

Instituto de Hospitalidade: certificação da qualidade profissional para o setor de turismo

Vânia Almeida*

Turismo: inclusão e desenvolvimento

O turismo está sendo cada vez mais reconhecido como um setor estratégico para a economia do país. O desafio agora é promover uma mudança de patamar quantitativo e qualitativo da posição do Brasil no mercado de turismo nacional e internacional, através de uma mudança no nível de competitividade sistêmica da indústria de turismo, em face da competição entre os inúmeros pólos indutores dessa atividade existentes em todo o mundo. São fatores essenciais para que o país efetue essa trajetória:

- desempenho qualificado em setores produtivos para os quais o país e suas lideranças empreendedoras têm vocação e oferecem vantagens competitivas em relação aos demais países, requerendo e oportunizando geração de postos de trabalho e renda;
- forte investimento na melhoria do sistema educacional, inclusive por meio da utilização dos recursos tecnológicos atualmente disponíveis, oportunizando a todos os brasileiros a aquisição de habilidades básicas e a sua preparação para o trabalho em um mundo em mutação, para que exerçam a sua cidadania de forma responsável e consciente;
- atuação convergente e complementar entre as diferentes representações da sociedade civil organizada e do Estado, para que possam responder aos principais desafios feitos à Nação.

O Instituto de Hospitalidade (IH) trabalha com o princípio de que o conceito de Hospitalidade extrapola a idéia de calor humano e abrange o conjunto de competências, serviços, infra-estrutura e outros recursos destinados a receber bem turistas e visitantes, acolhendo com satisfação e servindo com excelência. Para que o Brasil possa atingir os exigentes padrões mundiais de excelência, faz-se necessária a superação de dois importantes fatores limitativos: a carência de pessoas capacitadas para prestar a vasta gama de serviços com a qualidade exigida para servir bem, e a falta de consciência na sociedade em geral sobre a importância do turismo para o desenvolvimento social e econômico. O Instituto foi concebido visando contribuir para a superação desses fatores limitativos, através da promoção da educação e da cultura da Hospitalidade e do aprimoramento do setor de turismo, incrementando a sua contribuição para o desenvolvimento do país.

Certificação da Qualidade Profissional

Pela sua abrangência, a implantação do Sistema Brasileiro de Certificação da Qualidade Profissional para o Setor de Turismo tem sido o exemplo prático da aplicação de todo o conjunto de concepções do Instituto. Trazendo como pauta a alta qualidade da competência prática dos indivíduos no trabalho, o IH iniciou uma ampla mobilização e, ainda, articulações com o conjunto dos agentes do setor no país. Isto, em si, constitui-se numa mudança

de paradigma: o rompimento do isolamento, quando não da indiferença e da inércia, com a construção de uma base sólida de propósitos comuns e de confiabilidade. Como resultado, o Sistema já vem se caracterizando como um novo componente na Educação Profissional e também no quadro geral do movimento da qualidade no país, em complemento a outros sistemas de certificação.

As ações desse Programa vão ao encontro dos propósitos do Governo Federal de promover uma maior competitividade, o que vem sendo feito pelo Programa Brasileiro de Qualidade e Produtividade (PBQP), que visa à necessária melhoria da qualidade dos produtos e serviços nacionais ofertados. Reconhecendo sua importância para esse propósito, o Programa de Certificação Profissional tornou-se uma das Metas Mobilizadoras Nacionais, aprovada em dezembro de 1999 pelo Comitê Nacional da Qualidade e Produtividade, formado por Ministros de Estado e outros representantes da sociedade, instância máxima do PBQP. Em adição, o Programa integra o Plano Plurianual de Ação – Avança Brasil, do Governo Federal. Igualmente, o Ministério da Educação, em parceria com o Ministério do Trabalho e Emprego, escolheu esse projeto como experiência-piloto do seu Programa de Certificação de Competências no Ensino Médio Técnico e Profissional.

Como funciona

O Programa de Certificação da Qualidade Profissional para o Setor de Turismo, liderado nacionalmente pelo Instituto de Hospitalidade, é um sistema que possibilita avaliar e certificar a competência prática de pessoas no trabalho, criando bases para a elevação do patamar de qualidade e produtividade na prestação de serviços no setor. Construído de forma representativa, o Programa conta hoje com a participação voluntária de 136 instituições diretamente envolvidas nas diversas etapas do processo, e a participação financeira do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) através de recursos do FUMIN e do Serviço Brasileiro de Apoio à Micro e Pequena Empresa (SEBRAE). O sistema já dispõe de 46 normas de ocupações e quatro normas de competências específicas.

O sistema de normas e de certificação de profissionais tem a característica de ter ampla legitimação.

Profissionais destacados que atuam no mercado são chamados a dar suas contribuições, de modo a que se estabeleça o melhor e mais adequado padrão de desempenho reconhecido nas empresas, tendo sido sensibilizadas e mobilizadas 5.750 pessoas dos segmentos interessados. Outra peculiaridade do processo é a consulta pública, da qual já participaram cerca de 17.000 pessoas, através de questionários via e-mail e mala direta, além da participação via internet, aberta a toda a sociedade.

O processo de construção do sistema consiste na elaboração das Normas de Ocupações e Competências e Processos de Avaliação que, por sua vez, geram as orientações de aprendizagem e os consequentes processos específicos de avaliação. Cada uma dessas etapas deve receber a aprovação do Conselho Nacional de Certificação, representado por todos os segmentos que compõem o setor de turismo, o qual legitimou algumas importantes “ferramentas” para melhorar a capacitação dos profissionais e, consequentemente, para elevar a qualidade dos serviços:

Avaliações Diagnósticas – devem anteceder o treinamento ou capacitação e permitem identificar com precisão as carências do(s) profissional(is). 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, tanto nas empresas como nas escolas;

Cursos de Capacitação de Multiplicadores – permitem a capacitação de instrutores para a disseminação dos processos de formação e certificação por competência, em sintonia com as Normas Nacionais, as Orientações para Aprendizagem e os Processos de Avaliação de profissionais;

Avaliações para Certificação – permitem avaliar se os profissionais possuem as competências definidas nas Normas Nacionais, ou seja, se podem receber o reconhecimento público de que podem executar suas atividades com qualidade.

Assim, uma vez definidas as normas, o IH capacita multiplicadores e avaliadores para efetuarem a capacitação e a avaliação de profissionais de acor-

do com as competências evidenciadas pelas normas. Esses multiplicadores (266 treinados no primeiro semestre de 2001) não possuem vínculo com o Instituto, mas autorização para utilizar as orientações para a aprendizagem desenvolvida pelo IH e, assim, preparar melhor os profissionais para a certificação. A certificação, entretanto, é conferida exclusivamente pelo Instituto. Os avaliadores estão habilitados a aplicar os testes para os candidatos à certificação em quaisquer das 46 normas de ocupações ou das quatro normas de competências já disponíveis no mercado.

Essa rede de multiplicadores e avaliadores a serviço da Certificação Profissional no Turismo está em construção em todo o país. A competência adquirida pelo Instituto de Hospitalidade durante esse processo o levou a ser convidado a integrar a Comissão Técnica de Certificação de Pessoas, entidade vinculada à Comissão Oficial do Sistema Brasileiro de Certificação, que está sob a coordenação do INMETRO.

Além do benefício evidente aos clientes e à sociedade em geral pela conscientização da importância econômica e social da atividade turística, os beneficiários do Programa são:

- Profissionais atuantes e novos profissionais do setor de Turismo nos segmentos de restaurantes e serviços de alimentação, hotéis e pousadas, serviços de recreação e entretenimento e negócios relacionados à viagens, pela aferição de competências práticas nas várias atividades do setor, possibilitando o autodesenvolvimento dos mesmos e ascensão profissional;
- Empresários de todos os portes de negócios e, particularmente, os proprietários de micro e pequenos empreendimentos. A certificação de profissionais do setor dentro de padrões de competências serve de parâmetro para ações que beneficiam a elevação do grau de credibilidade e qualidade das empresas no mercado.

Certificação em Segurança Alimentar

Como parte do Programa de Certificação Profissional, o IH coordena também o Programa de Certificação Profissional em Segurança Alimentar, através de uma parceria com a Fundação Educacional da Associação Norte-Americana de Restaurantes (NRA-EF), que desenvolveu o sistema denominado ServSafe. Assim, o IH atua no mercado de serviços de alimentação para a difusão dos conceitos e procedimentos destinados a prevenir a contaminação e as doenças de origem alimentar, transmitindo noções essenciais de higiene pessoal, manipulação correta de alimentos e prevenção da contaminação. Nos cursos, os candidatos à certificação aprendem desde como comprar, receber e armazenar produtos em perfeitas condições até a preparar e servir um prato com segurança.

Os cursos de Segurança Alimentar destinam-se a Supervisores, Instrutores e Manipuladores, e baseiam-se em normas internacionais. Preparam o profissional para a Certificação em Segurança Alimentar, conferida pelo Instituto de Hospitalidade com a chancela da NRA-EF, assim como para atender às exigências da Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Além disso, os instrutores podem participar do processo de avaliação do IH e, se aprovados, receber um certificado válido por dois anos e reconhecido pelo rigoroso Conselho Internacional de Segurança Alimentar (IFSC). No primeiro semestre de 2000, 693 pessoas fizeram os cursos, sendo 374 inscritas no de formação de Supervisores em Segurança Alimentar, 253 no de Manipuladores e 66 no de formação de Instrutores/Multiplicadores.

* Vania Almeida é Assessora de Imprensa do Instituto de Hospitalidade.
E-mail: valmeida@odb.com.br.