

Turismo e capacitação continuada da cátedra UNESCO: parceria na qualificação para inserção no mercado de trabalho de Ouro Preto - Brasil

KERLEY DOS SANTOS ALVES * [kerleysantos@yahoo.com.br]

MÁRCIA CAVALCANTI SILVA ** [marcia_dany@yahoo.com.br]

VERA LÚCIA DE MIRANDA GUARDA *** [catedra@ef.ufop.br]

Resumo | As oportunidades para inserção no mercado de trabalho na cidade de Ouro Preto são carentes de profissionais capacitados. A fim de atender a demanda de mulheres em situação de risco, foi proposto o projeto de extensão intitulado “Capacitação em Serviços de Camaria”, parceria firmada com o Programa “Água, mulheres e desenvolvimento”, Capacitação continuada da Cátedra da Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura- UNESCO. O presente trabalho teve como centralidade propostas inerentes à efetivação de parcerias para a capacitação em turismo. Assim, foi possível estudar contribuições da parceria da UNESCO e de atores locais, bem como contextualizar a importância da capacitação como recurso estratégico para o turismo responsável e o desenvolvimento na escala humana e local, no que tange a qualidade na prestação de serviços hoteleiros da região e descrever como vem sendo realizada a capacitação, aspectos positivos e negativos do curso na visão dos participantes. O método utilizado foi o exploratório, com estudo de caso e pesquisa qualitativa. Cabe pontuar que o estudo foi realizado a partir da situação concreta da cidade turística Ouro Preto, que detém o título de Patrimônio da Humanidade, que pode servir como referência para as outras cidades.

Palavras-chave | hotelaria, camareiras, capacitação, UNESCO, turismo.

Abstract | The opportunities for integration into the labor market in the city of Ouro Preto, MG, Brazil are in need of trained professionals. In order to meet the demand for women at social risk, the proposed extension project entitled “Training Services housekeeping”, partnership signed with the program “Water, women and development”, continuous training of the Chair of the United Nations for the educational, Scientific and Cultural Organization, UNESCO at UFOP. This work was central to the proposals relating to the effectiveness of partnerships in tourism training. Thus it was possible to study contributions of UNESCO and the partnerships of local actors, as well as to contextualize the importance of training as a strategic resource for responsible tourism and development on a human scale and location regarding quality in the

* **Doutoranda em Psicologia** pela Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, **Mestre em Turismo e Meio Ambiente**, Professora do Departamento de Turismo da Universidade Federal de Ouro Preto - UFOP.

** **Graduanda em Turismo** pela Universidade Federal de Ouro Preto - UFOP, **bolsista voluntária** do Projeto de Capacitação em Serviços de Camareiras - PROEX e do Programa Institucional de Voluntários de Iniciação Científica - PIVIC/UFOP.

*** **Doutora em Ciências Farmacêuticas** pela Université Joseph Fourier de Grenoble, França, **Professora Associada** do Departamento de Farmácia da Escola de Farmácia da Universidade Federal de Ouro Preto – UFOP e **Coordenadora** da Cátedra UNESCO: Água, mulheres e desenvolvimento.

provision of hotel services in the region and describe how the training has been conducted, positive and negative aspects of the course. The method used was exploratory, with case study and qualitative research. It should point out that the study was conducted on the concrete situation of the tourist town Ouro Preto, which holds the title of World Heritage Site, which can serve as reference for others cities.

Keywords | hospitality, housekeeping, training, UNESCO, tourism.

1. Introdução

O setor de hospedagem, diretamente ligado ao turismo, está-se deparando com um mercado cada vez mais competitivo, uma concorrência acirrada e clientes cada vez mais exigentes e informados. Para acompanhar este processo, os profissionais inclusos devem mostrar eficiência e receber treinamento de acordo com métodos padronizados e modernos de trabalho.

O projeto "Capacitação em Serviços de Câmara" está inserido no programa de Capacitação Continuada da Cátedra UNESCO: "Água, Mulheres e Desenvolvimento", criado em 2006, por ocasião do 8º Simpósio Internacional de Águas, por meio de acordo firmado entre a Universidade Federal de Ouro Preto - UFOP e a UNESCO, com o objetivo de desenvolver ações estratégicas e programas acadêmicos para viabilizar a sustentabilidade ambiental e a promoção do desenvolvimento sustentável e equitativo entre os povos.

A pesquisa realizada em 2008, pela coordenadora do Programa da Cátedra UNESCO na região de Ouro Preto, Profª Vera L. de Miranda Guarda, do Departamento de Farmácia da UFOP, revelou que pessoas das comunidades periféricas do município possuíam baixo nível de escolaridade e de qualificação profissional, o que levava a um quadro de vulnerabilidade econômica, pessoal e social, resultando na ausência de profissionais especializados e capacitados para atenderem a demanda específica desta região, sendo mais relevante nos setores de prestação de serviços nas áreas do turismo.

Considerando o exposto, apresentam-se os questionamentos que orientam este trabalho:

- a) contextualizar a importância da efetivação de parcerias e da capacitação para os profissionais de turismo;
- b) descrever a experiência do projeto de extensão intitulado "Capacitação em Serviços de Câmara", realizado com o apoio da Pró-Reitoria de Extensão da UFOP (PROEX);
- c) identificar como vem-se processando a capacitação no projeto, considerando a realidade institucional na visão dos participantes do curso;
- d) apontar propostas que possam substantivar a adoção de instrumentos estratégicos e promover o redimensionamento do processo de capacitação e efetivação de parcerias no Turismo.

A metodologia utilizada considerou as características específicas de cada público, envolvendo situações ativas participativas, visando a socialização do saber, a construção e reconstrução coletiva de conhecimentos e o desenvolvimento de níveis de competências mais complexos, como a capacidade de síntese, de análise, de avaliação, para a resolução de problemas, assim como habilidades, valores e atitudes.

2. A importância das parcerias para o turismo responsável e o desenvolvimento na escala humana e local.

No processo de desenvolvimento econômico brasileiro do século XX, percebeu-se haver um padrão de

crescimento guiado quase que exclusivamente pelo fortalecimento das estruturas produtivas baseadas nas grandes organizações e no centralismo do Estado. Para Santiago (2010), a execução de projetos com baixo poder de inclusão dos segmentos sociais historicamente desfavorecidos, aliada à incapacidade de transformação de tal realidade socioeconômica, fez com que o país se tornasse um dos líderes mundiais no *ranking* da desigualdade social.

É cada vez mais comum a adoção de práticas que venham a assumir o desenvolvimento como um processo que extrapola a abordagem economicista, e que não pode ser levado à frente por meio de ações isoladas e fragmentadas de governos ou representantes empresariais.

Assim, o turismo, abordado como uma prática sócio-econômica responsável, pode também ser entendido como uma possibilidade geradora de benefícios, que inclui, além da visão econômica, as vertentes social, cultural e ambiental, as quais representam as premissas da sustentabilidade. Para além desses enfoques, a sustentabilidade é uma função complexa, que combina de maneira particular cinco variáveis: a interdependência, reciclagem, a parceria, a flexibilidade e a diversidade. Ela abrange, especificamente, o turismo e o desenvolvimento na escala humana e local. De acordo com Coriolano e Lima (2003), tal desenvolvimento pode ser entendido como aquele que privilegia o ser humano, possibilitando o desabrochar de suas potencialidades, assegurando-lhes subsistência, trabalho, educação e condições para uma vida digna, um modelo de desenvolvimento centrado no homem, em uma cultura de cooperação e parceria.

Para a Organização Mundial do turismo – OMT (2001), trata-se de uma atividade multifacetada, de importância crescente e de potencial expressivo, apresentando-se como uma das alternativas eficazes para a minimização da pobreza e da exclusão social.

Nessa perspectiva, o turismo sustentável demanda ação conjunta, em que os termos de apoio e de cooperação técnica são importantes instrumentos no processo de qualificação e sensibilização turística.

3. Capacitação profissional em serviços hoteleiros: hospitalidade no receber acerca da invisibilidade do fazer

A atividade turística caracteriza-se pelo movimento de diferentes pessoas, as quais buscam usufruir da infra-estrutura que o destino escolhido tem a oferecer. O turista registra em sua memória, principalmente, a vivência que teve durante a viagem, desde o momento dos preparativos até o retorno. “Viajar é uma experiência, não um objeto tangível. Pode resultar tanto em punição quanto em recompensa. Pode inspirar uma expectativa agradável ou mesmo aversão, excitação e desafio, fadiga e decepção. Expectativa, experiência e memória têm a ver com as realidades da mente, intangíveis e imateriais, que não deixam os porquês das viagens visíveis, palpáveis ou verificáveis, nem as razões pelas quais uma mesma viagem pode ser vivida de tantas maneiras diferentes por pessoas diferentes” (Walker, 1944: 60).

Por isso, observar as necessidades dos clientes e colocar em prática esses desejos, ou mesmo ir além, é investir em qualidade de serviços prestados. Assim, é importante a adequação ao mercado competitivo, aprimorando-se principalmente a prestação dos serviços. Neste contexto, as empresas ligadas à atividade turística necessitam de maior empenho na oferta dos serviços, como, por exemplo, nos meios de hospedagem, que são um dos elementos fundamentais para a composição da atividade turística.

A incorporação e manutenção do capital humano nas organizações hoteleiras representam temáticas centrais das discussões contemporâneas sobre gestão sustentável do turismo. De acordo com Davenport (1998), as explicações variadas sobre esta representação convergem para a defesa de que na era da informação, o conhecimento singulariza o recurso organizacional mais importante, o que permite o entendimento de que o capital intelectual pode ser considerado uma riqueza organizacional.

A preocupação com a gestão de pessoas passa a representar uma questão estratégica nas

empresas. Sobretudo na atividade turística, em que as pessoas fazem a ação, manipulam as técnicas, atendem aos clientes, são usuários e transcendem os aspectos operacionais, rumo à tão sonhada hospitalidade. Tem-se a compreensão, então, de que são as pessoas, mesmo as que estão nos bastidores, como no caso dos profissionais do departamento de Governança de um meio de hospedagem, que tornam visíveis os resultados de qualquer ação positiva.

O departamento de Governança é, muitas vezes, visto como algo sem *glamour* e sem importância para o universo hoteleiro; muitos associam a governança à limpeza doméstica, pensamento este que está bem distante da realidade.

Para Castelli (2001: 56), “uma empresa hoteleira pode ser entendida como uma organização que, mediante pagamento de diárias, oferece alojamento à clientela indiscriminada”. Nesta circunstância, o meio de hospedagem hoje, não busca somente instalar pessoas, mas também oferecer serviços e equipamentos diferenciados, que os atendam e os tornem fiéis ao estabelecimento e ao destino. Desta forma, a qualidade oferecida neste setor auxilia na atração de visitantes para determinado destino, beneficiando toda a cadeia turística. Esta qualidade, muitas vezes, consiste na hospitalidade, o que é primordial para cativar o cliente e fidelizá-lo. De acordo com Dalpiaz *et al* (2009: 4): “A hospitalidade está voltada para os sentimentos de todos os envolvidos no meio turístico. A preocupação vai além da qualidade dos serviços e da preocupação com o conforto do turista. Ela busca a satisfação total do mesmo.”

Assim, a capacitação reveste-se de importância na gestão de pessoas. Carvalho e Nascimento (2002) empregam o termo “capacitação” de forma similar aos vocábulos *treinamento*, *desenvolvimento* e *formação*. De acordo com Castanheira (1993), pode-se verificar que a capacitação, de acordo com as necessidades específicas, está sendo substituída pelo desenvolvimento contínuo. O conhecimento específico, nessa ou naquela habilidade, está sendo superado. Portanto, o que vai ser considerado pelas organizações, a partir da globalização, é o desen-

volvimento contínuo, seja em sala de aula, seja no dia-a-dia, com o *job rotations*. Preferiu-se adotar neste trabalho o termo capacitação, utilizando-o no sentido de ser um processo para preparar, capacitar os trabalhadores, a fim de melhorar a qualidade do desempenho das suas funções. “É do tratamento que o hóspede recebe no hotel que depende em grande parte, a formação de uma imagem positiva ou negativa da cidade, região ou país. A demanda é humana, e a oferta depende fundamentalmente elemento humano” (Castelli, 2001: 36).

Deste modo, a qualidade dos serviços visa envolver todos, principalmente os prestadores de serviços, que deverão estar efetivamente satisfeitos e qualificados em atender a sua clientela com excelência. Assim, a qualidade visa a oferta de serviços acima do nível de expectativa do cliente, tornando-o fiel e propagador do empreendimento ou destino.

4. Metodologia

O método utilizado foi o exploratório, com estudo de caso de caráter qualitativo. Foram entrevistadas 15 mulheres, participantes do curso.

O curso foi estruturado em três módulos distintos. No primeiro módulo, com carga horária de 20 horas, foram trabalhadas as seguintes habilidades básicas: as relações sociais, a cidadania, as noções de saúde e de segurança no trabalho, sendo ministrado por um psicólogo, devidamente habilitado, que realizou dinâmicas de grupo, visando a integração, a liderança e o enfoque na formação humanística. No segundo módulo, com carga horária de 20 horas, incidindo sobre a formação da consciência ambiental e ministrado por professores com títulos na área da formação, foram debatidos assuntos tais como a qualidade da água e os resíduos sólidos. No terceiro módulo, com carga horária de 60 horas, realizou-se a formação técnica, feita a Capacitação em serviços de Camareiras, mediante a apresentação das técnicas utilizadas nos estabelecimentos de prestação de ser-

viços de hospedagem, bem como das visitas técnicas a dos empreendimentos hoteleiros da cidade.

Para atender ao objetivo central deste artigo, foi necessário conhecer os aspectos positivos e negativos do curso, na visão dos participantes, e quais as expectativas atribuídas ao final do curso. Propôs-se a análise dos três momentos referentes à capacitação:

- 1) humanização e relacionamento interpessoal;
- 2) questão ambiental;
- 3) procedimentos operacionais.

O procedimento de coleta de dados utilizado para a investigação foi entrevistas semi-estruturadas. A pergunta central para os objetivos deste trabalho foi enfatizar os aspectos positivos e negativos do curso, na perspectivas dos participantes, de modo a que o entrevistado pudesse, livremente, completar a frase com idéias suas. A partir dessa resposta, foram explorados possíveis desdobramentos, quanto à organização, à estrutura e às expectativas em relação ao curso.

A análise do material de pesquisa ocorreu em três etapas. Na primeira etapa, as respostas dos entrevistados foram tabuladas segundo quatro temas: a organização do curso, o aprimoramento pessoal, o relacionamento interpessoal e a possibilidade de inserção no mercado. A segunda etapa da análise dos resultados consistiu na busca e identificação de temas recorrentes entre os entrevistados. A última etapa da análise dos resultados consistiu na classificação dos temas recorrentes encontrados, de acordo com a atribuição de satisfação ou insatisfação por parte dos participantes, os temas recorrentes foram agrupados segundo suas semelhanças e significados.

5. Resultados e Discussões

A implementação de diversas ações pode transformar o serviço do setor turístico numa rede profissional diferenciada, onde todos os atores

envolvidos no desenvolvimento da atividade serão co-responsáveis, devido à abrangência de negócios que o turismo influencia.

O projeto “Capacitação em Serviços de Camaria”, em parceria com o programa de Capacitação Continuada da Cátedra UNESCO “Água, mulheres e desenvolvimento”, resulta de um acordo assinado pela Reitoria da UFOP. Sendo assim, ela é aberta à participação de todos os professores, alunos, técnicos administrativos e a toda a comunidade de Ouro Preto e Região, cujo elo comum seja preservar os recursos hídricos e o meio ambiente. O programa é composto por vários projetos de capacitação, que são cursos oferecidos à comunidade de Ouro Preto e vizinhança, de acordo com a demanda, visando a formação técnica, humanística e sócio-ambiental. E conta, ainda, com a participação da Secretaria Municipal de Assistência Social, através do CRAS, do Sistema Nacional de Empregos- SINE e da Fundação Cooperativa de Créditos dos Funcionários da Novelis – FUNACCOP.

Os três pilares ensino, pesquisa e extensão estão representados no projeto em questão. Na perspectiva do ensino, trata-se de uma ação interdisciplinar, onde entram as disciplinas de: hotelaria, psicologia, água, gênero e resíduos sólidos. É também uma ação interdepartamental, que conta com a participação dos departamentos de Química e Turismo. E, por fim, é interinstitucional, pois possui representantes da UFOP e do Instituto Federal de Minas Gerais - IFMG.

A “Capacitação em Serviços de Camaria” buscou dar atenção à premissa da extensão, no que tange a capacitação de mulheres em situação de vulnerabilidade social, cadastradas pelas instituições fomentadoras de emprego e renda, a Secretaria de Assistência Social da Prefeitura Municipal de Ouro Preto – CRAS e o Serviço Nacional de Empregos – SINE. O que ocorre também por meio da troca de informação e de experiências resultantes da ação educadora advinda das parcerias com o *trade* turístico de Ouro Preto, representado pela Associação dos Hotéis – ABIH, Ouro Preto - OP.

Nesses termos, a partir das parcerias efetivadas, teve como responsabilidade: colocar a realidade como mediadora dos atores envolvidos nos segmentos anteriormente destacados. Com o objetivo de atender a esta demanda, a proposta de ensino e pesquisa volta-se tanto para os estudos científicos do fenômeno do turismo, ambiente e capacitação, como para a situação sócio-econômica dos interessados, a sua capacidade de aprendizagem e posteriormente a sua inserção no mercado de trabalho

Por meio de cursos presenciais, e do ensino à distância, o projeto se propôs a abordar temas como: o atendimento de excelência, a ética, a cidadania, a postura profissional, a qualidade em serviços, a comunicação e as relações humanas. Também, foram parte do conteúdo assuntos como a pluralidade cultural e a ligação do turismo com a geração de trabalho e renda. Compreender os anseios e idiosincrasias de povos distintos, preparando-se para recebê-los da maneira adequada, é primordial para que o turismo cresça e se solidifique como atividade de extrema relevância no cenário político e econômico.

A preparação para o recebimento de turistas durante a Copa do Mundo de 2014, em que o Brasil será anfitrião, também entrou na iniciativa como um dos quesitos da capacitação. O impacto que esta competição tem sobre as economias e a sua capacidade de gerar riquezas crescem ao longo dos anos. Por ser um evento que transcende os campos esportivos e reúne, principalmente nos estados que possuem sedes, uma quantidade de profissionais e visitantes em geral, é indispensável que os trabalhadores do segmento turístico estejam aptos para receber, com cuidado e capacidade, todo esse imenso contingente. Vale ressaltar que a Federação Internacional de Futebol – FIFA estabelece certos critérios atrelados ao segmento turístico, sendo o cumprimento destes em Minas Gerais, uma das metas do projeto.

Os temas recorrentes encontrados, resultantes da pesquisa, são apresentados nos gráficos seguintes (ver Figura 1 e Figura 2) e foram agrupados de acordo com a satisfação do curso para a pessoa

(dimensão individual), de acordo com o sentido da relação da pessoa com a organização apresentada nos módulos propostos e com o relacionamento interpessoal ao longo do projeto.

Após a análise cuidadosa dos resultados, constatou-se que a metodologia e os procedimentos utilizados no decorrer do projeto mostraram-se coerentes com os objetivos do curso; contudo, aspectos como a organização, especialmente no quesito localização e transporte para o curso, foram avaliados de modo negativo.

Aspectos como o trabalho em equipe e o desenvolvimento do relacionamento interpessoal foram destacados pelas participantes como formas de: “*ampliação do diálogo, tolerância e respeito às diferenças, que fizeram o fortalecimento dos laços de amizades*”, sendo estes verificados por meio da observação, da disponibilidade e do entrosamento das participantes, de maneira que prontificaram a ajudarem-se umas às outras quando encontravam dificuldades ou problemas na resolução das tarefas propostas.

Outro relato relevante foi “*o entendimento da importância da camareira, antes achava que era somente simples limpeza*”; houve, pois, desmistificação da profissão, criando uma cultura de valorização da pessoa no processo de humanização do trabalho em hotelaria.

Alguns enfatizaram, ainda, “*a dedicação da equipe (dos professores e bolsistas) em repassar os conteúdos de maneira clara, objetiva, compreensível e didática, usando de metodologias criativas e estratégicas para a aprendizagem*”.

Entre os pontos negativos, um dos problemas encontrados foi à dificuldade relativa ao transporte; uma das possíveis causas poderia ser devido ao facto do local da realização dos encontros estar afastado da moradia da maioria das participantes. Dessa forma, contavam com um microônibus cedido em parceria com o CRAS, “*atrasos do carro, gerou certos transtornos*”. A “*ausência de aulas mais aulas práticas nos hotéis e atraso na distribuição do lanche*” também foram destacadas como fatores a serem

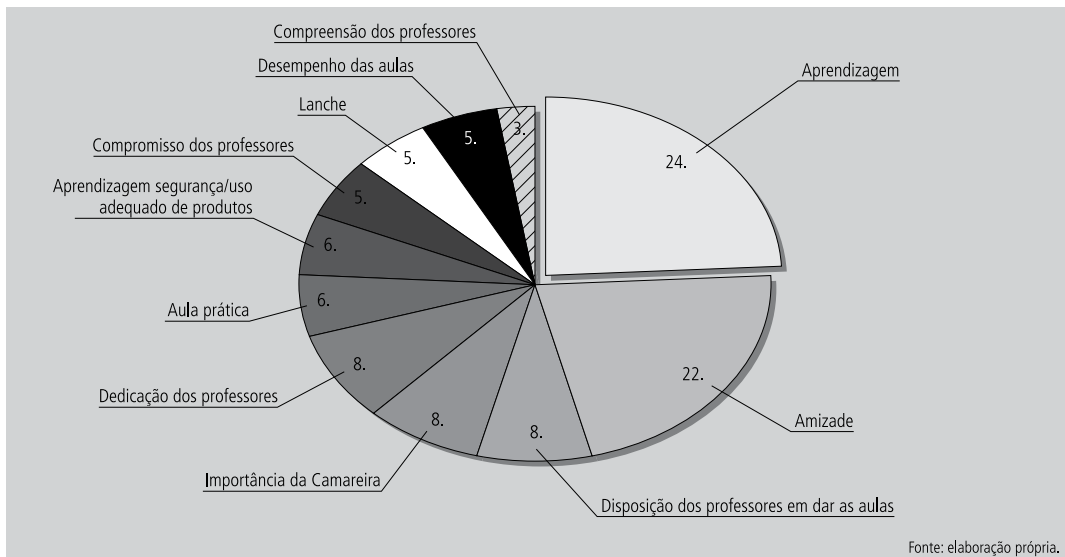


Figura 1 | Avaliação das participantes sobre o projeto – aspectos positivos.

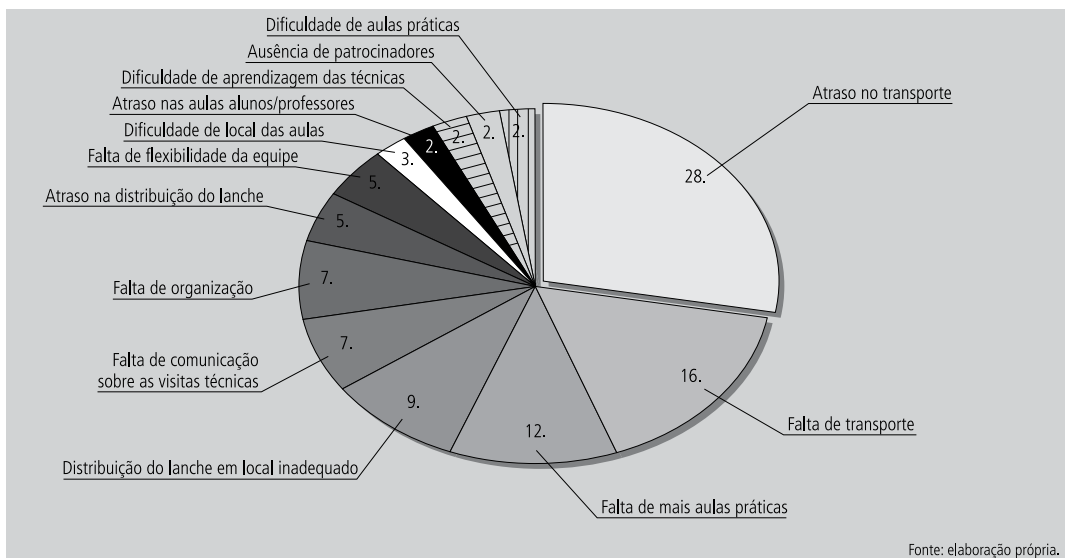


Figura 2 | Avaliação das participantes sobre o projeto – aspectos negativos.

melhorados. No final do curso, foram recebidas solicitações dos hotéis da cidade, buscando candidatos para seus processos de seleção para admissão.

O trabalho foi desenvolvido a partir do estabelecimento de parcerias estratégicas, entre instituições públicas, privadas e organizações não-governamentais, que uniram forças no intuito de proporcionar a capacitação, o desenvolvimento e a inclusão social

dos participantes no mercado de trabalho. A base do projeto está em atender a um público específico, de preferência pessoas em condições de vulnerabilidade social, que precisam de se qualificar para melhorar a situação econômica da família. A estrutura curricular teórico-prática dos cursos foi montada pela equipe de professores e alunos dos cursos de Turismo e Química da UFOP, respaldando seus objetivos de

desenvolver competências necessárias ao exercício de uma ocupação, com identidade reconhecida como útil pelo mercado de trabalho. A estruturação de cada curso buscou atender ao desenvolvimento de competências gerais e competências específicas, de acordo com cada área de atuação, sempre em consonância com as diretrizes da UNESCO, quanto à preservação do patrimônio e desenvolvimento humano.

Para Castelli (2006), o profissional do ramo de hospedagem tem o contato direto com pessoas e busca, através de seus serviços, a satisfação das necessidades e dos desejos delas. Neste sentido, as competências profissionais precisam de ser desenvolvidas e as pessoas motivadas para o trabalho.

Programas de incentivo e treinamentos constituem-se em meios para o desenvolvimento pessoal e profissional, proporcionando êxito nas atividades realizadas e satisfação com a organização. Chivenato (1999) enfatiza que o treinamento passa a ser uma forma de proporcionar desenvolvimento às pessoas, através das competências, para que elas se tornem mais produtivas, criativas e inovadoras, visando uma melhor contribuição para os objetivos organizacionais.

A proposta de qualificação elaborada para o projeto é diferenciada, pois além da capacitação técnica, os participantes recebem noções de Educação Ambiental: conhecimentos sobre a água e recursos hídricos e um suporte psicológico para melhor se preparem para a vida e para o mercado de trabalho. De entre os diferentes cursos ofertados, está a capacitação em serviços hoteleiros, inicialmente serviços de camaria, com vista ao turismo responsável.

Para Mitraud (2003), o turismo responsável é aquele que mantém e, onde possível, valoriza as características dos recursos naturais e culturais nos destinos, sustentando-as para as futuras gerações de comunidades, visitantes e empresários.

Dessa maneira, com um leque tão variado quanto rico, cria-se o ambiente propício para que os profissionais do turismo se aprimorem tecnicamente em seus respectivos ofícios e, ao mesmo tempo, en-

tendam melhor as minúcias envolvidas no trabalho de receber pessoas de outras culturas.

As constatações, indagações, interpretações identificadas nos depoimentos das participantes contribuem para que se possa redimensionar o processo de capacitação no projeto, singularizando a função operacional. Está claro que esta singularização tem estreito relacionamento com a visão holística, peculiar ao desenvolvimento de um turismo responsável, tão necessária para a conquista de mudanças no contexto da contemporaneidade globalizada.

6. Considerações

Em busca de uma atividade que tornaria possível a prática do ensino-pesquisa-extensão numa visão integradora e global, a “Capacitação em Serviços de Camaria” buscou dar atenção à premissa da extensão, no que tange a capacitação de mulheres em situação de vulnerabilidade social.

O projeto teve como objetivo proporcionar às participantes fortalecimento da qualidade de vida, através da informação e profissionalização, com o intuito de promover socialmente, pelo conhecimento e o desenvolvimento de habilidades básicas de camareira, a inclusão social, visando uma qualificação para a inserção no mercado de trabalho. Buscou também contribuir para o fortalecimento dos vínculos familiares e comunitários, com estímulo ao convívio social, mas, acima de tudo, foi trabalhada a motivação como fator relevante. A literatura que trata, especificamente, as funções das parcerias frente aos processos de capacitação tem seu contributo, mas está demandando expansão de conceitos, de referências que possam fazer frente às publicações do próprio Ministério do Turismo e de organizações adjacentes.

Com a efetivação do projeto, foi possível contribuir para a pesquisa em turismo e para a capacitação de mulheres em condições de vulnerabilidade social,

na profissão de camareiras, para atender aos meios de hospedagem de Ouro Preto e do distrito de Cachoeira do Campo. A realização de oficinas voltadas para a excelência no atendimento e capacitação para serviços hoteleiros propiciaram o debate na otimização desse serviço prestado ao consumidor final, o turista, estando presente nessa concepção o desafio em lidar com a diversidade de situações representadas nos processos de capacitação.

Percebeu-se o valor da capacitação para a qualificação da força de trabalho ouropretana, ao apresentar a aceitação da sociedade e a inserção dos capacitados nos serviços de hospedagem de Ouro Preto. Portanto, a pesquisa evidenciou a importância dos processos de capacitação e desenvolvimento como suporte para o enfrentamento das situações diárias do departamento de governança de hotéis, mas também a relevância dos processos informais de aprendizagem.

Destaca-se ainda, que é preciso repensar os programas de capacitação, para transformar o local de trabalho em um ambiente de aprendizagem, redefinindo os papéis dos trabalhadores, de forma a que eles se tornem parceiros na criação deste ambiente e de modo a incluir, nesse espaço, o ser humano na sua totalidade.

A educação continuada por meio de parcerias com organizações, associações, empresas do *trade* e ONGs, pode ser um dos meios para se processar esta transformação rumo ao turismo e à sua pluralidade de funções, que estão se transformando continuamente, o que demanda um processo de recapacitação e de requalificação no mesmo ritmo, tendo em vista as grandes transformações que vêm ocorrendo na sociedade do conhecimento.

A experiência mostrou ainda que a educação é um poderoso instrumento de transformação e inclusão social, em especial dos participantes em situação de vulnerabilidade social. Foi possível acompanhar de perto o entusiasmo e o desenvolvimento

pessoal e profissional do grupo, identificando, acima de tudo, o desejo e a vontade de transformar a realidade do contexto em que vivem.

Este artigo reforça que a execução de projetos que buscam fortalecer os agentes locais e os lugares em que estes residem deve ser sempre uma preocupação do processo de gestão do turismo, propiciando, assim, melhorias. Um dos caminhos para que isso se realize são as parcerias e o apoio a iniciativas que capacitem tais agentes, para que estes possam entender e atuar, efetivamente, na construção de melhor qualidade dos serviços prestados e na qualidade de vida para a sua comunidade.

Referências Bibliográficas

- Cândido, Í., e Viera, E., 2003, *Gestão de Hotéis: técnicas, operações e serviços*, Educs, Caxias do Sul.
- Carvalho, A. V., e Nascimento, L. P., 2002, *Administração de Recursos Humanos*, Vol.1, Pioneira, São Paulo.
- Castanheira, J., 1993, A escada está na horizontal, *Revista Exame*, Ed. Abril, pp. 86-88.
- Castelli, G., 2001, *Administração hoteleira*, 8ª Ed, EDUCS, Caxias do Sul.
- Castelli, G., 2006, *Gestão hoteleira*, Saraiva, São Paulo.
- Chiavenato, I., 1999, *Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações*, Campus, Rio de Janeiro.
- Coriolano, L., e Lima, L. (org.), 2003, *Turismo Comunitário e Responsabilidade Socioambiental*, EDUECE, Fortaleza.
- Dalpiaç, R. C. C., Dagostini, A., Giacomini, D. M., e Giustina, M. G. S. D., 2009, *On line a hospitalidade no turismo: o bem receber*, [http://revista.ulbratorres.com.br/artigos], (Site acessado a 14 dezembro de 2011).
- Davenport. T. H., 1998, *Ecologia da Informação*, Futura, São Paulo.
- Mitraud, S. (org.), 2003, *Manual de ecoturismo de base comunitária: ferramentas para um planejamento responsável*, 1 ed., WWF Brasil, Brasília.
- OMT [Organização Mundial do Turismo], 2001, *Introdução ao turismo*, Roca, São Paulo.
- Santiago, C. E. P., 2010, *Metodologias de capacitação de agentes promotores do desenvolvimento local*, Sebrae, São Paulo.
- UNESCO, *Diversidade cultural para o diálogo e o desenvolvimento*, [http://www.brasilia.unesco.org/areas/cultura/areastematicas/diversidadecultural], (Site acessado a 23 de outubro de 2011).
- Walker, John R., 2002, *Introdução à hospitalidade*, Manole, São Paulo.