional, compreendendo a qualificação através da definição adotada pela OIT, exposta por Ramos (2002, p.60, grifo nosso): “Uma *capacidade potencial* do trabalhador em realizar algumas funções, quando a competência seria a materialização desta potencialidade através da mobilização de conhecimentos e habilidades potenciais em um dado contexto.”

Entende-se que, ao utilizar a Norma como referência, o Programa de Certificação estimule o profissional a buscar ações de qualificação que desenvolvam seus saberes, atenda aos requisitos exigidos, consiga sanar gradativamente as deficiências existentes e alcance a competência profissional.

A segunda base do modelo de análise utiliza como referência a avaliação da conformidade (certificação), entendida, de acordo com a definição da CNI (2002a, p.8, grifo nosso), como:

Avaliar e atestar que um produto, serviço, sistema ou pessoal atende aos requisitos de uma norma é um instrumento para o desenvolvimento empresarial e para a proteção do consumidor. As organizações que adotam a avaliação da conformidade beneficiam-se pelo aumento de sua *competitividade*.

Adota-se também o conceito de competitividade apresentado por Casteli (2001, p.145): “Competitividade é possuir equipe com mais habilidade do que as concorrentes, para atender às necessidades, desejos e expectativas dos clientes.”

Sob a perspectiva do mundo do trabalho, observa-se que as duas referências são complementares e trabalham a convergência de duas dimensões necessárias para se obter um aumento qualitativo e distintivo nas relações comerciais: *qualificação* e *competitividade*. Existe uma terceira dimensão transversal a estas duas, a qual foi inserida com o intuito de avaliar questões do ponto de vista pessoal dos profissionais e empresários e que são fundamentais para o processo de validação do Programa Nacional de Certificação da Qualidade Profissional: *avaliação pessoal*.

Uma vez que o Programa de Certificação Profissional, primeira iniciativa brasileira de certificação de pessoas no Turismo, foi posto em prática ao final de 2000, torna-se fundamental mensurar sua efetiva aplicabilidade e contribuição à dinâmica profissional e empresarial. A amostra colhida refere-se a profissionais que foram avaliados ao longo de 2004, independente de terem sido certificados ou não, enfatizando sua experiência e contato com os processos e instrumentos utilizados para a certificação profissional.

Os dados coletados nesta pesquisa, apesar de restritos a uma realidade segmentada, servirão como uma primeira referência objetiva, do ponto de vista do mercado, da reação e percepção profissional e empresarial com relação às contribuições do Programa Nacional de Certificação da Qualidade Profissional para o aumento da qualificação e competitividade do setor.

A seguir a composição das dimensões analisadas por categoria: Empresários e Profissionais.

➤ **EMPRESÁRIOS**

DIMENSÃO DA COMPETITIVIDADE: objetiva avaliar, do ponto de vista empresarial, se o fato de possuir profissionais certificados contribui para o diferencial competitivo das empresas, através da maior produtividade na equipe, do aumento da satisfação dos clientes com relação ao atendimento, da redução da rotatividade e do aumento do comprometimento dos profissionais.

DIMENSÃO DA QUALIFICAÇÃO: objetiva avaliar, do ponto de vista empresarial, a contribuição do Programa de Certificação Profissional para a valorização da qualificação profissional e a adoção de novas ferramentas de qualificação para os profissionais.

DIMENSÃO DA AVALIAÇÃO PESSOAL: Objetiva avaliar, do ponto de vista empresarial, o custo x benefício da certificação; a perspectiva de aumento da oferta de mão-de-obra qualificada; as formas utilizadas para avaliação; e a adoção contínua do Programa de Certificação Profissional para o aumento da qualificação do setor.

➤ **PROFISSIONAIS**

DIMENSÃO DA COMPETITIVIDADE: Objetiva avaliar, do ponto de vista profissional, até que ponto o Programa de Certificação Profissional proporciona maiores condições de empregabilidade; diferencial perante outros profissionais; e valorização interna na empresa.

DIMENSÃO DA QUALIFICAÇÃO: Objetiva avaliar, do ponto de vista empresarial, até que ponto o Programa de Certificação Profissional contribui para o estímulo à qualificação; o domínio dos conhecimentos necessários da ocupação; a perspectiva de desenvolvimento da carreira; e o desenvolvimento de novas habilidades.

DIMENSÃO DA AVALIAÇÃO PESSOAL: Objetiva avaliar, do ponto de vista empresarial, até que ponto o Programa de Certificação Profissional contribui para o aumento da auto-estima; a valorização da ocupação; e o maior reconhecimento da sociedade pela atividade.

De acordo com a estrutura do Modelo de Análise, as dimensões expostas acima incorporam os principais elementos de influência na reação e percepção dos profissionais e empresários que foram objeto de pesquisa.

Para avaliar as dimensões (competitividade, qualificação e avaliação pessoal), foram criados grupos de indicadores específicos que, por sua vez, foram co-relacionados a um número de perguntas no questionário aplicado aos profissionais e empresários (ver Apêndice C):

➤ EMPRESÁRIOS

EMPRESÁRIOS	DIMENSÕES	INDICADORES / PERGUNTAS	NÚMERO QUESTIONÁRIO
	COMPETITIVIDADE	Mudança na postura dos funcionários	
Aumento da produtividade dos profissionais			03,04,05
Rotatividade dos profissionais certificados			18,19
Aumento da Competitividade			07,08
Reconhecimento por parte dos clientes			09,10,11
Utilização como diferencial/ <i>marketing</i>			12,13
QUALIFICAÇÃO	Valorização da qualificação/certificação		18,21
	Adoção de novas políticas para a gestão de pessoas		15,20
	Novas ferramentas de apoio à qualificação		14,15,16,17
AVALIAÇÃO PESSOAL	Validação do Programa de Certificação Profissional		17,22
	Análise de custo x benefício		23,24
	Contribuições da certificação profissional para o mercado de trabalho		25,26

QUADRO 3 – ABORDAGEM EMPRESARIAL - DIMENSÕES E INDICADORES

Na perspectiva dos Empresários, a dimensão da *Competitividade* está relacionada principalmente com a contribuição da certificação para o aumento da produtividade profissional e a geração de diferenciais competitivos para a empresa. Ao mesmo tempo, a questão da competitividade possui uma grande interface com a dimensão da *Qualificação*, que tem por objetivo avaliar se o Programa de Certificação Profissional contribuiu para despertar nos empresários a compreensão da importância da qualificação profissional e da adoção de ferramentas de gestão que possibilitem valorizar e manter os profissionais certificados na empresa, reduzindo a rotatividade. Atuando de forma transversal, os indicadores da dimensão da *Avaliação Pessoal* avaliam a percepção empresarial do ponto de vista pessoal, através de uma análise crítica das ferramentas utilizadas no Programa de Certificação para a avaliação dos profissionais e suas contribuições na geração de um mercado profissional mais qualificado e preparado para atender ao cliente.

➤ PROFISSIONAIS

	DIMENSÕES	INDICADORES / PERGUNTAS	NÚMERO QUESTIONÁRIO
PROFISSIONAIS	COMPETITIVIDADE	Valorização do Mercado	01,02
		Valorização pela Empresa	05,06
		Diferencial perante outros profissionais	07,08
	QUALIFICAÇÃO	Desenvolvimento e estímulo a novas qualificações	03,09
		Conhecimento dos resultados esperados	11,12
		Interesse em buscar novas certificações	10,13
		Perspectiva de desenvolvimento na carreira	14,21
	AVALIAÇÃO PESSOAL	Desenvolvimento da auto-estima	04,16
		Valorização pela comunidade	15,17
		Validação do Programa de Certificação Profissional	18,19,20

QUADRO 4 – ABORDAGEM PROFISSIONAL - DIMENSÕES E INDICADORES

Na perspectiva dos Profissionais, as três dimensões aplicadas ao meio empresarial se repetem, de modo a criar critérios e estruturas de análises semelhantes. Em síntese, os

indicadores de Competitividade têm como foco avaliar as contribuições da certificação para o aumento da empregabilidade, o reconhecimento profissional e a diferenciação perante outros profissionais. Os indicadores da *Qualificação*, por sua vez, têm por objetivo avaliar se a perspectiva de obtenção da certificação profissional está criando uma nova percepção dos profissionais para a questão da qualificação e para a importância do desenvolvimento de competências que possibilite o crescimento na carreira e sua maior valorização no mercado. Por último, através dos indicadores da “Avaliação Pessoal”, buscam-se avaliar, do ponto de vista pessoal dos profissionais, alguns pontos críticos que possam restringir a validação do Programa.

4.2 ANÁLISE DA PERCEPÇÃO DOS SEGMENTOS AVALIADOS

O Instituto de Hospitalidade possui hoje, aproximadamente, 20 mil avaliações para certificação realizadas no Brasil, em diversas ocupações e competências, nos mais variados segmentos do setor.

Esta pesquisa exploratória priorizou, conforme visto na seção anterior, o segmento de bares e restaurantes de Salvador, no qual o universo já avaliado pelo Programa é da ordem de 1.250 profissionais e de 105 empresas participantes. Vale a pena esclarecer que entre os profissionais avaliados encontram-se profissionais certificados e não certificados.

No âmbito desta pesquisa, foram consideradas somente as empresas que tiveram pelo menos 05 profissionais de seu quadro profissional avaliados, possibilitando maior capacidade de análise crítica por parte do empresário. O universo utilizado como referência nesta pesquisa é, portanto, de 59 empresas. Por outro lado, na vertente profissional, foram

considerados profissionais certificados e não certificados, no intuito de identificar a existência de uma percepção distinta com relação à importância e benefícios do Programa de Certificação Profissional para o desenvolvimento profissional.

Os dados apresentados a seguir referem-se à percepção de 11 empresários (ver Apêndice D), ou seja, 19% do universo empresarial, e 227 profissionais avaliados, equivalentes a 18% do universo profissional.

4.2.1 Análise dos Empresários

a) Perfil

A composição dos participantes é identificada através de três elementos: *sexo*, *tempo de funcionamento do estabelecimento* e *nível de escolaridade dos participantes*.

- Sexo

A amostra está representada por uma maioria feminina (64%), o que pode indicar uma crescente presença feminina neste segmento. No entanto, dado o tamanho da amostra, torna-se precipitado este tipo de avaliação. O Gráfico 1, a seguir, é ilustrativo:

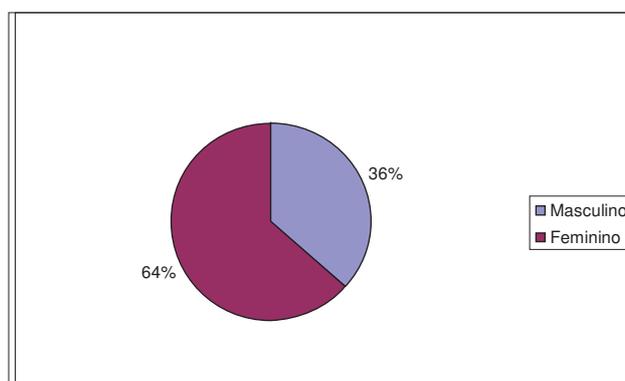


GRÁFICO 1 – DISTRIBUIÇÃO DOS EMPRESÁRIOS POR GÊNERO

- Tempo de Funcionamento

Os empresários avaliados, em sua maioria – 63% da amostra –, possuem um negócio estável, com mais de 11 anos de funcionamento. Acredita-se que possuam uma capacidade crítica em relação à dinâmica de seu negócio, estando mais preparados para avaliar as contribuições do Programa de Certificação da Qualidade Profissional. Veja-se no Gráfico 2, a representação desses dados:

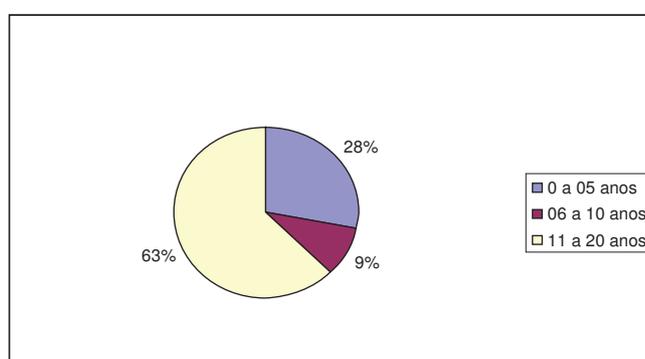


GRÁFICO 2 – TEMPO DE FUNCIONAMENTO DOS ESTABELECIMENTOS

- Nível de Escolaridade

Conforme esperado, o nível de escolaridade dos empresários é majoritariamente superior (73%), contribuindo para a compreensão da importância da qualificação nos negócios. O Gráfico 3, a seguir, exhibe este resultado:

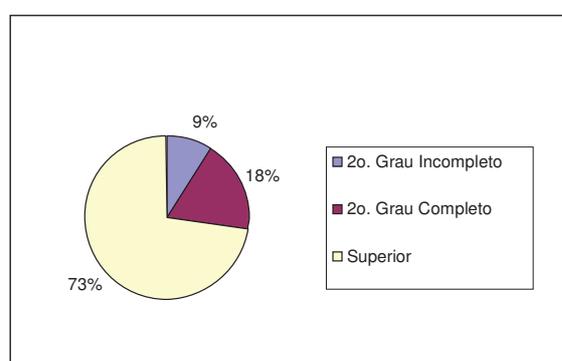


GRÁFICO 3 – ESCOLARIDADE MÉDIA DOS EMPRESÁRIOS

b) Percepção Empresarial quanto ao Programa de Certificação da Qualidade Profissional

As próximas análises visam avaliar, através dos indicadores construídos, a reação e percepção dos empresários no que concerne à contribuição do Programa de Certificação em três dimensões específicas: *Competitividade*, *Qualificação* e *Avaliação Pessoal*.

- Dimensão da Competitividade

DIMENSÃO	INDICADORES / PERGUNTAS	NÚMERO QUESTIONÁRIO
COMPETITIVIDADE	1. Mudança da postura dos funcionários	1, 2, 6
	2. Aumento na produtividade dos profissionais	3,4,5
	3. Rotatividade dos profissionais certificados	18,19
	4. Aumento da competitividade	7,8
	5. Reconhecimento por parte dos clientes	9,10,11
	6. Utilização como diferencial de <i>marketing</i>	12,13

QUADRO 5 – EMPRESÁRIOS - INDICADORES DA DIMENSÃO DA “COMPETITIVIDADE”

Conforme expõe o Gráfico 4, a seguir, do ponto de vista empresarial, o Programa de Certificação Profissional contribui para o aumento da competitividade dos estabelecimentos, indicando que esta iniciativa possibilita mudanças na postura profissional e aumento de sua produtividade, criando, através da certificação profissional, ações de *marketing* que dão mais visibilidade e reconhecimento por parte dos clientes. Por outro lado, um dos pontos de maior discordância identificados na pesquisa refere-se à contribuição da certificação profissional para a redução da rotatividade dos profissionais, que continua sendo um dos principais problemas da atividade turística e, principalmente, do setor de bares e restaurantes. Especificamente neste indicador, 68% dos empresários afirmaram que estarão buscando formas de manter esses profissionais nas empresas. No entanto, aproximadamente 20% não crêem que a certificação profissional seja um elemento que possa reduzir a rotatividade nas empresas. Esta percepção é perigosa para o Programa, pois, em geral, os empresários arcam

com o custo da certificação e, caso não consigam reduzir o índice de rotatividade, não terão motivos para investir no profissional.

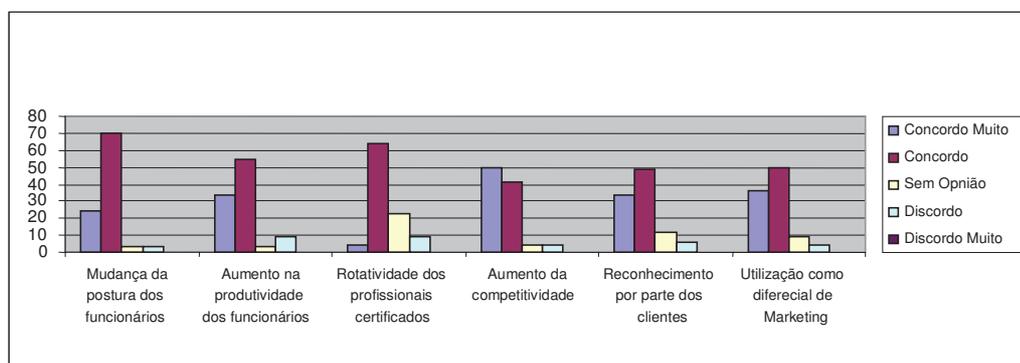


GRÁFICO 4 – EMPRESÁRIOS - ANÁLISE INDIVIDUAL DOS INDICADORES DA “COMPETITIVIDADE”

No próximo gráfico, a análise geral do componente *Competitividade* demonstra que o Programa de Certificação Profissional possui uma aprovação global de 84,86% dos entrevistados, validando sua contribuição para o aumento da competitividade das empresas. Pode-se inferir, portanto, que a utilização da certificação da qualidade dos serviços é uma boa estratégia na criação de diferenciais competitivos para as empresas.

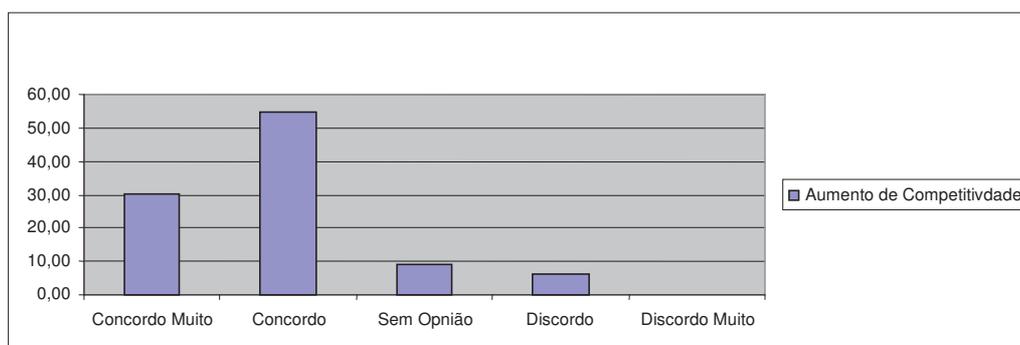


GRÁFICO 5 – EMPRESÁRIOS - ANÁLISE GERAL DA DIMENSÃO DA “COMPETITIVIDADE”

- Dimensão da Qualificação

DIMENSÃO	INDICADORES / PERGUNTAS	NÚMERO QUESTIONÁRIO
QUALIFICAÇÃO	1. Nova percepção quanto à qualificação profissional	14,15,16,17
	2. Valorização da qualificação/certificação	18,21
	3. Adoção de novas ferramentas de apoio à qualificação	15,20

QUADRO 6 – EMPRESÁRIOS - INDICADORES DA DIMENSÃO DA “QUALIFICAÇÃO”

Para a dimensão da *Qualificação* foram criados três indicadores que visam mensurar as reações e percepções empresariais ao Programa de Certificação do IH e sua contribuição na construção de uma nova dinâmica setorial voltada para o aprimoramento da qualidade dos serviços como um dos principais instrumentos de competitividade para o desenvolvimento do setor.

Pode-se dizer que os indicadores dessa dimensão, em geral, alcançaram resultados positivos, como ilustra o Gráfico 6 a seguir. Isto demonstra que os empresários estão dispostos a estimular seus profissionais a buscarem novas qualificações e certificações, incorporando outras iniciativas de qualificação em seus estabelecimentos e adotando novas políticas de valorização aos profissionais certificados. Como era de se esperar, a pesquisa indicou um grau de discordância em relação a uma nova percepção da questão da qualificação e da adoção de novas ferramentas, mas não chega a 10% dos avaliados. Um dos pontos contraditórios desta dimensão revelou-se no indicador “valorização da qualificação e certificação”, em que 100% dos entrevistados afirmaram que a qualificação é uma prioridade para seu negócio. No entanto, no mesmo indicador, em outra questão, aproximadamente 30% afirmaram não possuir nenhuma iniciativa que valorize e/ou mantenha os profissionais certificados nas empresas. Este resultado revela que, em geral, os empresários não desenvolvem políticas de gestão de pessoas em suas empresas, ou seja, não priorizam a qualificação profissional.

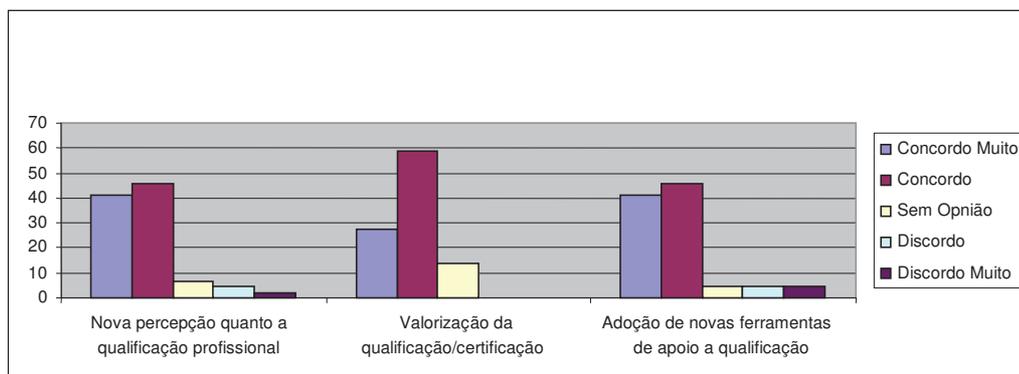


GRÁFICO 6 – EMPRESÁRIOS - ANÁLISE INDIVIDUAL DOS INDICADORES DA DIMENSÃO DA “QUALIFICAÇÃO”

De acordo com os dados coletados, conforme gráfico a seguir, constata-se que, do ponto de vista empresarial, o Programa contribui para a construção de uma nova dinâmica setorial voltada para a valorização da qualificação e da certificação profissional para o desenvolvimento do setor. O expressivo resultado de 86,38% de concordância na análise geral dos indicadores da dimensão da *Qualificação* aponta que esta é uma iniciativa eficaz para o aprimoramento profissional e aumento da qualidade dos serviços.

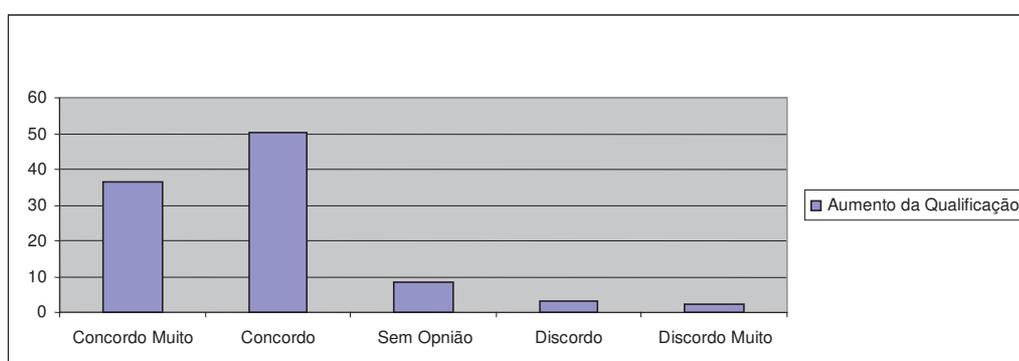


GRÁFICO 7 – EMPRESÁRIOS - ANÁLISE GERAL DA DIMENSÃO DA “QUALIFICAÇÃO”

- Dimensão da Avaliação Pessoal

DIMENSÃO	INDICADORES / PERGUNTAS	NÚMERO QUESTIONÁRIO
AVALIAÇÃO PESSOAL	1. Validação do Programa de Certificação da Qualidade Profissional	22,17
	2. Análise de custo x benefício	23,24
	3. Contribuições do processo de certificação profissional para o mercado de trabalho	25,26

QUADRO 7 – EMPRESÁRIOS - INDICADORES DA DIMENSÃO DA “AVALIAÇÃO PESSOAL”

Esta dimensão possibilita ao empresário realizar uma análise crítica do Programa, através de três indicadores: *disposição em dar continuidade a futuras ações de certificação profissional em seu estabelecimento, avaliação de preço e formas de avaliação utilizadas.*

Seguindo a tendência das demais dimensões, a avaliação pessoal dos empresários é positiva com relação a todos os indicadores estabelecidos, como demonstra o Gráfico a seguir. Um dos desafios desta dimensão foi identificar a percepção dos empresários em relação ao custo x benefício da certificação, uma vez que são os principais financiadores do processo. Surpreendentemente, na amostra coletada, 86,4% dos empresários estão dispostos a pagar. Não obstante, pode existir um desvio nesta percepção, pois boa parte dos empresários participou de projetos subsidiados por organismos de fomento. Este fator pode ter contribuído para uma falsa percepção de valor, pois, na prática, uma das grandes resistências existentes no mercado está relacionada ao valor da certificação profissional, que hoje corresponde a R\$80,00 por avaliação.

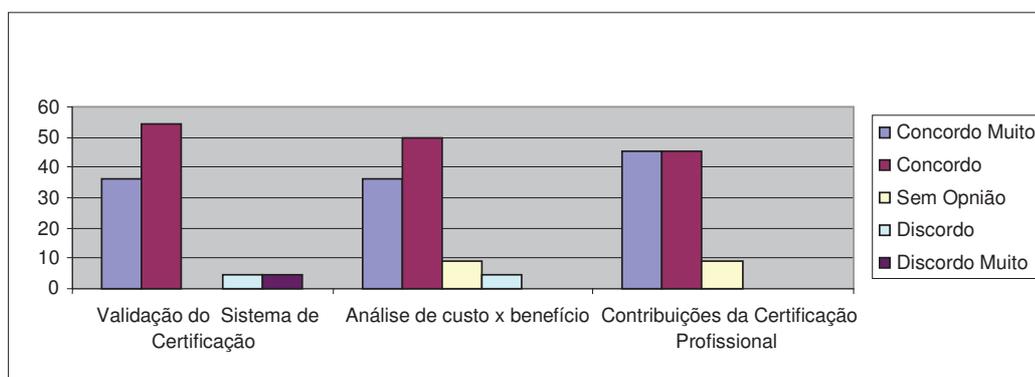


GRÁFICO 8 – EMPRESÁRIOS - ANÁLISE INDIVIDUAL DOS INDICADORES DA DIMENSÃO DA “AVALIAÇÃO PESSOAL”

Nos demais indicadores, houve uma média de 90% de aprovação da eficácia do Programa e das ferramentas utilizadas na avaliação do profissional, com destaque para as provas. Os empresários reconheceram também que a certificação profissional contribui, entre outras coisas, para a geração de profissionais qualificados, mais motivados e comprometidos com suas ocupações e possibilita a identificação dos profissionais mais competentes no mercado.

A análise geral da dimensão da *Avaliação Pessoal*, representada no Gráfico 9 a seguir, permite afirmar que 89,40% dos empresários apóiam esta iniciativa, acreditam em sua importância para o desenvolvimento setorial e validam os instrumentos de avaliação elaborados pelo sistema da certificação.

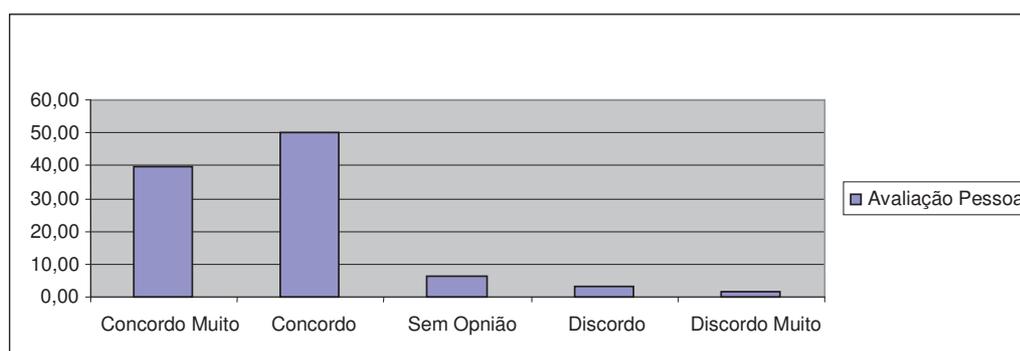


GRÁFICO 9 – EMPRESÁRIOS - ANÁLISE GERAL DA DIMENSÃO DA “AVALIAÇÃO PESSOAL”

- Análise comparativa das Dimensões

As dimensões avaliadas tiveram um desempenho bastante semelhante em todos os aspectos, com uma concordância geral (concordo muito + concordo) em torno de 87%. Este resultado evidencia que, na perspectiva empresarial, o Programa de Certificação da Qualidade Profissional é uma iniciativa estruturante de apoio à qualificação e contribui significativamente para o aumento da competitividade das empresas, através do reconhecimento das competências profissionais e do aumento da qualidade dos serviços. O Gráfico 10 exibe esses dados:

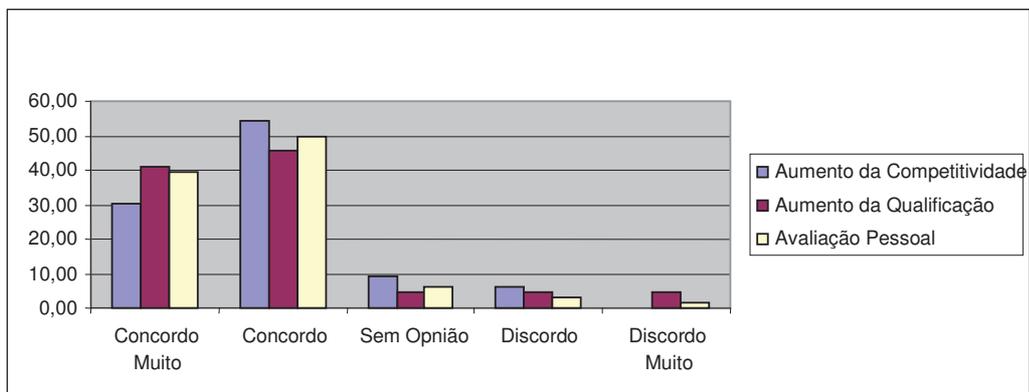


GRÁFICO 10 – EMPRESÁRIOS - ANÁLISE COMPARATIVA DAS DIMENSÕES

4.2.2 Análise dos Profissionais

A amostra dos profissionais participantes desta pesquisa, embora represente apenas 18% do universo total de profissionais de bares e restaurantes de Salvador já avaliados para certificação, como esclarecido anteriormente, resultou em 227 questionários, podendo ser considerada uma amostra aceitável.

a) Perfil

A análise do perfil tem por objetivo identificar o tipo de ocupação, o *status* do profissional e, principalmente, o grau de escolaridade. A importância deste último reside no fato de que, no Programa de Certificação da Qualidade Profissional, o processo de avaliação é, em sua quase totalidade, escrito. Deste modo, pode se tornar um dificultador para aqueles que detêm menor escolaridade.

- Ocupação

Conforme identificado no Gráfico 11 a seguir, houve uma grande heterogeneidade de ocupações avaliadas, com destaque para as cinco mais representativas: Garçom (26,9%), Atendente (12%), Auxiliar de Cozinha (9,3%), Cozinheiro (7%) e *Commis* (5%). Existe uma possibilidade de “Atendente” e “Garçonete” serem a mesma ocupação, o que poderia indicar, por um lado, a falta de conhecimento relativamente à própria ocupação e, por outro, uma predominância da ocupação de garçom no segmento de bares e restaurantes. Destaca-se que 13%, ou 30 profissionais, que preencheram os questionários não identificaram sua ocupação, sendo classificados como “Não Informou”.

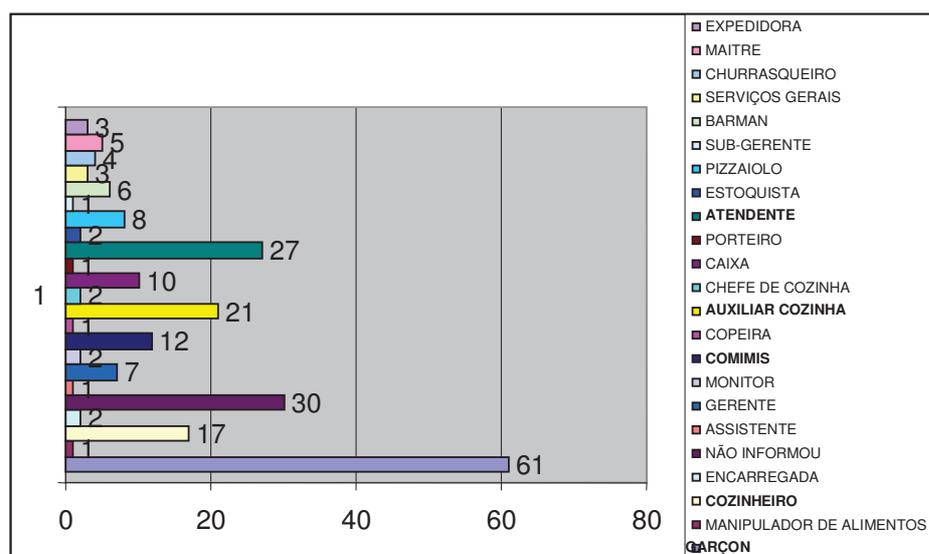


GRÁFICO 11 – PROFISSIONAIS - OCUPAÇÕES AVALIADAS

- Status do Profissional

Uma vez que o questionário foi aplicado a profissionais certificados e não-certificados, esta variável visa identificar o percentual existente de cada categoria na amostra coletada, pois se parte do princípio que este *status* possa ser um elemento de influência nas respostas.

Conforme se identifica no Gráfico 12 a seguir, a amostra desta pesquisa está composta majoritariamente por profissionais certificados, representando 81% deste universo. Diante desse resultado, acredita-se que, apesar da orientação prévia, boa parte dos empresários disponibilizou o questionário somente para os profissionais certificados. Entende-se que essa escolha decorreu da rotatividade ou do fato da maioria dos profissionais remanescentes nos estabelecimentos serem certificados. A pesquisa buscou avaliar, a partir desta diferenciação, a percepção de ambos os grupos, visando identificar uma possível divergência de avaliações em relação ao Programa, a depender do *status* do profissional avaliado.

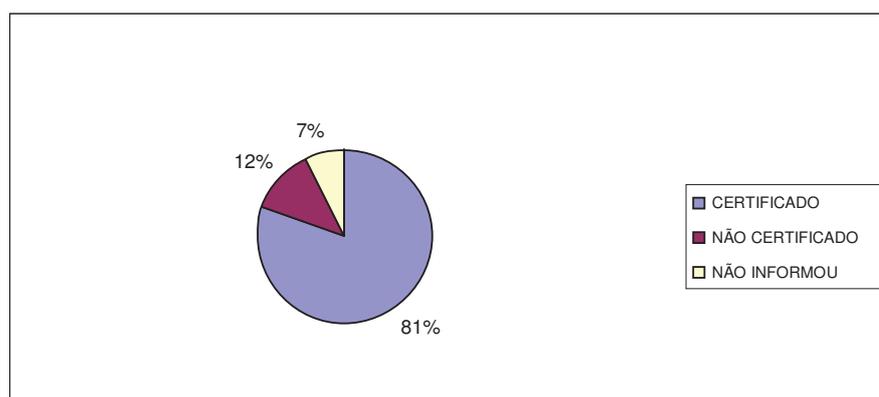


GRÁFICO 12 – STATUS DO PROFISSIONAL

- Grau de Escolaridade

Este é um dos elementos que poderia ter um alto grau de influência nas respostas, pois, conforme dito, a compreensão das questões das provas exige, pelo menos, um grau médio de escolaridade. No entanto, como mostra o Gráfico 13 a seguir, 56,8% dos profissionais avaliados informaram possuir 2º grau completo e 13,7% possui o 2º grau incompleto, o que já atenderia as exigências mínimas para a interpretação das questões. Por outro lado, este dado também possibilita o entendimento de que 97% dos participantes não possuem nenhuma

formação técnica ou acadêmica na área, confirmando assim os resultados anteriormente alcançados pela Pesquisa de Oferta de Mão de Obra do IH. A Certificação Profissional é, portanto, um poderoso instrumento de valorização e reconhecimento das competências profissionais desenvolvidas por estas pessoas.

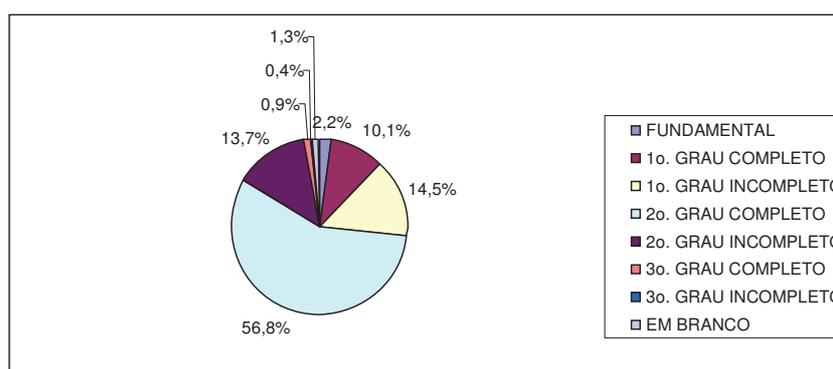


GRÁFICO 13 – GRAU DE ESCOLARIDADE DOS PROFISSIONAIS

b) Percepção Profissional quanto ao Programa de Certificação da Qualidade Profissional

A percepção profissional é de extrema importância para a avaliação crítica do Programa de Certificação da Qualidade Profissional, uma vez que esses são os principais beneficiários de todo o processo. À semelhança dos Empresários, conforme exposto na seção 5.2.1, a percepção dos Profissionais será avaliada através de três dimensões: *Competitividade*, *Qualificação* e *Avaliação Pessoal*.

- Dimensão da Competitividade

DIMENSÃO	INDICADORES / PERGUNTAS	NÚMERO QUESTIONÁRIO
COMPETITIVIDADE	1. Valorização pelo Mercado	1,2
	2. Valorização pela Empresa	5,6
	3. Diferencial perante outros profissionais	7,8

QUADRO 8 – PROFISSIONAIS – INDICADORES DA DIMENSÃO DA “COMPETITIVIDADE”

A dimensão da *Competitividade* é uma das mais estratégicas para o sucesso da certificação de pessoas, pois, a partir do momento em que a certificação seja reconhecida no mercado como um atestado da competência profissional e, com isso, agregue valor a sua competitividade no mercado, haverá uma demanda dos trabalhadores pela certificação e, automaticamente, será iniciado um círculo virtuoso de qualificação e aprendizagem contínua que elevará a qualidade dos serviços.

Segundo dados colhidos pela pesquisa, expostos no Gráfico 14 a seguir, 96,7% dos profissionais concordam que a certificação pode gerar novas oportunidades de trabalho e que o mercado já vem valorizando isso. Destaca-se que 50% dos entrevistados pontuaram que “concordam muito” com esta percepção. Existe também uma percepção positiva de 84% dos profissionais de que as empresas já começam a valorizar internamente os profissionais certificados, apesar de 4% discordarem disto. No entanto, esta percepção positiva está coerente com a realidade, pois 72% dos empresários revelaram que estarão adotando novas políticas de benefícios, visando manter profissionais certificados nas empresas.

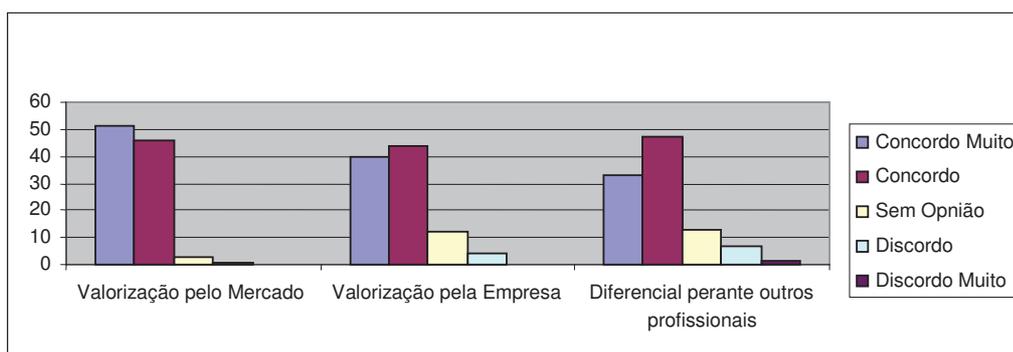


GRÁFICO 14 – PROFISSIONAIS - ANÁLISE INDIVIDUAL DOS INDICADORES DA DIMENSÃO DA “COMPETITIVIDADE”

Com relação ao indicador *diferencial perante outros profissionais*, existe uma reação positiva, sendo que 12% declararam não ter opinião sobre este tema e 8% discordaram deste

indicador. Surpreendentemente, entre os 8% que discordaram, aproximadamente 50% eram profissionais certificados e 50% não eram. Neste caso, não se comprovou o viés de influência.

Como se pode constatar no Gráfico 15 a seguir, os profissionais entrevistados do segmento de bares e restaurantes de Salvador acreditam que a certificação profissional pode efetivamente contribuir para o aumento de sua competitividade no mercado de trabalho, apesar de 4%, ou seja 09 profissionais, discordarem desta afirmação.

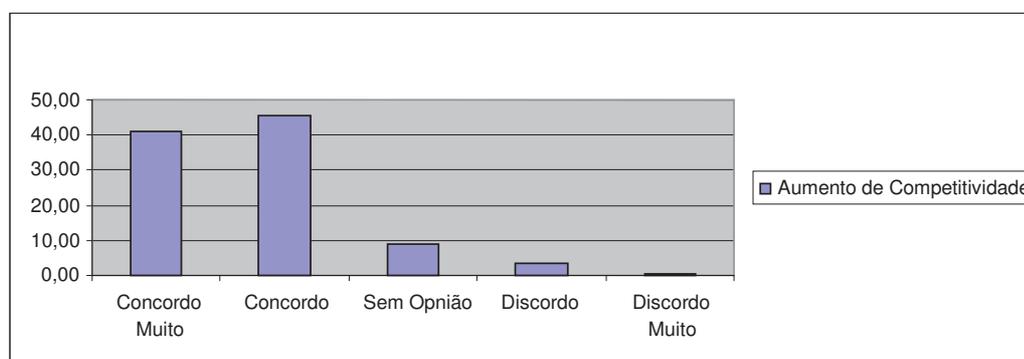


GRÁFICO 15 – PROFISSIONAIS - ANÁLISE GERAL DA DIMENSÃO DA “COMPETITIVIDADE”

Ao se comparar a percepção dos profissionais certificados e não-certificados, apresentada no Gráfico 16 a seguir, percebe-se que não existem grandes diferenças nas opiniões dos entrevistados, pois há, no máximo, uma variação média de 10% nas respostas dadas. Portanto, infere-se que, em geral, independente de seu *status*, os profissionais percebem positivamente que a certificação profissional, através do Programa de Certificação da Qualidade Profissional, é um elemento que agrega valor a sua atividade e possibilita um aumento de competitividade de sua atuação no mercado de trabalho.

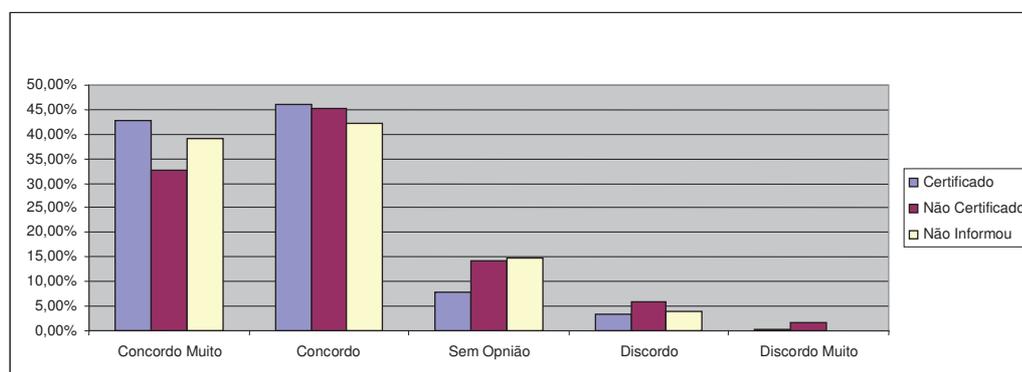


GRÁFICO 16 – AUMENTO DE COMPETITIVIDADE – PROFISSIONAIS CERTIFICADOS E NÃO CERTIFICADOS

- Dimensão da Qualificação

DIMENSÃO	INDICADORES / PERGUNTAS	NÚMERO QUESTIONÁRIO
QUALIFICAÇÃO	1. Desenvolvimento e estímulo a novas qualificações	3,9
	2. Conhecimento dos resultados esperados de sua ocupação	11,12
	3. Interesse em buscar novas certificações	10,13
	4. Perspectiva de desenvolvimento na carreira	14,21

QUADRO 9 – PROFISSIONAIS – INDICADORES DA DIMENSÃO DA “QUALIFICAÇÃO”

O objetivo dos indicadores desta dimensão é avaliar o impacto do Programa de Certificação da Qualidade Profissional nos profissionais, identificando sua contribuição para estimular e despertar uma nova percepção quanto à importância da qualificação e certificação para o desenvolvimento profissional.

As informações colhidas na pesquisa junto aos 227 profissionais, apresentadas no Gráfico 17 a seguir, permitiram perceber que, em média, 90% dos entrevistados crêem que o Programa tem capacidade de estimular a busca de novas qualificações e o desenvolvimento na carreira através do processo de certificação. Adicionalmente, o acesso à norma possibilita que

os profissionais tenham maior ciência dos resultados esperados e competências exigidas para sua ocupação, sendo este fato confirmado por 93,6% dos profissionais. Um dado importante a ser destacado, é que mais de 90% dos profissionais entrevistados valorizam a certificação profissional e possuem interesse em renová-la, pretendendo elevar o nível de suas certificações, através do desenvolvimento de novos saberes (habilidades, conhecimentos e atitudes), tornando-se profissionais mais polivalentes.

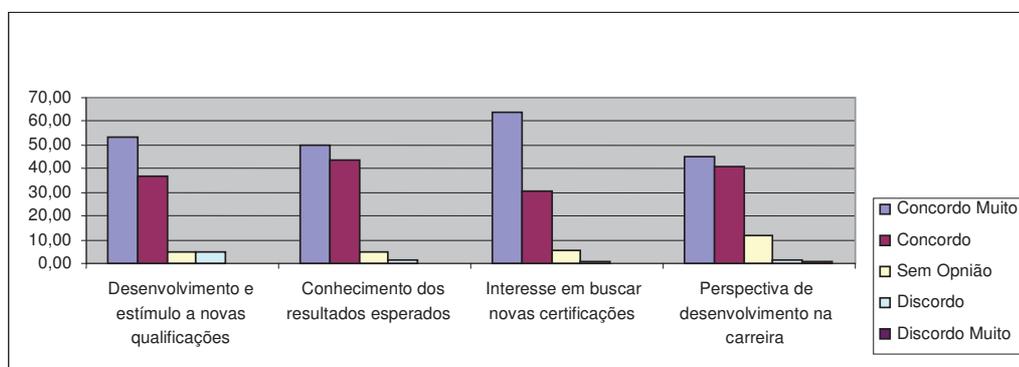


GRÁFICO 17 – PROFISSIONAIS - ANÁLISE INDIVIDUAL DOS INDICADORES DA DIMENSÃO DA “QUALIFICAÇÃO”

Ratificando as percepções expostas acima, verifica-se que uma média de 86% dos entrevistados concorda que podem subir na carreira através da obtenção de certificados e possuem de fato interesse em se desenvolver no setor de turismo. Por outro lado, 20% dos profissionais não estão seguros de seguirem atuando no setor de turismo, o que indica a possibilidade das atividades do segmento de bares e restaurantes serem vistas como algo temporário. Em termos de discordância, em geral, os percentuais foram baixíssimos, destacando apenas 5% dos profissionais que afirmaram não ter sido necessário desenvolver novas qualificações para obter a certificação, conforme questionado no indicador de *Desenvolvimento e estímulo a novas qualificações*. Nesses casos, pode-se deduzir que já eram profissionais competentes.

Constata-se no gráfico seguinte, que exhibe a média dos resultados dos indicadores apresentados, que 90% dos profissionais acreditam que a certificação profissional contribui para o aumento da qualificação profissional, através do esclarecimento dos resultados esperados da ocupação, do estímulo à busca de novos aprendizados, da perspectiva de desenvolvimento da carreira e, principalmente, da oportunidade de reconhecimento profissional. Este percentual é elevado, uma vez que 6,75% não emitiram opinião e apenas 2,35% discordaram das perguntas. Logo, os dados da pesquisa permitem inferir que, do ponto de vista profissional, o Programa de Certificação da Qualidade Profissional contribui para o aumento da qualificação profissional do setor de turismo.

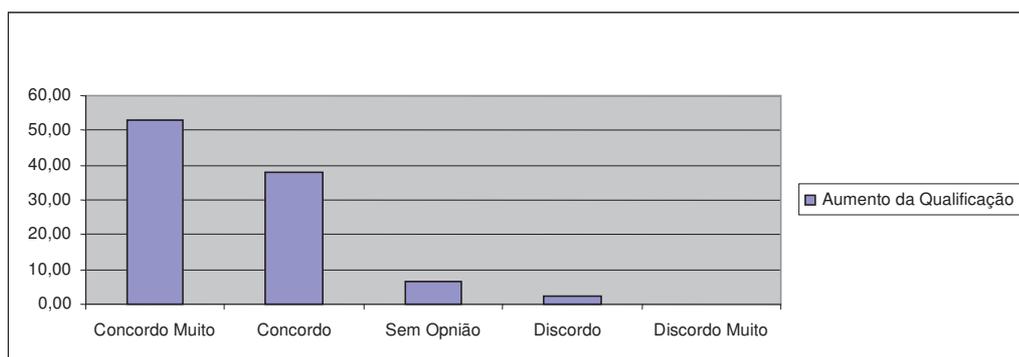


GRÁFICO 18 – PROFISSIONAIS - ANÁLISE GERAL DA DIMENSÃO DA “QUALIFICAÇÃO”

Nas respostas dos grupos de profissionais certificados e não-certificados, identifica-se que 93% dos profissionais certificados percebem claramente as contribuições do Programa para o aumento da qualificação. Ao mesmo tempo, mantém-se o percentual relevante de 80% dos profissionais não-certificados com a mesma percepção. Curiosamente, os profissionais não-certificados apresentaram um maior percentual de abstinência de algumas perguntas formuladas, o que permite a inferência de que estas pessoas, por não estarem certificadas, não puderam mensurar as contribuições do Programa. O Gráfico 19, a seguir, é ilustrativo.

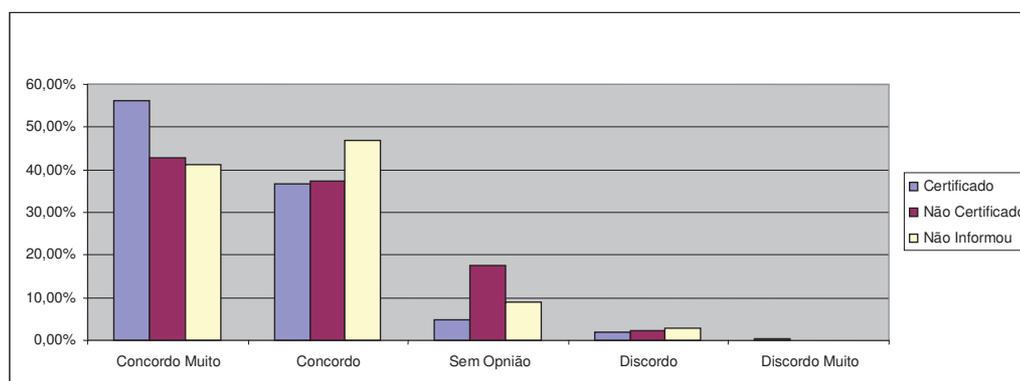


GRÁFICO 19 – AUMENTO DA QUALIFICAÇÃO – PROFISSIONAIS CERTIFICADOS E NÃO CERTIFICADOS

- Dimensão da Avaliação Pessoal

DIMENSÃO	INDICADORES / PERGUNTAS	NÚMERO QUESTIONÁRIO
AVALIAÇÃO PESSOAL	1. Desenvolvimento da auto-estima	04,16
	2. Valorização pela Comunidade	15,17
	3. Validação do Programa de Certificação Profissional	18,19,20

QUADRO 10 – PROFISSIONAIS – INDICADORES DA DIMENSÃO DA “AVALIAÇÃO PESSOAL”

Partindo do princípio que grande parte dos profissionais atuantes no setor de turismo não passou pelo sistema educacional formal e, portanto, não possui um reconhecimento de suas competências, o objetivo desta dimensão é avaliar criticamente, do ponto de vista do profissional, o processo de avaliação do Programa, assim como suas contribuições para a valorização do profissional na sociedade. O Gráfico 10 apresenta os resultados da análise individual dos indicadores.

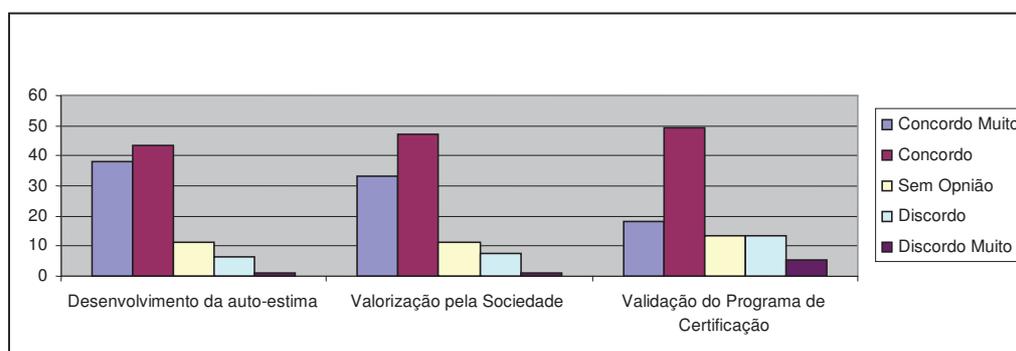


GRÁFICO 20 – PROFISSIONAIS - ANÁLISE INDIVIDUAL DOS INDICADORES

Através dos dados obtidos na amostra, constatou-se que, aproximadamente, 80% dos profissionais certificados acreditam que o reconhecimento de suas competências contribui para o aumento de sua auto-estima e, conseqüentemente, para um maior comprometimento com a atividade. Esta tendência já havia sido parcialmente identificada no componente de Qualificação.

Paralelamente, no indicador *Valorização pela Sociedade*, os profissionais percebem que, uma vez certificados, a sociedade passará a valorizar mais sua atividade, possibilitando maiores oportunidades de trabalho, o que remete ao componente Competitividade. Destaca-se, neste componente, que o índice de concordância dos profissionais não-certificados superou o dos profissionais já certificados, reforçando o entendimento de que não há grandes divergências de percepções nestes dois grupos.

Devido ao baixo nível de escolaridade existente no setor turístico e, especialmente, no segmento de bares e restaurantes, existiu sempre o interesse do IH em ratificar a adoção do modelo de avaliação através de provas escritas. No último indicador, “Validação do Programa de Certificação Profissional”, os dados obtidos revelam que, em média, 70% dos profissionais acham adequado este modelo, não tendo maiores problemas em ler e entender as perguntas formuladas. Registra-se que 10% não opinaram e 20% afirmaram que, de fato, tiveram problemas. Ou seja, na realidade brasileira, esta margem de discordância é tolerável, uma vez que, conforme visto no Capítulo 1, 13% de sua população não tem acesso à escolarização formal.

Outra contribuição interessante deste indicador, constatado através das respostas à pergunta de número 20 do questionário, que destaca uma questão de sustentabilidade do Programa de Certificação Profissional, é que 55% dos profissionais afirmaram estar dispostos a pagar pela obtenção da certificação. Ao mesmo tempo, 23% dos respondentes abstiveram-se de responder e 21% se negaram a pagar, principalmente os não certificados. Logo, apesar de não se poder afirmar que os mesmos têm ciência do valor da certificação, através desta

indicação percebe-se, ao menos, uma predisposição crescente dos profissionais a pagar pela conquista e renovação dos certificados profissionais, desde que haja uma valorização contínua da certificação.

O Gráfico 21, a seguir, evidencia que, apesar das discordâncias e abstenções, a percepção profissional, do ponto de vista pessoal, é positiva, com uma concordância média de 76,47%.

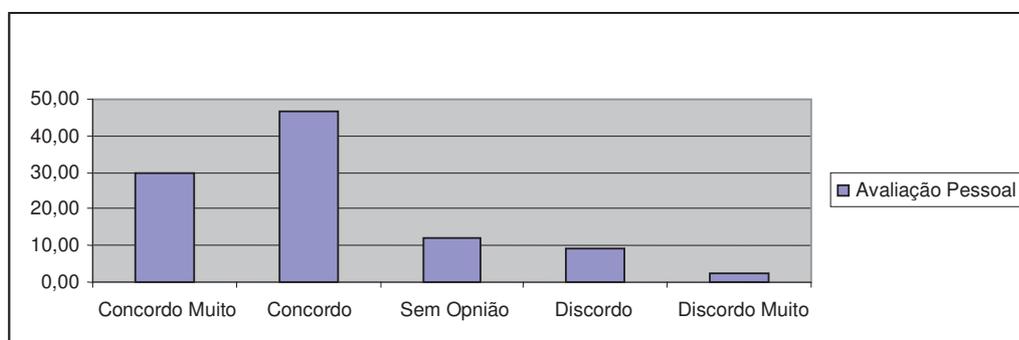


GRÁFICO 21 - PROFISSIONAIS - ANÁLISE GERAL DA DIMENSÃO DA “AVALIAÇÃO PESSOAL”

O padrão de resposta das questões não sofre grandes alterações quando se compara os profissionais certificados com os não certificados, a exemplo dos 72% dos profissionais certificados que possuem uma avaliação pessoal positiva do Programa, em comparação a 66% dos não certificados, como registra o Gráfico 22 a seguir.

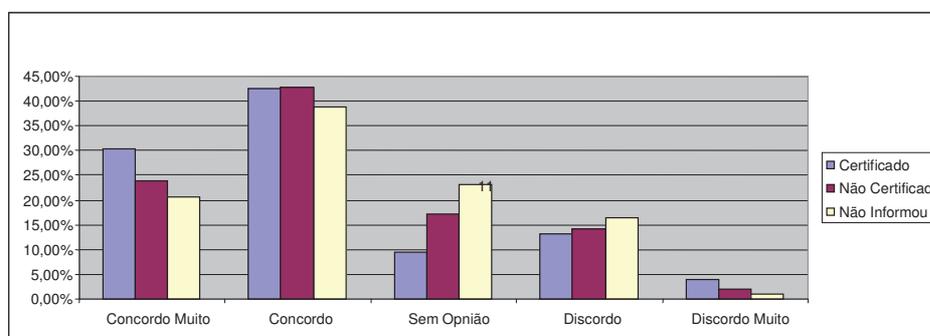


GRÁFICO 22 – AVALIAÇÃO PESSOAL – PROFISSIONAIS CERTIFICADOS E NÃO CERTIFICADOS

- Análise Comparativa das Dimensões

Esta análise possibilita uma visão comparativa das dimensões e o grau de reação dos profissionais em cada uma delas. Analisando o gráfico seguinte, pode-se inferir que o Programa de Certificação Profissional foi bem avaliado em todas as dimensões em questão, alcançando uma média acima de 75% de concordância, com destaque para a dimensão da *Qualificação* que teve 90% de aprovação entre os respondentes. Entre estes, 55% fizeram questão de frisar que concordam muito com as contribuições do Programa para o desenvolvimento, estímulo e aumento da perspectiva de crescimento na carreira. O Gráfico 23, a seguir, exhibe estes dados.

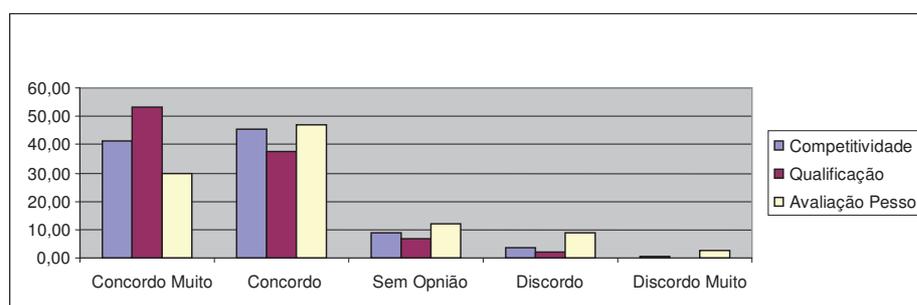


GRÁFICO 23 – PROFISSIONAIS - ANÁLISE COMPARATIVA DAS DIMENSÕES

Conforme visto anteriormente e ratificado no gráfico acima, a dimensão da *Avaliação Pessoal*, apesar de positiva, é a percepção mais controversa, pois as questões propostas são ainda de difícil mensuração por parte dos profissionais, levando a que muitos se abstenessem de responder. Percebe-se, nos dados colhidos, que esta abstenção é mais expressiva entre os profissionais não-certificados. Entende-se, portanto, que apesar de saberem da importância da certificação, por ainda não estarem certificados, esses profissionais não possuem uma percepção formada sobre alguns temas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A evolução do tema da certificação de competências profissionais no Brasil vem caminhando a passos largos. Em diversas instâncias governamentais, institucionais e empresariais ocorrem discussões sobre melhores práticas que possam referenciar a criação de um sistema nacional de certificação de pessoas que regulamente e norteie as iniciativas existentes e as que venham existir nesta área.

Em resposta a estas demandas, conforme mencionado anteriormente, no âmbito do Governo Federal, vem sendo liderada pelo Ministério do Trabalho e Emprego, uma Comissão Interministerial de Certificação Profissional com o intuito de coordenar a elaboração e implementação de políticas públicas, objetivando superar a atual ausência de um marco regulatório integrado, sobreposição de competências e dispersão de atribuições entre órgãos governamentais.

Nesse contexto, ainda de indefinições, a iniciativa do IH, através do Programa Nacional de Certificação da Qualidade Profissional para o Setor de Turismo, antecede um posicionamento oficial e apresenta-se não só como pioneira e inovadora, mas também estruturante perante a realidade existente do setor.

Tendo em vista a tensão existente em torno deste tema, esta pesquisa visou contribuir para a discussão e esclarecimento de alguns conceitos praticados, assim como aferir, pela primeira vez, através de uma pesquisa exploratória, as reações e percepções profissionais e

empresariais com relação aos processos utilizados, os instrumentos aplicados e as contribuições da certificação profissional para o aumento da qualificação e competitividade dos profissionais e empresários do segmento de bares e restaurantes.

O conjunto de dimensões analisadas (Competitividade, Qualificação e Avaliação Pessoal), compõe a pesquisa através de perguntas específicas, focando nos principais elementos e variáveis que poderiam atrair e/ou agregar valor na dinâmica empresarial e profissional.

No tratamento dos dados, todos os componentes alcançaram níveis de aprovação relevantes, que apontam para uma avaliação positiva do Programa de Certificação Profissional no sentido de contribuir para o aumento da qualificação e competitividade dos profissionais e empresários do setor.

Através dos resultados obtidos na dimensão da *Competitividade*, pôde-se observar que nesta amostra existiu uma evidente percepção positiva da potencial contribuição do Programa de Certificação Profissional para o incremento da competitividade, seja por via da valorização e maiores oportunidades de emprego para os profissionais, seja para os empresários, através de profissionais mais conscientes, produtivos e com capacidade de ofertar serviços mais qualificados. Estes resultados ratificam um dos objetivos do Programa, anteriormente levantadas por esta dissertação, no Capítulo 4, no qual ficou esclarecido que o processo de certificação tem por objetivo aumentar a competitividade das empresas. No contexto específico do turismo, a certificação se traduz em equipes mais preparadas e competentes para receber seus clientes.

Por sua vez, a avaliação da dimensão da *Qualificação* ratificou um outro objetivo do Programa, que é o de estimular o processo de aprimoramento profissional e o desenvolvimento de competências, de modo a alcançar padrões de referências expressos na norma e, naturalmente, serviços mais qualificados. A criação de normas e processos de certificação profissional permite alcançar uma nova forma de ver a questão das competências

profissionais, compreendendo a necessidade de valorizar profissionais competentes, ao mesmo tempo em que estimula o desenvolvimento de políticas mais eficazes para a gestão de pessoas. Através dos dados coletados, percebeu-se que a necessidade da qualificação vem sendo cada vez mais absorvida pelos profissionais e empresários desse segmento, que vêem a certificação profissional como instrumento catalisador da qualificação e uma das principais formas de reconhecimento da qualidade profissional.

Do ponto de vista da dimensão da *Avaliação Pessoal*, um dos resultados mais significativos foi a constatação da existência de uma predisposição de ambos os perfis avaliados em investir na certificação, o que aponta o início de um processo de reconhecimento e valorização desse instrumento, abrindo uma perspectiva de sustentabilidade do Programa. Igualmente significativo foi o fato de a grande maioria dos profissionais avaliados não terem relatado dificuldade em ler e entender as questões das provas, sinalizando não ser este o maior motivo de reprovação. Os resultados desta dimensão possibilitaram a percepção de que os instrumentos, processos e abordagem do Programa Nacional da Certificação da Qualidade Profissional possuem respaldo quando aplicados no mercado.

Por fim, um outro dado bastante revelador e que foi percebido em todas as dimensões avaliadas nos profissionais, é a presença de uma sutil diferença na reação e percepção do Programa entre os profissionais certificados e não-certificados, não apresentando viés de influência nas respostas, a não ser em casos pontuais e específicos, anteriormente citados. Este dado permite interpretar que, em geral, os profissionais que passam pelo Programa de Certificação Profissional tomam ciência da importância de se tornarem mais qualificados e competitivos e, portanto, com maiores condições de diferenciação e empregabilidade.

As informações colhidas até o momento pelo Programa Nacional de Certificação da Qualidade Profissional do IH apresentam grandes oportunidades de atuação, em decorrência de uma realidade profissional de baixa qualificação técnica e formal, que necessita de um orientação educacional que atenda aos *resultados esperados* pelo mercado e eleve a qualidade

dos serviços, possibilitando o reconhecimento social das competências desenvolvidas através da certificação.

Não obstante, observa-se que, como toda iniciativa inovadora, na prática, os percalços são inúmeros e demandam das organizações a existência de um sistema organizacional de aprendizagem contínua que possibilite a adaptação às transformações do ambiente e a liderança em sua área de atuação.

Os desafios enfrentados pelo IH na execução do Programa são de várias ordens e naturezas, pois envolvem questões culturais, sociais e econômicas, modificando padrões de referência existentes sobre processos educacionais estabelecidos. Todavia, como afirma Casteli (2001), existe uma grande discrepância entre o que é ofertado e o que é esperado pelo mercado com relação ao conteúdo dos cursos. Isto vem gradativamente se agravando, uma vez que o mercado está evoluindo e exigindo perfis profissionais que se encaixem em uma nova dinâmica organizacional e tecnológica, adaptando-se aos novos padrões de competitividade.

Os empresários, por sua vez, que deveriam ser os grandes interessados em ter profissionais qualificados e certificados em seus estabelecimentos, ficam temerosos em financiar a certificação, devido aos altos índices de rotatividade existente e por tornarem seus funcionários com maiores condições de empregabilidade no mercado, podendo perdê-los para a concorrência. Fortalece-se, assim, o círculo vicioso da desqualificação.

Para que este movimento da certificação profissional se consolide, torna-se necessário um maior impulso no processo de esclarecimento e difusão nacional da prática da certificação profissional, possibilitando a sensibilização e conscientização do setor e seu apoio na busca da elevação da qualidade dos serviços. Portanto, a oportunidade de negócio existente no mercado só será totalmente concretizada, no momento em que a sociedade exija serviços mais qualificados, os empresários exijam e invistam em profissionais mais competentes e os

profissionais percebam no setor de turismo uma real oportunidade de desenvolvimento de carreira.

Logo, as recomendações aqui expostas têm o objetivo de orientar e apoiar futuros projetos, estudos e análises empresariais e acadêmicas voltadas para o contexto da certificação de competências profissionais, esclarecendo a dinâmica desta prática e os desafios a serem superados para o alcance de melhores resultados. Para a obtenção de benefícios mais concretos com a certificação, é recomendável que se realize, dentro de 01 ano, uma nova pesquisa com os empresários aqui avaliados, de modo a revalidar sua percepção com relação ao Programa e aos profissionais certificados, aproveitando para medir o nível de rotatividade entre esses profissionais. Ao mesmo tempo, sugere-se verificar se a certificação contribuiu para a diferenciação dos profissionais certificados há mais de dois anos no mercado. Espera-se com isso ter um novo dado amostral que possa servir de comparativo aos resultados alcançados nesta dissertação.

REFERÊNCIAS

ALBAN, Marcus. **NCTUR - Núcleo de Estudos em Planejamento e Gestão da Cultura e do Turismo**: versão preliminar para discussão. Salvador, [2004?].

ALEXIM, João Carlos; LOPES, Carmen Lucia Evangelho. **A certificação profissional revisitada, 2004**. Disponível em: <<http://www.senac.br/informativo>>. Acesso em: 09 dez. 2004.

_____. **A Certificação nos domínios da educação profissional e do mercado de trabalho**. Disponível em: <<http://www.senac.br/informativo>> Acesso em: 08 abr. 2005.

ABNT-ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **ISO/IEC Guia 61**. Requisitos gerais para avaliação e credenciamento de organismos de certificação/registo. Rio de Janeiro, abr. 1997.

_____. **NBR ISO/IEC 17.024**. Avaliação de conformidade – Requisitos Gerais para organismos que realizam certificação de pessoas. Rio de Janeiro, 2004.

_____. **O que é Normalização?** Disponível em: <<http://www.abnt.org.br/normalização>>. Acesso em: 15 jan. 2005.

ARROYO, Miguel G. As relações sociais na escola e a formação do trabalhador. In: FERRETI, C.J.; SILVA JUNIOR, J.R.; OLIVEIRA, M.R.N.S. **Trabalho formação e currículo**: para onde vai a escola? São Paulo: Xamã, 1999. Apud CASAGRANDE, Ronaldo; PROHMANN, José Ivan de Paula. **Competências básicas**: um estudo para a identificação e construção de definições. ENANPAD. Disponível em: <<http://www.anpad.org.br/enanpad2003-prog-grt-p.htm>> Acesso em: 02 mar. 2005.

BARATO, J.N. **Competências essenciais e avaliação do ensino universitário**. Brasília: Universidade de Brasília, 1998. Apud VIEIRA, Adriane; LUZ, Talita Ribeiro da. **Do saber aos saberes**: confrontando as noções de qualificação e de competência. ENANPAD. Disponível em: <<http://www.anpad.org.br/enanpad2003-prog-grt-p.htm>> Acesso em: 02 mar. 2005.

BARBOZA, Luiz Carlos. Programa de Certificação da Qualidade Profissional para o setor de turismo. In: CEETEPS. **A nova educação profissional**: formação, avaliação e certificação por competências. São Paulo: CEETEPS, nov. 2000. p.44-56.

_____. Programa de Certificação da Qualidade Profissional para o Setor de Turismo do Instituto de Hospitalidade. In: **Certificação de Competências Profissionais**: Relatos de Algumas Experiências Brasileiras – Reedição. Brasília: OIT, 2002. 304p.

BARBAGELATTA, Héctor Hugo. **La institucionalización de la certificación ocupacional y la promoción de los trabajadores**. Montevideo: CINTERFOR/OIT, 1980. Apud OIT-ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO. **Certificação de competências profissionais**: análise qualitativa do trabalho, avaliação e certificação de competências - referências metodológicas. Reedição. Brasília: OIT, 2002. 288p.

BASTO, Celina. **A Certificação da Qualidade Profissional no Turismo**. Salvador: Instituto de Hospitalidade, [200-].

BRASIL. Lei nº. 9.394, de 20 de dezembro de 1996. Lei de Diretrizes e Bases da Educação. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Brasília,DF, 23 dez. 1996. Seção 1, p. 27839.

BRASIL. Ministério da Educação. **Sistema Nacional de Certificação Profissional Baseada em Competências**: Versão Preliminar. Brasília, fev. 2000.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Plano Nacional do Turismo**: Diretrizes, Metas e Programas, 2003 - 2007. Brasília, 2003.

BRIGIDO, Raimundo Vossio. **Documento base**: projeto de criação de um sistema nacional de certificação ocupacional. Brasília: MTb, nov.1998.

_____. Criação de uma Rede Nacional de Certificação de Competências Profissionais. In: **Certificação de Competências Profissionais**: Discussões. Brasília: OIT,MTE/FAT,1999. p. 49-122.

CASAGRANDE, Ronaldo; PROHMANN, José Ivan de Paula. **Competências básicas**: um estudo para a identificação e construção de definições. ENANPAD. Disponível em: <<http://www.anpad.org.br/enanpad2003-prog-grt-p.htm>> Acesso em: 02 mar. 2005.

CASTELI, Geraldo. Gestão e Gestores em Hospitalidade. In: **CÂMARA DOS DEPUTADOS. Turismo em Debate**: Ciclo de Conferências. Brasília: Secretaria Especial de Editoração e Publicações, 2001. p.131-159.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gerenciando pessoas**: o passo decisivo para a administração participativa. São Paulo: Makron Books, 1992. 236p.

CIVES-Centro de Informação em Saúde para Viajantes, 1995. **Site institucional**. Disponível em: <www.cives.ufrj.br/informação/sars/sars/-iv.html> Acesso em: 05 jan. 2005.

CNI- CONFEDERAÇÃO NACIONAL DAS INDÚSTRIAS. Normalização:conhecendo e aplicando na sua empresa. In: **Projeto Sensibilização e Capacitação da Indústria em Normalização, Metrologia e Avaliação da Conformidade**. 2.ed. rev. Brasília: CNI, 2002a. 71p.

_____. Avaliação da Conformidade: conhecendo e aplicando na sua empresa. In: **Projeto Sensibilização e Capacitação da Indústria em Normalização, Metrologia e Avaliação da Conformidade**. 2. ed.rev. Brasília: CNI, 2002b.

COOPER, Chris et al. **Turismo: princípios e práticas**. 2. ed. São Paulo: Artmed, 2003. 559p.

D'ALMEIDA, Milena Costa. **Certificação ocupacional de profissionais da educação na Bahia**: análise do alinhamento entre os resultados do Teste de Conhecimentos Específicos e da auto-avaliação. 2003. 176f. Dissertação (Mestrado Profissional em Administração) – Escola de Administração, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2003.

EMBRATUR. **Anuário Estatístico 2004**. Disponível em: <<http://www.turismo.gov.br>> Acesso em: 02 fev. 2005a.

_____. **PPA 2004-2007 – Espelhos de Programa**. Disponível em: <<http://www.turismo.gov.br>> Acesso em: 02 fev. 2005b.

FELIX, Júlio C. **A Metrologia no Brasil**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1995. 186 p.

FERNANDES, Thaís. Profissional com Selo de Qualidade: certificar os conhecimentos e as habilidades do trabalhador em sua área de atuação torna-se uma receita para garantir a competitividade. **Diga Lá/Senac**, Rio de Janeiro, ano 10, n.41, p.26-32, jan./fev. 2005.

FERRETI, Celso. Formação profissional e reforma do ensino técnico no Brasil: anos 90. **Educação & Sociedade**, Campinas, ano 18, n. 59, p. 225-269, ago. 1997. Apud RAMOS, Marise Nogueira. **A pedagogia das competências: autonomia ou adaptação?** 2. ed. São Paulo: Cortez, 2002. 320 p.

FLEURY, Alfonso; FELURY, Maria Tereza Leme. **Estratégias empresariais e formação de competências: um quebra-cabeça da indústria brasileira**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

FOGUEL, Sérgio. A hospitalidade como fator diferencial para o desenvolvimento do turismo. In: **CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO COMÉRCIO. Coletânea Turística**. Brasília: CNC, Conselho de Turismo, 2002. cap. 4, p.31- 39.

FRIGOTTO, Gaudêncio. **Educação e a crise do capitalismo real**. São Paulo: Cortez, 1995. Apud RAMOS, Marise Nogueira. **A pedagogia das competências: autonomia ou adaptação?** 2. ed. São Paulo: Cortez, 2002. 320 p.

GIDDENS, Anthony. **Mundo em descontrole: o que a globalização está fazendo de nós**. 3. ed. Rio de Janeiro: Record, 2003. 108 p.

INMETRO. **Introdução: Metrologia – A ciência da medição**. Disponível em: <<http://www.inmetro.gov.br/index.asp>> Acesso em: 09 dez. 2004.

_____. **Guia prático de certificação de pessoas**. Rio de Janeiro: INMETRO [2005].

IH-INSTITUTO DE HOSPITALIDADE. **Perfil dos profissionais no mercado de trabalho do setor de turismo no Brasil**. Salvador: Flash Design, 2001a. 184p.

_____. **Oferta por capacitação profissional no setor de turismo no Brasil.** Salvador: Design Gráfico, 2001b. 98p.

_____. **Direcionamento Estratégico.** Salvador: Instituto de Hospitalidade, 2002.

_____. **Certificação da Qualidade profissional:** manual do candidato. Salvador: Instituto de Hospitalidade, 2005. 14 p.

INVESTIMENTOS garantem a decolagem do Nordeste: Melhoria na infra-estrutura, aliada à atratividade natural, faz crescer número de visitantes estrangeiros. **Cluster do Entretenimento, Cultura e Turismo da Bahia: Uma visão compartilhada do futuro**, Salvador, v.1, p.25, 2005.

KILIMNIK, Zélia Andrade; LUZ, Talita Ribeiro da; SANT'ANNA, Anderson de Souza. **Estará a crescente demanda por novas competências sendo devidamente sustentada por uma modernidade de políticas e práticas de gestão?** ENANPAD. Disponível em: <<http://www.anpad.org.br/enanpad2003-prog-grt-p.htm>>. Acesso em: 02 mar. 2005.

LE BOTERF, Guy. **De la compétence.** Paris: Lês Editions d'Organization, 1994. Apud FLEURY, Alfonso; FELURY, Maria Tereza Leme. **Estratégias empresariais e formação de competências:** um quebra-cabeça da indústria brasileira. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

_____. **De la compétence:** essai sur un attracteur étrange. Paris: Editions d'Organizations, 1994. Apud KILIMNIK, Zélia Andrade; LUZ, Talita Ribeiro da; SANT'ANNA, Anderson de Souza. **Estará a crescente demanda por novas competências sendo devidamente sustentada por uma modernidade de políticas e práticas de gestão?** ENANPAD. Disponível em: <<http://www.anpad.org.br/enanpad2003-prog-grt-p.htm>> Acesso em: 02 mar. 2005.

OIT-ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO. **Certificação de competências profissionais:** glossário de termos técnicos. Brasília: OIT, 2002a. 36p.

_____. **Relato de algumas experiências brasileiras.** Reedição. Brasília: OIT, 2002b. 299p.

_____. **Certificação de competências profissionais:** Análise qualitativa do trabalho, avaliação e certificação de competências - Referências Metodológicas. Reedição. Brasília: OIT, 2002c. 288p.

OMT-ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO. **WTO-World tourism barometer**, Madrid, v.3, n.1, jan. 2005.

PERRENOUD, Philippe. **Construir as competências desde a escola.** Porto Alegre: Artes Médicas Sul, 1999.

_____. et al. **As competências para ensinar no século XXI:** a formação dos professores e o desafio da avaliação. Porto Alegre: Artmed, 2002. 176 p.

RAMOS, Marise Nogueira. **A pedagogia das competências: autonomia ou adaptação?** 2. ed. São Paulo: Cortez, 2002. 320 p.

_____. **A avaliação baseada em competências: uma questão ainda insolúvel ou um desafio a ser enfrentado?** Brasília: MEC, 2003. Apud ALEXIM, João Carlos; LOPES, Carmen Lucia Evangelho. **A certificação profissional revisitada.** 2004. Disponível em: <<http://www.senac.br/informativo>> Acesso em: 09 dez. 2004.

RUAS, Roberto. **Gestão por competências: uma contribuição à perspectiva estratégica da gestão de pessoas.** ENANPAD. Disponível em: <<http://www.anpad.org.br/enanpad2003-prog-grt-p.htm>> Acesso em: 02 mar. 2005.

RUZZARIN, Ricardo; AMARAL, Augusto; SIMIONOVSKI, Marcelo. **Gestão por competência: indo além da teoria.** Porto Alegre: SEBRAE/RS, 2002. 96p.

SCHMIDT, Benício V.; MARINHO, Danilo Nolasco C.; CASTRO, Henrique Carlos de O. **Pesquisa de construção de metodologias de avaliação dos cursos de formação profissional.** Brasília, fev. 2000. 41p.

SEXTANTE. **Referências e diretrizes para a certificação de pessoas: Uma reflexão acerca das bases para a articulação de uma política de certificação de pessoas no Brasil.** Rio de Janeiro, abr. 2003.

TEIXEIRA, Anísio. **A nova Lei de Diretrizes e Bases: um anacronismo educacional.** Comentário. Disponível em: <<http://www.prossiga.br/anisioteixeira/produde.htm>> Acesso em: 24 fev. 2005.

VIEIRA, Adriane; LUZ, Talita Ribeiro da. **Do saber aos saberes: confrontando as noções de qualificação e de competência.** ENANPAD. Disponível em: <<http://www.anpad.org.br/enanpad2003-prog-grt-p.htm>> Acesso em: 02 mar. 2005.

WEINBERG, Monica. 07 lições da Coreia para o Brasil: O que o país pode aprender com o bem sucedido modelo de educação implantado na Coreia do Sul. **Veja**, Rio de Janeiro, p.60-69, 16 fev. 2005.

ZARIFIAN, Phillippe. O modelo da competência e suas conseqüências sobre os métiers profissionais. In: SEMINÁRIO INTERNACIONAL MERCADO DE TRABALHO: TRANSFORMAÇÕES E MONITORAMENTO DE OCUPAÇÕES, 1998, Rio de Janeiro, **Anais...** Rio de Janeiro: CIET/SENAI, 1998.

ANEXOS

ANEXO A -

NIH-06: 2002 – Rev.01

Norma Nacional para

Garçom que atua em função polivalente

HInstituto de
Hospitalidade

Rua Frei Vicente, 16 – Centro Histórico
CEP 40.025-130 – Salvador – BA
Tel.: (71) 3320-0700
Fax: (71) 3320-0702
e-mail: ih@hospitalidade.org.br
www.hospitalidade.org.br

Apoio:

BANCO INTERAMERICANO
DE DESENVOLVIMENTO
(BID)



Agosto de 2002

NIH-06: 2002 – Rev.01

Garçom que atua em função polivalente

Sumário

PREFÁCIO	3
1 OBJETIVO	140
2 DEFINIÇÕES	140
3 DESCRIÇÃO DA OCUPAÇÃO	140
4 RESULTADOS ESPERADOS	5-6
5 COMPETÊNCIA.....	142-7
ANEXO A (INFORMATIVO).....	144

O Instituto de Hospitalidade (IH) com o apoio do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) e o Serviço Brasileiro de Apoio à Micro e Pequena Empresa (SEBRAE) tem a propriedade dos direitos autorais (*copyright*) deste documento.

Esta norma, ou qualquer extrato dela, pode ser reproduzida, armazenada num sistema de recuperação ou transmitida de qualquer forma ou por quaisquer meios, eletrônicos, fotocópias, gravação ou outros, desde que citada a fonte.

Informações podem ser obtidas no:

Instituto de Hospitalidade
Rua Frei Vicente, 16 - Centro Histórico
CEP 40025-130 - Salvador – BA
Tel. (71) 320-0700 – Fax: (71) 320-0702
e-mail: ih@odb.com.br
www.hospitalidade.org.br

NIH-06: 2002 – Rev.01**PREFÁCIO**

Esta Norma, em sua revisão 01, foi aprovada pelo Conselho Nacional de Certificação da Qualidade Profissional para o Setor de Turismo - CQT em 19 de agosto de 2002, após terem sido cumpridas as etapas previstas na Metodologia para Revisão de Normas.

O Instituto de Hospitalidade desenvolve normas nacionais para profissionais do setor de turismo, de forma participativa, voluntária e legitimada pelos atores chaves dos segmentos empresarial, governamental, dos trabalhadores e educacional.

O Anexo A é informativo.

NIH-06: 2002 – Rev.01**Garçom que atua em função polivalente****1. OBJETIVO**

Esta Norma do Sistema Brasileiro de Certificação da Qualidade Profissional para o Setor de Turismo estabelece os resultados esperados e as competências para garçom que atua em função polivalente em pontos de venda ou serviços de alimentos e bebidas, no âmbito do Sistema Brasileiro de Certificação da Qualidade Profissional para o Setor de Turismo.

2. DEFINIÇÕES

Para os efeitos desta Norma, aplicam-se as seguintes definições:

- 2.1 competência:** Capacidade de mobilizar, desenvolver e aplicar conhecimentos, habilidades e atitudes no desempenho do trabalho e na solução de problemas, para gerar os resultados esperados.
- 2.2 certificação profissional:** Processo que atesta publicamente a competência para o trabalho, tendo como referência uma norma.
- 2.3 função polivalente:** Desempenhada em uma estrutura organizacional flexível, na qual o profissional exerce atribuições variadas.
- 2.4 resultados esperados:** Conjunto mínimo de serviços que compõem uma ocupação.
- 2.5 ponto de venda ou serviços de alimentos e bebidas:** Designação que compreende salão de restaurante, praça de alimentação, andar de hotel, *fast food*, evento, *bufê*, comida a quilo, bar, clube, residência, empresa, órgão governamental, hospital e similares.

3 DESCRIÇÃO DA OCUPAÇÃO

O garçom que atua em função polivalente ocupa-se, principalmente, da recepção e acolhimento ao cliente, do serviço de alimentos e bebidas e dos cuidados com a arrumação do ponto de venda ou serviço.

NIH-06: 2002 – Rev.01**4. RESULTADOS ESPERADOS**

O garçom que atua em função polivalente deve ser capaz de:

- a) **servir o cliente** – o que pode incluir servir *couvert*, bebida, prato, sobremesa, café, lanche, canapé, doce e salgado; fazer serviço de bandeja; atender pedidos e solicitações simultâneas;
- b) **assegurar a satisfação do cliente** – o que pode incluir aproximar-se sem necessidade de ser chamado; receber e atender solicitações; repor produtos sem que o cliente solicite; providenciar a retirada de utensílios que não estejam em uso; limpar mesa e aparador; pesquisar satisfação sobre produtos e serviços;
- c) **representar e vender** – o que pode incluir informar sobre o ponto de venda onde estiver atuando; esclarecer dúvidas sobre reserva, preço, produtos e serviços; apoiar o cliente;
- d) **apresentar o cardápio** – o que pode incluir esclarecer o conteúdo e disponibilidade do cardápio; tirar pedidos; entregar pedidos à copa ou à cozinha;
- e) **recepcionar e acomodar o cliente** – o que pode incluir receber o cliente, encaminhá-lo e acomodá-lo à mesa ou em uma área de realização de evento, como almoço, coquetel ou festa; assistir ao cliente com necessidade especial, idoso e criança;
- f) **cuidar da arrumação do ponto de venda** – o que pode incluir limpar, higienizar, arrumar e fazer *mise en place* do ponto de venda onde atua; zelar pela imagem do local de trabalho;
- g) **apoiar a equipe** – o que pode incluir alertar sobre solicitação de cliente de outra praça; atender a praça de outro garçom na preparação de pratos ou bebidas; atender solicitações sob pressão de tempo;
- h) **cuidar da apresentação pessoal** – o que pode incluir cuidar da higiene pessoal, uniforme e acessórios que influenciam a aparência;
- i) **cuidar da segurança alimentar** – o que pode incluir aplicar os procedimentos de higiene e segurança no trato com alimento e na limpeza de utensílios manipulados;
- j) **finalizar o atendimento e receber o pagamento** – o que pode incluir solicitar a conta ao caixa; apresentar a conta ao cliente; esclarecer ou encaminhar dúvidas para o supervisor; recolher pagamento ao caixa;

NIH-06: 2002 – Rev.01

- k) **atuar como elo entre o cliente e as outras áreas do estabelecimento** – o que pode incluir fazer e retirar pedido na cozinha, copa ou bar; repor bandejas de doce, salgado e bebida na área de apoio a um evento, *bufê* e similar; resolver problemas; estabelecer prioridades;
- l) **operar equipamento de salão e de ponto de venda** – o que pode incluir operar *réchaud*, máquina de café, refrigerante, outras bebidas e comandas eletrônicas, considerando o procedimento de segurança.

5. COMPETÊNCIA

As competências necessárias ao alcance dos resultados esperados devem ser avaliadas através dos seguintes conhecimentos, habilidades e atitudes:

5.1 Conhecimentos de:

- a) diversas maneiras de servir o cliente em pontos de venda diversificados;
- b) normas de etiqueta à mesa e no salão;
- c) preparação básica de alimentos e bebidas;
- d) técnicas para servir bebidas e drinques;
- e) procedimentos de emergência em caso de incêndio, roubo ou falta de energia;
- f) requisitos de higiene pessoal adequados à ocupação;
- g) princípios de segurança alimentar;
- h) operação dos equipamentos de salão e copa e procedimentos de segurança.

5.2 Habilidades para:

- a) cálculo das quatro operações aritméticas;
- b) leitura e escrita para anotação de pedidos e preenchimento de formulários com caligrafia legível;
- c) comunicação oral clara e articulada, com emprego de gramática e vocabulário adequados;
- d) trabalho em equipe;
- e) análise do comportamento humano e interpretação de linguagem corporal, em particular, gestual;
- f) venda com técnicas de persuasão.

5.3 Atitudes/Atributos:

- a) coordenação motora para transportar e manusear objetos;
- b) condição física para transportar pequenos pesos e permanecer em pé ou andando durante a jornada de trabalho;
- c) memória de curto prazo para recordar detalhe de pedido específico;
- d) boa audição para identificar pedido e chamado;
- e) acuidade visual para distinguir nuance de cor;

NIH-06: 2002 – Rev.01

- f) atenção, empatia e tolerância com o cliente;
- g) cuidado com detalhes;
- h) discrição e modéstia;
- i) equilíbrio emocional perante reclamação, situação imprevista, pressão de tempo e demanda simultânea;
- j) confiança para lidar com pessoas.

NIH-06: 2002 – Rev.01**Anexo A (informativo)
Outros resultados**

Este anexo tem o objetivo de exemplificar outros resultados aplicáveis em situações particulares da ocupação de garçom que atua em função polivalente. Estes resultados não são exigidos por esta Norma.

- a) **dominar outro idioma** – o que pode incluir comunicação verbal em língua estrangeira, tal como inglês ou espanhol, necessária para atender o cliente;
- b) **apoiar a gestão do negócio** – o que pode incluir orientar outros funcionários; participar da ação de implantação de programa da qualidade; viabilizar a organização e conservação das instalações do estabelecimento; preencher mapa de controle dos resultados; manter a administração informada sobre a satisfação do cliente; sugerir solução para melhoria do desempenho;
- c) **vender serviço extra** – o que pode incluir sugerir, quando aplicável, outros serviços do estabelecimento, visando aumentar o consumo;
- d) **dar informação turística** – o que pode incluir dar orientação ao cliente sobre atração turística e culinária local.

Cada resultado exemplificado neste anexo requer competências e respectivos conhecimentos, habilidades e atitudes que podem não estar estabelecidos na presente Norma.

ANEXO B – PROVAS POR OCUPAÇÃO

OCUPAÇÃO	NORMA	PROVAS													
		PROVA TÉCNICA 2 horas	Númerica Gerencial (NCT1) 35 min	Númerica Adm (NP6) 25 min	Númerica Operacional (NP2) 25 min	Verbal Gerencial (VF5) 18 min	Verbal operacional (VP1) 25 min	Comparação (CP7) 16 min	Comportamental Gerencial (GPO) 2 horas	Comportamental Operacional (CCSQ) 2 horas	Seg. Alimentos 2 horas				
Recepcionista que atua em função especializada de meios de hospedagem	PN-IH-03-99	X		X				X					X		
Recepcionista que atua em função polivalente de meios de hospedagem	PN-IH-04-99	X		X				X					X		
Atendente de Reservas	PN-IH-14-00	X		X				X					X		
Chefe de Recepção	PN-IH-15-00	X		X				X					X		
Gerente de Governança	PN-IH-17-00	X		X				X					X		
Chefe de reservas	PN-IH-22-00	X		X				X					X		
Auditor ou Auditor noturno	PN-IH-23-00	X		X				X					X		
Caixa	PN-IH-27-00	X		X				X					X		
Guia de turismo - Excursão TC	PN-IH-32-00	X		X				X					X		
Guia de turismo especializado em atrativo cultural	PN-IH-33-00	X		X				X					X		
Guia de turismo especializado em atrativo natural	PN-IH-34-00	X		X				X					X		

PROVAS

OCUPAÇÃO	NORMA	PROVA TÉCNICA 2 horas	Númérica Gerencial (NCT1) 35 min	Númérica Adm (NP6) 25 min	Númérica Operacional (NP2) 25 min	Verbal Gerencial (VP5) 18 min	Verbal operacional (VP1) 25 min	Comparação (CP7) 16 min	Comportamental Gerencial (GPO) 2 horas	Comportamental Operacional (CCSC) 2 horas	Seg. Alimentos 2 horas
Instrutor que atua no meio educacional	PN-IH-42-01	X		X		X			X		
Instrutor que atua no ambiente de trabalho	PN-IH-43-01	X		X		X			X		
Supervisor de Segurança	PN-IH-48-01	X		X		X			X		
Maitre	PN-IH-07-00	X			X		X			X	X
Barman	PN-IH-20-00	X			X		X			X	X
Gerente ou Chefe Executivo de cozinha	PN-IH-26-00	X			X		X			X	X
Sommelier	PN-IH-36-01	X			X		X			X	X
Porteiro	PN-IH-08-00	X			X		X			X	
Coordenador de eventos	PN-IH-28-00	X		X			X			X	
Conciérge	PN-IH-35-01	X		X			X			X	
Vendedor de produtos não alimentares	PN-IH-41-01	X			X		X			X	
Agente de Viagem	PN-IH-44-01	X		X			X			X	
Camareira	PN-IH-16-00	X								X	
Agente de Segurança	PN-IH-47-01	X								X	
Receptionista de eventos	PN-IH-30-00	X					X			X	
Recreador	PN-IH-37-01	X					X			X	
Condutor de veículos automotores terrestres que atua em Turismo	PN-IH-39-01	X					X			X	
Condutor de veículos embarcações que atua em Turismo	PN-IH-40-01	X					X			X	

OCUPAÇÃO	NORMA	PROVA TÉCNICA 2 horas		PROVAS					Seg. Alimentos 2 horas		
		Numérica Gerencial (NCT1) 35 min	Numérica Adm (NP6) 25 min	Numérica Operacional (NP2) 25 min	Verbal (VP5) Gerencial 18 min	Verbal operacional (VP1) 25 min	Comparação (CP7) 16 min	Comportamental Gerencial (OPG) 2 horas		Comportamental Operacional (CCSQ) 2 horas	
Mensageiro	PN-IH-24-00			X						X	
Reparador Polivalente (Can-fix)	PN-IH-18-00			X		X			X		
Steward	PN-IH-19-00			X						X	X

APÊNDICES

APÊNDICE A – MEMBROS DO CQT

➤ EMPRESARIAL

ABRASEL

ABAV

ABIH

ABAGA

FNHBRS

ACCOR

SAUIPE

VARIG

HOTEL FIESTA

SINART

➤ GOVERNAMENTAL

MTE

Mtur

EMBRATUR

➤ TRABALHADORES

SDS

CONTRATUH

DIEESE

➤ EDUCACIONAL

ABDETH

SEBRAE

APÊNDICE B – NORMAS IH

SEGMENTOS	CÓDIGO	OCUPAÇÕES/COMPETÊNCIAS
RESTAURANTES E SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO	5	Garçom Especializado
	6	Garçom Polivalente
	7	Maitre
	9	Gerente de Restaurante ou de A&B
	10	Cozinheiro que atua em Brigada Completa
	11	Cozinheiro que atua em função polivalente
	12	Churrasqueiro
	13	Pizzaiolo
	19	Steward
	20	Barman
	21	Commis
	25	Confeiteiro/Padeiro
	26	Chefe de Cozinha
36	Sommelier	
MEIOS DE HOSPEDAGEM	3	Recepcionista Especializado
	4	Recepcionista Polivalente
	14	Atendente de Reservas
	15	Gerente de Recepção
	16	Camareira
	17	Gerente de Governança
	18	Reparador Polivalente
	22	Chefe de Reservas
	23	Auditor Noturno
	24	Mensageiro
	28	Coordenador de Eventos
	31	Gerente de Meios de Hospedagem
	35	Conciêrge
46	Gerente de Camping	
LAZER E ENTRETENIMENTO	32	Guia de Turismo – TC
	33	Guia de Turismo – Atrativo Cultural
	34	Guia de Turismo – Atrativo Natural
	37	Recreador
	38	Supervisor de Recreação
41	Vendedor de Produtos para Turista	

SEGMENTOS	NORMA No.	OCUPAÇÕES/COMPETÊNCIAS
AGÊNCIAS DE VIAGENS, OPERADORAS E TRANSPORTADORAS	39	Motorista de Veículo de Turismo
	40	Comandante Embarcação de Turismo
	44	Agente de Viagens
	45	Gerente de Agência de Viagens
EVENTOS	29	Organizador de Eventos
	30	Recepcionista de Eventos
GERAL	8	Porteiro
	27	Caixa
	42	Instrutor que atua no Meio Educacional
	43	Instrutor que atua no Local de Trabalho
	47	Agente de Segurança que atua em Turismo
	48	Supervisor de Segurança que atua em Turismo
COMPETÊNCIAS	49	Hospitalidade para Profissionais Operacionais
	50	Hospitalidade para Supervisores e Gerentes
	52	Hospitalidade para Instrutor
	01	Segurança Alimentar para Manipulador de Alimentos
	02	Segurança Alimentar para Supervisor de Alimentos
	52	Instrutor em Segurança Alimentar
	53	Segurança Alimentar para Manipulador de Alimentos: Habilitação Baiana de Acarajé

APÊNDICE C - QUESTIONÁRIOS

QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DO PROGRAMA DE CERTIFICAÇÃO DA QUALIDADE PROFISSIONAL (PROFISSIONAIS OPERACIONAIS)

<p>Nome:</p>
<p>Sexo: M () F () Idade:</p>
<p>Ocupação (função) : Tempo de Experiência: Está Certificado: Sim () Não ()</p>
<p>Escolaridade: () Fundamental () 1o. Grau completo () 1º Grau incompleto () 2o grau completo () 2o. Grau incompleto</p>

Após ter participado do Programa de Certificação da Qualidade Profissional, avalie assinalando com um "X" as seguintes questões abaixo:

	CONCORDO MUITO	CONCORDO	SEM OPINIÃO	DISCORDO	DISCORDO MUITO
1. Suas oportunidades de emprego podem aumentar após ser certificado ?					
2. O mercado de trabalho já valoriza a certificação profissional ?					
3. Para conseguir a certificação profissional, você teve que desenvolver novas habilidades profissionais ?					
4. Após participar do processo de certificação você se sente mais motivado para desempenhar seu trabalho ?					

	CONCORDO MUITO	CONCORDO	SEM OPINIÃO	DISCORDO	DISCORDO MUITO
5. Você acredita que a empresa irá lhe valorizar mais depois de ser um profissional certificado ?					
6. A empresa já valoriza mais os profissionais que possuem certificado profissional ?					
7. A certificação profissional cria algum diferencial com relação aos outros profissionais não certificados ?					
8. Seus colegas de trabalho valorizam a certificação profissional ?					
9. Você tem interesse em continuar realizando novos treinamentos, buscando novas qualificações visando a certificação ?					
10. Você deseja conquistar outras certificações além o da sua ocupação (função) ?					
11. Depois de ser avaliado para a certificação, ficou mais claro para você como um bom profissional deve atuar ?					
12. Você acha que pode executar bem todos os resultados esperados de sua ocupação ?					
13. Caso você já seja certificado, quando seu certificado vencer, você terá interesse em renovar ?					
14. Você acha que pode subir na sua carreira através da conquista de novos certificados ?					
15. A certificação profissional contribui para aumentar o reconhecimento pela a sua atividade ?					
16. A certificação pode diminuir a rotatividade nas empresas e aumentar o comprometimento dos profissionais com a atividade ?					

	CONCORDO MUITO	CONCORDO	SEM OPINIÃO	DISCORDO	DISCORDO MUITO
17. Você acha que será mais valorizado em sua comunidade após alcançar a certificação profissional ?					
18. Você teve dificuldade em ler e entender as perguntas das provas ?					
19. Você acha que este sistema de avaliação consegue medir a competências dos profissionais ?					
20. Você pagaria pela certificação ?					
21. Você pretende continuar atuando no Setor de Turismo ?					

**QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DO PROGRAMA DE CERTIFICAÇÃO DA QUALIDADE PROFISSIONAL
(EMPRESÁRIOS)**

<p>Nome: Estabelecimento:</p> <p>Sexo: M () F () Idade:</p> <p>Tempo de Funcionamento do Estabelecimento:</p> <p>Escolaridade: () 2o. Grau Incompleto () 2o. Grau Completo () Superior</p>

Após ter participado do Programa de Certificação da Qualidade Profissional, avalie assinalando com um "X" as seguintes questões abaixo:

	CONCORDO MUITO	CONCORDO	SEM OPINIÃO	DISCORDO	DISCORDO MUITO
1. Após os profissionais passarem pelo processo de certificação, houve uma mudança na postura profissional ?					
2. A possibilidade dos profissionais conquistarem um certificado, motivo-os a buscarem novas qualificações ?					
3. Dos profissionais que foram certificados, pode se perceber uma redução do re-trabalho nas atividades cotidianas ?					
4. No momento de alternar papéis, você acha que os profissionais que foram certificados estão mais preparados ?					

	CONCORDO MUITO	CONCORDO	SEM OPINIÃO	DISCORDO	DISCORDO MUITO
5. Você acredita que o processo de certificação profissional pode contribuir para o aumento da produtividade da equipe ?					
6. O nível de comprometimento dos profissionais certificados aumentou ?					
7. Você acredita que o Programa de Certificação Profissional permite um aumento da competitividade das empresas através do diferencial da qualidade da mão de obra ?					
8. Você acha que as empresas devem buscar a competitividade através da certificação profissional?					
9. Houve um aumento na satisfação do cliente dos serviços prestados pelos profissionais certificados ?					
10. Os clientes já valorizam as empresas que possuem profissionais certificados ?					
11. Você acha que esta percepção está aumentando ?					
12. Você tem utilizado o fato de ter profissionais certificados prestando serviços como diferencial de Marketing ?					
13. Você acha que o Selo de Qualidade pode ser um diferencial para a empresa ?					
14. O Programa de Certificação Profissional contribui na criação de uma nova perspectiva de desenvolvimento das competências profissionais ?					
15. Na sua avaliação, a Avaliação Diagnóstica pode ser uma ferramenta eficaz na identificação das carências profissionais a serem capacitadas ?					

	CONCORDO MUITO	CONCORDO	SEM OPINIÃO	DISCORDO	DISCORDO MUITO
16. Você pretende estimular seus profissionais a buscarem a certificação ?					
17. Após ter profissionais certificados, a empresa adotou alguma política nova de Gestão de Pessoas ?					
18. Existe alguma política de valorização destes profissionais, com o objetivo de mantê-lo na empresa ?					
19. Entre os profissionais certificados, houve redução na rotatividade ?					
20. Você tem interesse em incorporar novas ferramentas de qualificação a sua empresa ?					
21. A qualificação de profissionais é uma prioridade para seu negócio ?					
22. Você acha que as provas conseguem mensurar as competências profissionais ?					
23. Vale a pena investir na certificação profissional ?					
24. O custo x benefício do Programa de Certificação Profissional é adequado ?					
25. A certificação profissional possibilita a geração de profissionais mais comprometidos e motivados através do reconhecimento das competências profissionais ?					
26. A certificação profissional pode ser um instrumento de ajuda na identificação de profissionais competentes na hora da contratação da mão de obra ?					
27. Você recomendaria o Programa de Certificação Profissional a outras empresas ?					

APÊNDICE D - LISTA DE EMPRESAS QUE PARTICIPARAM DA PESQUISA

1. Subway Aeroporto
2. Pizza Box
3. Baby Beef
4. Bobs Aeroporto
5. Tabuleiro da Bahia
6. Viña del Mar
7. Mama Bahia
8. Creperia Albergue das Laranjeiras
9. Acarajé da Nide
10. Portal da Bahia
11. Cheiro de Pizza
12. Gibão de Couro
13. Jardim das Delicias
14. Dona Chika-ka
15. Sweet Ice
16. Caminho de Casa

APÊNDICE E – NORMAS BRASILEIRAS

OCUPAÇÃO/COMPETÊNCIA	NORMA
Atendente de Reservas	ABNT NBR 15043: 2004
Auditor noturno	ABNT NBR 15040: 2004
Bartender	ABNT NBR 15024: 2004
Caixa	ABNT NBR 15029: 2004
Camareira	ABNT NBR 15047: 2004
Capitão-porteiro	ABNT NBR 15046: 2004
Chefe de Governança	ABNT NBR 15045: 2004
Chefe de Recepção	ABNT NBR 15042: 2004
Chefe de reservas	ABNT NBR 15041: 2004
Chefe Executivo de cozinha	ABNT NBR 15027: 2004
Churrasqueiro	ABNT NBR 15022: 2004
Commis	ABNT NBR 15025: 2004
Concièrge	ABNT NBR 15038: 2004
Confeiteiro	ABNT NBR 15026: 2004
Cozinheiro em função polivalente	ABNT NBR 15021: 2004
Garçom em função especializada	ABNT NBR 15019: 2004
Garçom que em função polivalente	ABNT NBR 15018: 2004
Gerente de Camping	ABNT NBR 15037: 2004
Gerente de Meios de Hospedagem	ABNT NBR 15044: 2004
Hospitalidade para instrutores*	ABNT NBR 15032: 2004
Hospitalidade para profissionais operacionais*	ABNT NBR 15030: 2004
Hospitalidade para supervisores e gerentes*	ABNT NBR 15031: 2004
Maitre	ABNT NBR 15020: 2004
Manipulador - Segurança de alimentos*	ABNT NBR 15033: 2004
Messageiro	ABNT NBR 15039: 2004
Pizzaiolo	ABNT NBR 15023: 2004
Recepcionista que atua em função especializada	ABNT NBR 15036: 2004
Recepcionista que atua em função polivalente	ABNT NBR 15035: 2004
Reparador Polivalente ou can-fix-it	ABNT NBR 15034: 2004
Sommelier	ABNT NBR 15028: 2004
Supervisor - Segurança de alimentos*	ABNT NBR 15048: 2004
Gerente de Agência de Viagens	ABNT NBR 15081: 2004
Agente de Viagens	ABNT NBR 15080: 2004

* Normas de Competência