



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM TURISMO

Ana Christina Roque dos Santos Lobato

**E-LEARNING E QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL NO TURISMO: UMA
ANÁLISE DAS AÇÕES DO MINISTÉRIO DO TURISMO (MTUR)**

Natal - RN

2025

Ana Christina Roque dos Santos Lobato

**E-LEARNING E QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL NO TURISMO: UMA
ANÁLISE DAS AÇÕES DO MINISTÉRIO DO TURISMO (MTUR)**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Turismo da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, como requisito obrigatório para a obtenção do título de Mestre em Turismo, na área de Turismo, Desenvolvimento e Gestão.

Orientadora: Profa. Dra. Leilianne Barreto.

Natal – RN

2025

Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN
Sistema de Bibliotecas - SISBI
Catalogação de Publicação na Fonte. UFRN - Biblioteca Setorial do Centro Ciências Sociais Aplicadas - CCSA

Lobato, Ana Christina Roque Dos Santos.

E-learning e qualificação profissional no turismo: uma análise das ações do Ministério do Turismo (MTUR) / Ana Christina Roque Dos Santos Lobato. - Natal, 2025.
155f.: il.

Dissertação (Mestrado em Turismo) - Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Programa de Pós-Graduação em Turismo. Natal, RN, 2025.

Orientação: Profa. Dra. Leilianne Michelle Trindade da Silva Barreto.

1. Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) - Dissertação.
2. E-Learning - Formação profissional em turismo - Dissertação.
3. Qualificação profissional - Turismo - Dissertação. 4. Ministério do Turismo - Dissertação. I. Barreto, Leilianne Michelle Trindade da Silva. II. Título.

RN/UF/Biblioteca CCSA

CDU 378:338.48

Ana Christina Roque dos Santos Lobato

**E-LEARNING E QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL NO TURISMO: UMA
ANÁLISE DAS AÇÕES DO MINISTÉRIO DO TURISMO (MTUR)**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Turismo da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, como requisito obrigatório para a obtenção do título de Mestre em Turismo, na área de Turismo, Desenvolvimento e Gestão.

Orientadora: Profa. Dra. Leilianne Barreto.

Natal/RN, 15 de agosto de 2025.

BANCA EXAMINADORA

Leilianne Michelle Trindade da Silva Barreto, Dra. - Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN) - Presidente da Banca

Jéssyca Rodrigues Henrique da Silva, Dra. – Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN) – Membro Interno

Luiz Augusto Machado Mendes Filho, Dr. - Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN) – Membro Interno

Marcelo Chiarelli Milito, Dr. – Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (Senac) - Membro Externo

RESUMO

O *e-learning* (educação *on-line*) é reconhecido por oferecer flexibilidade tanto em termos de tempo quanto de investimento para seus usuários. Nos últimos anos, a modalidade tem se expandido, sendo cada vez mais adotada por instituições educacionais e empresas ligadas ao turismo. Nesse contexto, o Ministério do Turismo (MTur) desempenha um papel relevante ao estabelecer políticas públicas e/ou programas voltados à qualificação profissional, no país. Diante disso, este estudo analisa a adoção do *e-learning* na qualificação profissional no setor do turismo, com ênfase nas ações de qualificação ofertadas pelo Ministério do Turismo. A pesquisa caracteriza-se como descritiva e exploratória e adota uma abordagem qualitativa. Realizou-se, também, uma revisão da literatura, a fim de fazer um levantamento do estado da arte. No que tange à coleta de dados, foram feitas pesquisas bibliográfica e documental, entrevistas semiestruturadas e aplicação de questionários com as gestoras do MTur e o coordenador dos cursos de Especialização e Extensão em Turismo Responsável, estes ofertados na modalidade *e-learning* em parceria com a UFRN, além da obtenção de dados secundários. A análise e tratamento dos dados qualitativos foram realizados por meio da Análise de Conteúdo de Bardin (1977). Os resultados indicam que a referida modalidade se apresenta como uma estratégia relevante para ampliação do acesso à formação de pessoas de diferentes faixas etárias e localidades. Há programas e plataformas de qualificação profissional, ofertadas pelo MTur, disponíveis para todos os profissionais de turismo e/ou indivíduos interessados na área e/ou temáticas trabalhadas. Apesar disso, a dificuldade de acesso às plataformas digitais ainda é uma realidade provocada tanto pela pouca ou quase nenhuma familiaridade de alguns indivíduos com as novas tecnologias digitais quanto pela inexistência de uma infraestrutura digital. Mesmo diante dessas limitações, os relatos dos participantes dos cursos mencionados, evidenciaram uma percepção positiva em relação à proposta formativa. Muitos participantes destacaram, dentre outros, o acesso facilitado ao conhecimento e à flexibilidade proporcionada pela modalidade. Por fim, espera-se que os resultados apresentados contribuam para o debate sobre a qualificação profissional através do *e-learning*, promovendo reflexões e apontando áreas de melhoria para o aprimoramento contínuo dessa modalidade de educação.

Palavras-chave: Tecnologias da Informação e Comunicação; *E-Learning*; Ministério do Turismo.

ABSTRACT

E-learning (online education) is recognized for offering flexibility in both time and investment for its users. In recent years, the modality has expanded, being increasingly adopted by educational institutions and tourism-related companies. In this context, the Ministry of Tourism (MTur) plays a relevant role in establishing public policies and/or programs aimed at professional qualification in the country. Therefore, this study analyzes the adoption of e-learning in professional qualification in the tourism sector, with an emphasis on the qualification initiatives offered by the Ministry of Tourism. The research is characterized as descriptive and exploratory and adopts a qualitative approach. A literature review was also conducted to assess the state of the art. Data collection included bibliographic and documentary research, semi-structured interviews, and questionnaires administered to MTur managers and the coordinator of the Specialization and Extension courses in Responsible Tourism, which are offered in the e-learning format in partnership with UFRN. Secondary data were also obtained. Qualitative data were analyzed and processed using Bardin's Content Analysis (1977). The results indicate that this modality presents itself as a relevant strategy for expanding access to training for people of different age groups and locations. Professional qualification programs and platforms offered by the Ministry of Tourism (MTUR) are available to all tourism professionals and/or individuals interested in the field and/or topics covered. Despite this, access to digital platforms remains difficult, caused both by some individuals' limited or almost complete familiarity with new digital technologies and by the lack of digital infrastructure. Despite these limitations, reports from participants in the aforementioned courses revealed a positive perception of the training proposal. Many participants highlighted, among other things, the facilitated access to knowledge and the flexibility provided by the modality. Finally, the results presented are expected to contribute to the debate on professional qualification through e-learning, fostering reflection and identifying areas for improvement for the continuous enhancement of this educational modality.

Keywords: Information and Communication Technologies; E-Learning; Professional Qualification; Ministry of Tourism.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Evolução das tecnologias educacionais.....	27
Quadro 2 – Gerações e modelos utilizados no EaD.....	31
Quadro 3 – Aspectos externos e internos da EaD.....	33
Quadro 4 – Trajetória da Educação a Distância no Brasil.....	34
Quadro 5 – Vantagens e Desvantagens do <i>E-learning</i>	45
Quadro 6 – <i>E-Learning</i> , Formação Profissional e Turismo: Portfólio Bibliográfico.....	46
Quadro 7 – Alinhamento metodológico.....	56
Quadro 8 – Programas de qualificação em turismo ofertados pelo MTur a partir de 2010....	63
Quadro 9 – Perfil dos entrevistados do estudo.....	84
Quadro 10 – Categorias de Análise (Gestoras do MTur).....	86
Quadro 11 – Percepção sobre a importância do <i>e-learning</i> na qualificação dos profissionais em turismo.....	86
Quadro 12 – Vantagens no uso do <i>e-learning</i> , quando comparado ao ensino presencial.....	89
Quadro 13 – Principais razões para adoção do <i>e-learning</i>	84
Quadro 14 – Programas de qualificação profissional do MTur.....	90
Quadro 15 – Eficácia do <i>e-learning</i> na qualificação dos profissionais.....	92
Quadro 16 – Verificação e avaliação da eficácia dos cursos via <i>e-learning</i>	92
Quadro 17 – Principais desafios.....	93
Quadro 18 – Superação dos desafios.....	94
Quadro 19 – Incorporação de novas tecnologias no <i>e-learning</i>	96
Quadro 20 – Perspectivas para o futuro do <i>e-learning</i>	97
Quadro 21 – Sugestões para melhorias dos programas oferecidos via <i>e-learning</i>	97
Quadro 22 – Impacto da formação via e-learning na carreira dos profissionais.....	98
Quadro 23 – Categorias de Análise (Coordenador dos Cursos).....	100
Quadro 24 – Desafios e Oportunidades percebidos dos cursos via <i>e-learning</i>	103
Quadro 25 – Categoria, Descrição e Respostas obtidas.....	119
Quadro 26 – Aspectos que podem ser melhorados nos cursos via <i>e-learning</i>	125
Quadro 27 – Aspectos positivos dos cursos via <i>e-learning</i>	126

LISTA DE TABELA

Tabela 1 – Perfil sociodemográfico.....	99
Tabela 2 – Maiores desafios.....	116

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Características do <i>e-learning</i>	38
Figura 2 - Modalidades de formação do <i>e-learning</i>	39
Figura 3 - Convergência entre etapas da Análise de Conteúdo.....	56
Figura 4 - Etapas de criação das Categorias de Análise.....	58
Figura 5 - <i>Design</i> da Análise e Discussão dos Resultados da Pesquisa.....	59
Figura 6 - Plataforma Qualifica Turismo.....	64
Figura 7 - Plataforma Código de Conduta Brasil.....	65
Figura 8 - Plataforma Incluir Treinamento e Certificação.....	67
Figura 9 - Página de Qualificação Nacional no Turismo.....	68
Figura 10 - Número de participantes de cursos via <i>e-learning</i> do MTur – últimos 15 anos...74	
Figura 11 - Metas do projeto “Brasil, essa é a nossa praia”.....	76
Figura 12 - Ementa do curso de Turismo Responsável.....	78
Figura 13 - Objetivos de Desenvolvimento Responsável – ODS.....	79
Figura 14 - Categoria em que se enquadra os participantes.....	100
Figura 15 - Área de atuação.....	101
Figura 16 - O curso de Turismo Responsável atendeu minhas necessidades sobre o assunto.....	101
Figura 17 - Adquiri conhecimentos que irão melhorar meu desempenho profissional.....	103
Figura 18 - Capacidade de compartilhar com os outros os conhecimentos adquiridos.....	104
Figura 19 - Adquiri conhecimentos que fortaleceram os meus valores e princípios éticos sobre o exercício do Turismo Responsável.....	105
Figura 20 - Capacidade de refletir criticamente sobre o conteúdo do curso.....	107
Figura 21 - Capacidade de propor mudanças em prol do desenvolvimento do Turismo Responsável.....	107
Figura 22 - Os conteúdos apresentados foram coerentes com os objetivos propostos.....	108
Figura 23 - A carga horária foi suficiente para o volume de conteúdos abordados no curso.....	108
Figura 24 - Linguagem utilizada nos materiais didáticos foi de fácil compreensão.....	109
Figura 25 - Apresentação visual do material didático facilitou a compreensão do conteúdo.....	110
Figura 26 - Nota atribuída ao curso de Turismo Responsável.....	111
Figura 27 - Gênero.....	114
Figura 28 - Tempo de trabalho na área do Turismo.....	115
Figura 29 - Formação na graduação.....	116
Figura 30 - Avaliação Geral da experiência com o curso na modalidade EaD.....	116

LISTA DE SIGLAS

DNQT – Diretrizes Nacionais para Qualificação Profissional em Turismo

EaD – Educação a Distância

Embratur – Agência Brasileira de Promoção Internacional do Turismo

IFRN – Instituto Federal do Rio Grande do Norte

MTur – Ministério do Turismo

MEC – Ministério da Educação e Cultura

UFRN – Universidade Federal do Rio Grande do Norte

OMT – Organização Mundial do Turismo

PNQT – Política Nacional de Qualificação no Turismo

PNT – Plano Nacional de Turismo

Senac – Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial

TIC – Tecnologia da Informação e Comunicação

Agradecimentos

Esta dissertação representa mais do que um trabalho acadêmico: é a concretização de um sonho que, por inúmeros motivos, precisou ser adiado tantas vezes por tanto tempo. É bem verdade que houve momentos em que duvidei se seria mesmo possível chegar até aqui. Mas cheguei. E, por isso, sou grata.

Agradeço, primeiramente, a Deus por me permitir chegar até aqui; à minha família, alicerce de toda a minha trajetória, em especial, aos meus pais, Aderbal Roque (*in memoriam*) e Ana Pereira e irmãos: Aderbal Junior e Anderson Luiz.

Ao meu marido, André Lobato, companheiro incansável, por me apoiar nos dias difíceis, por acreditar em mim quando até eu mesma hesitava, por segurar a barra quando precisei me ausentar para estudar, escrever ou simplesmente respirar fundo.

Aos meus filhos Ana Paula, Andressa e Arthur, fonte inesgotável de amor, paciência e motivação. Cada sorriso, cada abraço e cada palavra de carinho de vocês me ajudaram a continuar. Amo vocês.!

Agradeço também a todos os professores, grandes inspirações, em especial aos membros da Banca, professores Luiz Mendes e Marcelo Milito, e aos colegas do curso de Turismo e do Mestrado pelas inúmeras trocas, aprendizados e incentivos que tornaram essa jornada mais leve e significativa.

À minha querida amiga Jéssyca Rodrigues, registro minha mais profunda gratidão. Sua presença - ao longo deste processo - foi essencial, atuando como uma verdadeira “co-orientadora”. Com seus conselhos assertivos e incentivo, não somente contribuiu com a construção desta dissertação, mas também fortaleceu minha confiança e determinação em cada etapa.

À minha orientadora, Leilianne Barreto, agradeço não apenas pelos ensinamentos acadêmicos e pelas valiosas contribuições que enriqueceram este trabalho, mas também pelo apoio humano e pela confiança depositada em mim. Sua forma de conduzir este processo, sempre com seriedade, incentivo e sensibilidade, foi determinante para que eu conseguisse superar os desafios e chegasse até aqui.

Por fim, agradeço àquela versão de mim mesma que sonhou com este momento e teve coragem de recomeçar, de se desafiar, mesmo diante das dificuldades e obstáculos enfrentados ao longo das últimas décadas.

Esta dissertação é nossa vitória.

Sumário

1. Introdução.....	13
1.1. Situação-problema.....	14
1.2. Justificativa.....	21
1.3 Objetivos.....	25
2. Fundamentação teórica.....	26
2.1. Trajetória da Formação Profissional em Turismo.....	26
2.2. Evolução das Tecnologias Educacionais.....	29
2.3 Educação a Distância (EaD): Aspectos Históricos e Conceituais.....	33
2.4 Aspectos Conceituais e Características do <i>E-Learning</i>	42
2.5 <i>E-Learning</i> e Turismo.....	46
2.6 Revisão da Literatura sobre <i>e-Learning</i> , Formação profissional e Turismo.....	49
2.7 Ministério do Turismo e os Programas de Qualificação do Setor.....	54
3. Metodologia.....	58
3.1 Tipo de estudo.....	58
3.2 Universo e Amostra.....	58
3.3 Método de Coleta de Dados.....	59
3.4 Método de Análise de Dados.....	62
4. Análise e Discussão dos Resultados.....	66
4.1 Iniciativas de qualificação profissional via <i>e-learning</i> do MTur.....	65
4.2 Projeto “Brasil, essa é a nossa praia”: algumas considerações.....	84
4.3 Efetividade das ações: impactos, barreiras e desafios.....	87
4.3.1 Análise da percepção das gestoras do MTur.....	88
4.3.2 Análise da percepção do coordenador do projeto “Brasil, essa é a nossa praia”.....	102
4.3.3 Análise da percepção dos participantes dos cursos de Extensão e Especialização em Turismo Responsável.....	108
5. Considerações Finais.....	134
Referências.....	138
Apêndice A – Instrumento de Coleta de Dados.....	153
Apêndice B – Instrumento de Coleta de Dados.....	151

1. INTRODUÇÃO

O *e-learning* é reconhecido por oferecer flexibilidade tanto em termos de tempo quanto de investimento para seus usuários. Nos últimos anos, essa modalidade tem se expandido, sendo cada vez mais adotada por instituições educacionais e empresas ligadas ao setor do turismo (Silva & Barreto, 2021).

Nesse contexto, empresas brasileiras, privadas e públicas, nestas em específico, destaca-se o Ministério do Turismo (MTur) - “Órgão do governo federal que trata do desenvolvimento do turismo como atividade econômica sustentável, com papel na geração de empregos e investimentos, proporcionando a inclusão social” (MTur., 2021) -, desempenham um papel relevante ao estabelecer políticas e programas voltadas à formação e/ou qualificação profissional no país.

Desde sua criação, no início dos anos 2000, muitos programas com foco na formação/qualificação foram elaborados, a fim de desenvolver e/ou fortalecer os destinos turísticos e, conseqüentemente, mitigar as desigualdades sociais existentes nas regiões brasileiras (Gov., 2024).

Ao examinar de perto as iniciativas de qualificação profissional implementadas pelo referido Ministério, e que tenham sido mediadas pelo *e-learning*, pretende-se compreender o impacto dessas ações na capacitação dos profissionais do turismo e identificar os desafios enfrentados, tanto pelo órgão no planejamento e monitoramento dos cursos ofertados, assim como pelos participantes.

Ademais, a presente pesquisa buscou explorar não apenas os aspectos técnicos e pedagógicos do *e-learning* aplicado à qualificação profissional, mas também considerou os contextos: político, econômico e social, que influenciam a eficácia dessas iniciativas, destacando, por exemplo, os programas já realizados pelo referido órgão.

O primeiro capítulo deste estudo discorre sobre as ações desenvolvidas pelo Ministério do Turismo (MTur) para a qualificação profissional através da utilização da modalidade *e-learning* e como o processo tem contribuído para a melhoria da prestação de serviços no setor do turismo.

Primeiramente, é discutido o contexto e o objeto deste estudo; em seguida, a lacuna de conhecimento existente e, por fim, a justificativa da relevância deste estudo para a academia, para o setor do turismo e sociedade, bem como as motivações da autora para a escolha desta temática de estudo. Este capítulo também apresenta os objetivos – geral e específicos – que orientaram a construção deste trabalho.

1.1 SITUAÇÃO-PROBLEMA

Desde sua origem, no que diz respeito às finalidades e funções, a educação configura-se como um fenômeno social, que está intrinsecamente vinculada aos contextos político, econômico, científico e cultural de cada sociedade. O processo educativo acompanha a trajetória histórica da humanidade, manifestando-se de formas distintas em diferentes épocas e lugares, mantendo, contudo, sua essência de prática social (Dias & Pinto, 2019).

A educação potencializa a capacidade crítica do indivíduo e funciona como um indicador de desenvolvimento de uma sociedade (Dias & Pinto, 2019; Costa Júnior, 2023). A Constituição Brasileira de 1988 no Artigo 205 reconhece que:

A educação, direito de todos e dever do Estado e da família, será promovida e incentivada com a colaboração da sociedade, visando ao pleno desenvolvimento da pessoa, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho (BRASIL, 1988).

Se de um lado a Educação é um instrumento essencial para a promoção da inclusão social, bem como para a diminuição das desigualdades sociais, um vez que proporciona aos indivíduos ferramentas necessárias para se adaptarem às reais necessidades do contexto do trabalho (Costa Junior, 2023); do outro, a formação/qualificação profissional se apresenta como uma estratégia importante para a capacitação – contínua – dos trabalhadores, a fim de garantir que os conhecimentos técnicos, assim como as habilidades interpessoais estejam em consonância com as exigências advindas do mercado de trabalho, garantindo assim a produtividade e sustentabilidade da sociedade e futuras gerações (Unesco, 2016).

De acordo com o Ministério da Educação (MEC, 2024), a Formação Inicial e Continuada (FIC) ou qualificação profissional é estruturada de forma a preparar os indivíduos para a vida no mercado de trabalho e na sociedade, facilitando a inclusão e reintegração de jovens e trabalhadores nesse ambiente.

Esse processo inclui programas de capacitação profissional, aprimoramento e atualização para trabalhadores nos diversos níveis de escolaridade. Além disso, abrange cursos especiais, de oferta livre, disponíveis para a comunidade, assim como cursos de qualificação profissional que fazem parte dos itinerários formativos do sistema educacional (MEC, 2024).

Tomando como base os escritos do MEC (2024), observa-se que as terminologias qualificação e formação profissional são utilizadas como sinônimos. Diante desse posicionamento, este estudo fará uso de ambos os termos, porém a terminologia Qualificação,

ganhará certo destaque por intitular grande parte dos programas de educação profissional do Ministério do Turismo.

A necessidade e importância da formação profissional, em específico do setor de serviços, pode ser compreendida à luz da "Teoria do Capital Humano", que surgiu em meados da década de 1960 e atribui à Educação grande relevância para o desenvolvimento econômico de comunidades (Ferreti et al., 1999).

A terminologia que considera os funcionários como sendo o "Capital humano da empresa" reflete um posicionamento estratégico mediante à força de trabalho que compõe o setor de serviços e turismo. Essa visão, conforme descrita por Parente e Moech (2016), reforça a importância desses indivíduos que, de forma geral, concretizam uma atividade que é extremamente importante para inúmeras localidades.

Faz-se necessário mencionar que a atividade turística comercializa um produto com características bastante peculiares. De acordo com Kotler (2018, pág. 400), um produto é “qualquer coisa que pode ser oferecida a um mercado para satisfazer uma necessidade ou um desejo, incluindo, dentre outros, bens físicos, serviços, experiências, eventos, pessoas, lugares, propriedades, organizações, informações e ideias”.

Mediante ao conceito apresentado, o turismo se insere no setor de serviços, o que lhe confere algumas particularidades. Kotler (2018, pág. 402) ainda o descreve como um “produto intangível, inseparável, variável e perecível”, que normalmente exige um controle de qualidade mais rigoroso, credibilidade e adaptabilidade.

Diante dessa “abstração”, uma vez que o produto oferecido é identificado, dentre outros aspectos, pelo conforto e/ou segurança gerados na utilização das dependências de um equipamento de restauração e/ou hospedagem, pelo acesso e acessibilidade a lugares desejados (Henriques, 2003), tudo precisa ser feito com transparência, responsabilidade e atenção aos detalhes.

Destaca-se, nesse momento, a importância dos profissionais, estes que estão à frente do serviço comercializado e que muitas vezes determinam o sucesso do produto turístico e, consequentemente, a consolidação da atividade turística em determinada localidade.

O turismo, mesmo em meio a algumas turbulências, é uma atividade que avança continuamente. Nesse contexto, o Brasil destaca-se como sendo o país da América do Sul com melhor performance na arrecadação de receitas - chegando a ocupar o 14º lugar entre as nações que apresentaram maior crescimento -, deixadas por estrangeiros que visitam o país. No ano de 2023, os turistas internacionais injetaram na economia brasileira um total de R\$ 34,5 bilhões, um recorde para entrar na história (Gov, 2024).

Diante do exposto, vê-se que atividade turística, no Brasil, é uma importante fonte de renda para inúmeras regiões. De acordo com um estudo da Gerência de Informação e Inteligência de Dados da Embratur, “o consumo do turista no Brasil movimentou 571 atividades econômicas, sem falar nos 21 serviços ofertados que estão ligados diretamente ao setor, como agências de viagens, hotéis e companhias aéreas” (Embratur, 2024).

Essa grandiosidade e, ao mesmo tempo, a complexidade do setor ressaltam a necessidade de uma formação adequada da força de trabalho, afinal profissionais bem treinados são essenciais para garantir a excelência dos serviços e a satisfação dos turistas, o que, por sua vez, contribui para a sustentabilidade do setor.

Ademais, em se tratando da geração de emprego e renda, de acordo com a Embratur (2023), o setor emprega diretamente algo em torno de 3 milhões de pessoas nas seguintes áreas: hotelaria, companhias aéreas, agências de viagens, restaurantes e lazer.

Segundo o Ministério do Turismo, as atividades do setor foram as principais responsáveis pelo crescimento de 2,9% do Produto Interno Bruto (PIB) do Brasil no ano de 2022. Somado a isso, o Brasil recebeu mais de 2,97 milhões de turistas internacionais nos cinco primeiros meses de 2023, o que representou um aumento de 108% em relação ao ano de 2022 (MTur, 2023).

O primeiro semestre de 2024 registrou com o turismo internacional a maior receita da história: viajantes estrangeiros deixaram no país cerca de US\$ 2,06 bilhões, um valor 21,3% maior se comparado aos três primeiros meses do ano de 2023 (*Primeiro Trimestre de 2024 Registra Maior Receita Da História Com Turismo Internacional No Brasil*, 2024).

Os números apresentados só reforçam a relevância da atividade e, obviamente, a importância de se ter uma força de trabalho qualificada e preparada para atuar num setor que se materializa entre pessoas. Embora, pareça algo simples, a qualificação profissional enfrenta alguns desafios, que serão apresentados neste trabalho.

Entende-se que a formação profissional em turismo envolve uma série de habilidades interpessoais e competências técnicas. Para estas, pode-se exemplificar, dentre outros, com os conhecimentos gerais e específicos da atividade exercida, seja na hotelaria, agência de viagem, restaurante etc.

No que tange às habilidades interpessoais, tem-se a capacidade de comunicar-se de forma assertiva, trabalhar em equipe, gestão e coordenação de pessoas, equilibrar-se emocionalmente, empatia, dentre outras necessárias à “função” exercida pelo profissional (Saraiva & Anjos, 2019; Cepa, 2023). Um profissional formado, conforme descritivo acima,

pode transformar a experiência do turista, influenciar de forma positiva a percepção que ele tem do destino.

Não obstante, faz-se necessário frisar que, mesmo diante de tantos ganhos advindos com a formação profissional, essa preocupação do setor nem sempre existiu. Na verdade, só foi ganhando força com o passar do tempo, mais especificamente, na medida em que a atividade turística passou a ser vista como uma aliada para o desenvolvimento socioeconômico das localidades.

Nas últimas décadas, a globalização, o avanço tecnológico e, mais recentemente, a pandemia da covid-19, impactaram consideravelmente a dinâmica de inúmeros setores da sociedade, dentre eles, está o Turismo (Santos & Costa, 2022; Baptista, 2023), este foi diretamente impactado nos períodos pré, durante e pós-pandêmico, uma vez que as incertezas geradas pela pandemia continuaram a incidir sobre o mercado turístico, comprometendo tanto a sustentabilidade das empresas quanto os processos de formação e retenção da força de trabalho.

De acordo com Silveira et al., (2020), os desafios ultrapassaram a retomada econômica, abrangendo dimensões sociais e exigindo a requalificação dos profissionais frente às transformações. Esse despertar contribuiu para que empresas e instituições (públicas e privadas) passassem a investir na qualificação de seus funcionários e colaboradores, visando o fortalecimento de suas operações e, conseqüentemente, do destino no qual estão inseridos.

No contexto do turismo, a qualificação profissional assume um papel ainda mais relevante. Pizam, Shapoval e Ellis (2016) enfatizam em seus estudos o quão a excelência no atendimento ao turista é um fator determinante para a satisfação do cliente e, conseqüentemente, para o sucesso das empresas e destino turísticos.

Diante de tantos acontecimentos, empresas e destinos turísticos buscaram meios de manterem-se “vivos” no mercado. E uma das alternativas utilizadas foi o investimento na qualificação profissional através da modalidade de educação conhecida como *e-learning*, ou seja, o ensino realizado pelo acesso à internet e às novas Tecnologias de Informação e Comunicação - TICs que vem conquistando um espaço importante no cenário educacional (Silva & Barreto, 2021).

A referida modalidade de ensino objetiva atualizar profissionais e promover o desenvolvimento do segmento em diversas localidades, apoiando-se no acesso à internet e na utilização das novas Tecnologias de Comunicação e Informação (TICs).

Essa alternativa foi muito bem-vinda para profissionais e, conseqüentemente, para as organizações, diante da correria observada no dia a dia do setor, que resvala nos próprios

horários de trabalho, barreiras geográficas, sem falar dos custos elevados para a formação de pessoal.

Segundo Qizi (2024, pág. 36), “Os métodos tradicionais de treinamento, embora eficazes, geralmente apresentam desafios como altos custos, complexidades logísticas e acessibilidade limitada. Com o advento da tecnologia digital, o *e-learning* surgiu como uma alternativa promissora”.

Entretanto, na contramão da necessidade do fortalecimento do turismo, mediante à preparação dos profissionais, a qualificação no Brasil apresenta muito “gargalos”, como: a falta de uma política pública consistente; a inadequação das grades curriculares (médio e superior) em relação às competências e habilidades necessárias à atuação profissional; a incompreensão do turismo como um fenômeno social por parte dos formadores; ausência de formação especializada para cargos operacionais, técnicos e superiores nos setores privado e público, além da falta de conexão entre a educação básicas e profissional (Parente & Moech, 2016).

Nesse sentido os autores Coelho e Sakowisk (2014, pág. 07), corroboram com o mesmo pensamento ao afirmarem que:

a qualidade dos serviços ofertados aos turistas é requisito para o aumento da oferta turística e da competitividade do país. Fatores, dentre eles, como a sazonalidade, baixa escolaridade dos empregados, dificultam a qualificação da mão de obra e comprometem serviços oferecidos.

As ferramentas que possibilitam o ensino a distância potencializam a atualização dos conhecimentos dos profissionais, permitindo que estes adquiram habilidades para acompanhar as tendências globais, seja em relação ao mercado, ou em relação ao surgimento ou aprimoramento de alguma tecnologia (Cascada, Sousa, Ramos & Correia, 2015).

Diante disso, o *e-learning* vem se consolidando como uma modalidade de educação a distância (Silva & Barreto, 2021), relevante e necessária, diante de um contexto de formação profissional – digital – que busca se adequar às exigências do mercado. De acordo com Kahiigi et al., (2008, pág. 82), “No contexto do e-Learning, o avanço nas tecnologias de rede, tecnologias de e-Learning e desenvolvimento de conteúdo facilitou apresentações de conteúdo múltiplo, personalização e aprendizagem ubíqua”.

Contudo, faz-se necessário lembrar que, ao longo do caminho, alguns acontecimentos, como a pandemia da covid-19, alteraram, radicalmente, as atividades realizadas pela sociedade, em praticamente todas as áreas (Daultani et al., 2021; Santos & Costa, 2022) e no turismo não foi diferente (Ferreira & Filho, 2020).

Antes dessa grave crise sanitária, de acordo com o estudo de Alqahtani e Rajkhan (2020), o *e-learning* vinha em um ritmo ascendente. Essa modalidade de ensino experimentou um crescimento anual de aproximadamente 15,4% em instituições educacionais em nível mundial, isso sem gerar incertezas ou pressão significativa nas instituições e/ou alunos.

No entanto, ainda segundo os mesmos autores, ao longo da pandemia, para estar em consonância com as medidas globais de restrição, o cenário precisou mudar drasticamente. As instituições educacionais passaram a oferecer seus serviços de forma *on-line*: foram aulas, avaliações, palestras etc. De fato, a pandemia da covid-19 fez com que a transformação digital chegasse mais cedo às empresas (*Pandemia Acelerou Processo de Transformação Digital Das Empresas No Brasil, Revela Pesquisa, 2022*).

Em meio a essas transformações e/ou (re)adaptações, o *e-learning* obteve grande ascensão. De acordo com os dados da *GlobeNewswire*, o mercado global de *e-learning* deve atingir a “impressionante marca de US\$ 457, 8 bilhões até 2026, impulsionado pelo rápido avanço da tecnologia e pela demanda crescente por flexibilidade e acessibilidade no aprendizado de todos os tipos” (EHL Insights, 2023).

Porém, apesar do cenário descrito, o *e-learning*, de acordo com Cunha, Oliveira Bezerra, Severiano Júnior e Gonçalves (2019) ainda gera estranhamento por não promover, em alguns cursos, interação entre professor/tutor e aluno; além disso, o ensino por meio eletrônico é passível de falhas, tantos dos dispositivos eletrônicos utilizados, como de acesso à rede.

Outrossim, ainda há dificuldade de alguns alunos em sua utilização, o que pode desestimulá-los; e por fim, percebe-se a falta de apoio de gestores e líderes no incentivo ao uso, além do investimento para implementação ser considerado de alto custo (Cunha et al., 2019).

Observa-se que são muitos desafios a serem enfrentados, porém vê-se que as organizações privadas e públicas, em específico, o Ministério do Turismo, vêm tentando buscar alternativas para minimizar os problemas enfrentados num setor tão relevante para o país.

Ao se fazer um breve levantamento de informações e dados da gestão pública ligadas à qualificação profissional do setor, identificou-se que algumas ações já vêm sendo desenvolvidas há algum tempo.

Por meio da criação da criação dos Planos Nacionais de Turismo (PNTs), estes considerados como a união entre os governos (municipal, estadual e feral), além das instituições não governamentais, iniciativa privada, sociedade civil organizada e cidadãos (Souza, Oliveira & Santos, 2024), salvo o primeiro, elaborado na década de 90, que não se concretizou (Vilela & Costa, 2020) -, pode-se observar alguns movimentos e ações voltados à qualificação dos indivíduos.

Após a criação do Ministério do Turismo, foram elaborados mais cinco PNTs. O primeiro foi exatamente no ano de sua criação: 2003-2007, em seguida de 2007-2010; 2013-2016, 2018-2022 (Vilela & Costa, 2020), e o mais recente, o quadriênio 2024-2027. Este aprovado na primeira reunião do ano de 2024; na ocasião o Conselho Nacional do Turismo (CNT) revisou e aprovou o referido Plano Nacional de Turismo (Gov., 2024).

Os Planos Nacionais de Turismo, elaborados desde 2003, refletem uma série de pontos convergentes que demonstram a visão e os objetivos contínuos do país para o desenvolvimento do setor de turismo, dentre os pontos convergentes está a qualificação profissional (*Plano Nacional de Turismo (PNT) 2024-2027*, 2024).

Dentre essas ações, há a promoção, junto ao MTur, de parcerias com a iniciativa público-privada, dentre outros, com os Institutos Federais (IFs); Universidades Federais (UFs) e o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (Senac) para a execução de alguns desses programas.

Entre outras ações trazidas pelos PNTs, destaca-se a integração de novas tecnologias educacionais, como a utilização do *e-learning*, que tem permitido maior acessibilidade e flexibilidade no processo de ensino-aprendizagem.

Essa modalidade de ensino, utilizada tanto por organizações privadas, quanto públicas, tem sido fundamental para alcançar um número maior de participantes, isso com um menor investimento financeiro, especialmente em regiões mais longínquas, onde a formação presencial é ainda mais desafiadora.

É notório que a referida modalidade vem se expandindo e ocupando um espaço maior nas discussões dentro e fora da academia. Estudos mostram o quanto ela impactou, fortemente, a indústria da aprendizagem, alcançando um aumento de 900% nos últimos anos (Hiehne, Hell, & Kirschner, 2017).

Em se tratando de ações em nível nacional, o MTur vem somando algumas importantes ações com foco na qualificação de profissionais, utilizando-se do *e-learning*, dentre elas: “Formação de Gestores das Políticas Públicas do Turismo”, “Informações turísticas com ênfase em atrativos naturais e culturais”; “Programa de Qualificação, Turismo, Inclusão e Acessibilidade”, que serão descritas mais à frente.

É importante frisar que o Plano Nacional de Qualificação em Turismo (2020) reforça a premissa de que a capacitação dos profissionais é essencial para a concretização efetiva das atividades turísticas nos destinos. Isso se deve ao fato de que a boa avaliação do setor, somada a outras questões, ainda se baseia na qualidade do atendimento prestado.

No que tange ao cenário descrito, surge a seguinte indagação: Como as ações de qualificação em turismo, realizadas pelo Ministério do Turismo e mediadas pelo uso do *e-learning*, têm impactado a qualificação dos profissionais de turismo?

Diante disso, o estudo se propôs a analisar as ações do MTur no âmbito do *e-learning* e qualificação profissional no setor do turismo. Ao examinar de perto as iniciativas implementadas pelo referido Ministério, compreendeu-se o impacto dessas ações na capacitação dos profissionais do turismo e identificou-se quais os desafios enfrentados tanto pelo órgão no planejamento e monitoramento dos cursos ofertados, assim como analisou a percepção dos participantes sobre os cursos realizados.

A pesquisa busca explorar não apenas os aspectos teóricos e pedagógicos do *e-learning* aplicado à qualificação profissional, mas também considerou os contextos políticos, econômicos e sociais que influenciam a eficácia dessas iniciativas, destacando, por exemplo, os programas já realizados pelo MTur.

1.2 JUSTIFICATIVA

O turismo já se mostrou como uma atividade relevante para o desenvolvimento econômico de diversas localidades, desempenhando um papel importante na redução das disparidades socioeconômicas por meio da criação de empregos e geração de renda. Estudos demonstram que o setor não apenas contribui para o crescimento econômico, mas também promove a inclusão social e o desenvolvimento regional, proporcionando oportunidades de emprego e melhoria na infraestrutura básica local (Rabahy, 2019; Fonseca Filho, 2020; Palafóz & Santos, 2023).

No entanto, o sucesso da atividade está diretamente ligado à qualidade dos serviços oferecidos, o que, por sua vez, depende fortemente da capacitação e qualificação dos profissionais envolvidos. Além disso, não se pode deixar de frisar que o setor é dinâmico e detentor de um produto considerado complexo, que tem a intangibilidade como uma de suas características mais marcantes, ou seja, trata-se de algo que não pode ser tocado, apenas vivenciado e sentido.

É evidente de que o cenário de formação/qualificação profissional, no contexto geral, se comparado ao passado, mudou consideravelmente. No setor do turismo, essa transformação também é evidente. No entanto, mesmo em meio a essas modificações, a fragilidade, no que tange à qualificação profissional, bem como a alta rotatividade de profissionais, talvez em virtude do excesso da jornada de trabalho em detrimento do salário – às vezes, não tão

convindicativo – continuam desafiando o setor (Cantoni, Kalbaska e Iversini., 2009; Vasco, 2014; Alves, 2019; Baum & Hain, 2019; EHL Insights, 2023; Esposito & Fratucci, 2024); por essa razão, buscar alternativas eficazes para minimizá-las, tornou-se essencial para garantir a sustentabilidade e a competitividade do turismo.

O fato é que os números indicam que apesar de o Turismo e a Hotelaria possuírem carreiras estimulantes e diversas, ambos enfrentam dificuldades no preenchimento de suas vagas. Isso se deve às mudanças nas expectativas dos funcionários e dos clientes, potencializadas pela pandemia da covid-19, que transformou significativamente as tendências do setor. Apesar disso, os números para 2024 foram promissores (EHL Insights, 2023).

Estudiosos enfatizam a formação profissional como um ponto importante para o sucesso, por exemplo, da área hoteleira, todavia esta formação demanda tempo e um considerável investimento financeiro (Cantoni et al., 2009), o que pode dificultar a procura de profissionais e/ou empresas do setor. Apesar dessas dificuldades, a profissionalização contínua é indispensável para atender às exigências de um mercado cada vez mais competitivo e exigente.

E é diante desse cenário que a educação a distância, ou seja, o *e-learning* emerge como uma solução promissora pelas muitas vantagens proporcionadas (Cascada et al., 2015).

A implementação de programas de qualificação ofertada na modalidade *on-line* pode oferecer uma abordagem flexível, acessível e econômica para a formação contínua dos profissionais de turismo. O *e-learning* permite que os profissionais adquiram novas competências e conhecimentos de forma continuada, independentemente de suas localizações geográficas, horários de trabalho, ou outro.

Destarte, a adoção de *e-learning* pode contribuir significativamente para a retenção de talentos no setor, oferecendo oportunidades de desenvolvimento profissional que incentivem os trabalhadores a permanecerem nas empresas por mais tempo. Programas de treinamento personalizados, recursos interativos e, principalmente, a possibilidade de aprender no próprio ritmo são alguns dos benefícios que podem aumentar o engajamento e a satisfação dos funcionários na realização de cursos.

O Ministério do Turismo, nos últimos anos, vem investindo em ações de qualificação profissional, porém, apesar do potencial que a ferramenta *e-learning* vem demonstrando, ainda há uma lacuna de compreensão sobre como as ações da gestão pública – para este estudo, as do Ministério do Turismo (MTur) -, estão efetivamente sendo direcionadas, a fim de promover e apoiar a sua utilização no desenvolvimento de competências e formação de mão de obra para o setor.

Essa lacuna foi identificada ao revisar o estudo dos pesquisadores Cantoni, Kalbaska e Inversini (2009), quando sugerem analisar a abrangência do *e-learning* na gestão de destinos, em nível nacional.

À vista disso, ao realizar um levantamento das ações de formação/qualificação em turismo promovidas pelo Ministério do Turismo (MTur), especialmente através do *e-learning*, percebeu-se uma ausência significativa na literatura existente.

A maior parte dos estudos concentra-se na eficácia de programas de formação em Turismo em universidades públicas e privadas, organizações hoteleiras, como nos estudos de Cascada et al., (2015); Zhang, Shaikh, Yumashev, e Chlad (2020); Chan, Chan e Fong (2019, 2020); Liu, Dorozhkin, Davydova, e Sadovnikova (2020) e Silva e Barreto (2021), deixando em segundo plano a análise detalhada uma análise dessa iniciativa mediante aos inúmeros cursos ofertados pelo Ministério do Turismo, ou seja, um órgão público.

Diante disso, o estudo traz como justificativa científica a necessidade de uma análise mais aprofundada das práticas de capacitação no setor de Turismo com foco nas ações de qualificação de mão de obra ofertada pelos órgãos públicos, em especial, pelo Ministério do Turismo, através do *e-learning*.

Em um levantamento feito na literatura dos últimos 10 anos (2013 a 2023), que será apresentado ao longo do trabalho, identificou-se que apenas 20 artigos focam na formação profissional em Turismo e o *e-learning*,

E essa constatação vai ao encontro dos resultados dos estudos de Rocha, Joyce e Moreira (2020), quando afirmam que, em âmbito internacional, o *e-learning* tem grande destaque no ensino superior.

Como contribuição prática, espera-se que as reflexões realizadas nesta pesquisa possam nortear instituições públicas e privadas na formulação e implementação de programas futuros de qualificação profissional mais eficazes, mediados por um novo fazer – tecnológico/educacional, contribuindo assim para a melhoria dos serviços e, consequentemente, para o fortalecimento do setor turístico.

Em suma, espera-se que o estudo proporcione um entendimento mais assertivo dos desafios e das oportunidades associadas à utilização do *e-learning* e outras formas de aprendizagem digital no contexto turístico, em especial, aquelas promovidas pelo Ministério do Turismo.

Como justificativa voltada ao aspecto social, esta pesquisa está alinhada aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas (ONU), em especial ao ODS 4, que promove uma educação de qualidade, inclusiva e

equitativa, e ao ODS 8, que incentiva o trabalho decente e o crescimento econômico sustentável (ONU, 2014).

Nesse sentido, ao abordar o *e-learning* como ferramenta para qualificação profissional no campo do turismo, este estudo contribui para a ampliação do acesso à educação e para o fortalecimento das competências necessárias à inserção e valorização no mercado de trabalho, favorecendo tanto a formação contínua quanto o desenvolvimento socioeconômico do setor.

Por fim, como justificativa pessoal, este estudo se relaciona com áreas que são familiares à autora. Com uma trajetória profissional de quase duas décadas, ela tem acumulado experiências significativas nos campos da Educação, da Qualificação Profissional e do Turismo.

Nos últimos anos, sua atuação como instrutora do eixo de Hospitalidade, Lazer e Turismo do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (Senac) do Rio Grande do Norte tem ampliado sua compreensão sobre os desafios e as demandas do setor, fortalecendo o vínculo entre a prática docente e a realidade do mercado.

Ao longo desse percurso, a autora tem buscado compreender e implementar práticas educacionais inovadoras, especialmente aquelas que integram o uso das novas tecnologias e que dialogam diretamente com as transformações do mercado turístico.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo Geral

Analisar a adoção do *e-learning* na qualificação profissional no setor do turismo, com ênfase nas ações de qualificação ofertadas pelo Ministério do Turismo.

1.3.2 Objetivos Específicos

- a) Caracterizar as iniciativas de qualificação profissional *e-learning* promovidas pelo Ministério do Turismo;
- b) Verificar a efetividade das ações de *e-learning* para a qualificação profissional no turismo, seus principais impactos, barreiras, possibilidades e perspectivas no contexto brasileiro;
- c) Avaliar a percepção dos participantes sobre os cursos de qualificação profissional – Curso de Extensão e de Especialização em Turismo Responsável - ofertados pelo Ministério do Turismo na modalidade *e-learning*.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Este capítulo tem como finalidade apresentar a cronologia de educação a distância no Brasil, além dos principais referenciais teóricos que sustentam a pesquisa, oferecendo embasamento conceitual para a análise do tema proposto. A fundamentação teórica é essencial para contextualizar os cursos ofertados na modalidade do *e-learning*.

São abordados conceitos-chave relacionados à trajetória de formação do profissional em turismo; à evolução das tecnologias digitais; aos aspectos históricos e conceituais da educação a distância; aspectos conceituais e características do *e-learning*; e o *e-learning* e turismo. É apresentado também uma revisão da literatura sobre *E-Learning*, Formação Profissional e Turismo, além do MTur e os programas de qualificação do referido setor.

Embasando-se nessa teoria, pretende-se oferecer uma compreensão mais aprofundada e crítica sobre a relação entre o *e-learning*, a formação/qualificação profissional e o turismo, estabelecendo conexões entre as práticas de qualificação ofertadas pelo MTur e mediadas por *e-learning* e as demandas reais do mercado de trabalho.

2.1 TRAJETÓRIA DA FORMAÇÃO PROFISSIONAL EM TURISMO

Ao longo do tempo a Educação se tornou um dos meios indispensáveis para a formação de cidadãos mais críticos e conscientes de seu papel dentro da sociedade (Cunha et al., 2019).

Em meio a esse contexto, Cunha et al., (2019) afirmam que a Educação Profissional se apresenta com mais relevância, mais especificamente, em países em desenvolvimento - como o Brasil -, uma vez que desempenha um papel primordial na preparação dos indivíduos para os desafios apresentados pelo mercado produtivo e, conseqüentemente, para o desenvolvimento econômico de algumas dessas localidades.

É importante mencionar que ela vem acompanhando o ser humano desde o momento em que os saberes eram repassados diante dos processos de observação e interação entre as pessoas.

Dados oficiais mostram que a história da Educação Profissional no Brasil foi oficializada em 1909, por meio do Decreto Nº 7.566, em 23 de setembro, quando foram criadas 19 “Escolas de Aprendizes e Artífices”; já em 27 de agosto de 1927, esse ensino se torna obrigatório nas escolas primárias subvencionadas ou mantidas pela União (*Histórico da Educação Profissional e Tecnológica, s.d.*).

Mas é na década de 1950 que marca o início dessa educação em Turismo e Hotelaria. Obviamente, o referido setor não poderia deixar de compor essa lista de áreas contempladas

pela educação profissional, pois trata-se de um dos setores mais dinâmicos e necessários à economia global (Silva & Fratucci, 2021). As regiões que se destacaram na oferta de cursos foram: Sudeste e Sul, mediados, principalmente, pelo Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial - Senac (Fonseca Filho, 2007).

As iniciativas voltadas ao turismo no Brasil começam em meados dos anos de 1930, com a criação do primeiro organismo público de turismo, intitulado “Divisão do turismo”, que supervisionava as atividades ligadas às agências de viagem (Endres, 2012; Maranhão, 2017).

Apesar dessa ação, de acordo com Endres (2012) e Maranhão (2017), a atividade turística estava longe de se tornar uma preocupação para o Estado, isso quando comparado a outros setores, como Saúde, Educação etc.; ou outras atividades econômicas, dentre elas, Agricultura e a Indústria.

Em termos gerais, pode-se afirmar que a formação profissional no turismo está intrinsicamente ligada ao desenvolvimento da atividade turística no país ao longo das últimas décadas. Esse progresso impulsionou transformações significativas de ordem política e socioeconômica na sociedade.

Considerando esse contexto, é preciso revisitar o passado objetivando uma compreensão mais assertiva de como a preocupação com a qualificação profissional no Turismo começou a se desenvolver.

Em meados dos anos 1960, mais especificamente em 1966, a Embratur, na ocasião, nomeada Empresa Brasileira de Turismo, surge no cenário brasileiro. Ela foi criada por meio do Decreto-Lei do presidente Humberto de Alencar Castelo Branco, que deu origem ao Conselho Nacional de Turismo e definiu, também, a Política Nacional de Turismo (Embratur, 2023).

Na época, a Embratur tinha como principais atribuições as atividades voltadas para o desenvolvimento do Turismo no Brasil, mas do outro lado, necessitava de inúmeras políticas que impulsionassem seu crescimento.

Nesse período, as ações voltadas à qualificação profissional eram deixadas em segundo plano. Para se ter uma ideia, grande parcela dos profissionais da área desenvolvia suas habilidades de forma empírica, uma vez que não havia formação específica na área.

As possibilidades de formação educacional, estimuladas pelos possíveis ganhos com a atividade turística, foram emergindo no início da década de 1970, com o surgimento dos cursos de Turismo em Ensino Superior.

O ponto de partida foi a criação da Faculdade de Turismo do Morumbi (atual Universidade Anhembi-Morumbi), a pioneira na oferta de cursos superiores em Turismo. O

primeiro curso foi lançado no ano de 1971. A partir disso, outros cursos da mesma área, em variadas partes país, foram sendo lançados (Hallal & Muller, 2014).

As dificuldades socioeconômicas enfrentadas pela sociedade brasileira fazem com que a década de 80 seja considerada como “perdida”. As indefinições e incertezas tanto no mercado externo, como interno, dentre eles, descontrole inflacionário, desequilíbrio fiscal, além de indefinições na política industrial, fizeram com que a atividade turística retornasse ao ponto inicial (Rostoldo, 2003; Maranhão, 2016).

Ainda discorrendo sobre a cronologia, a Embratur, no início da década de 1990, assumiu a condição de autarquia, passando a se chamar Instituto Brasileiro de Turismo, que passou a integrar a Secretaria de Desenvolvimento Regional da Presidência da República e tinha como missão formular, coordenar e executar a Política Nacional do Turismo.

Faz-se necessário informar que, atualmente, após a Medida Provisória nº 907/2019, a Embratur passou a ter um serviço social autônomo, sob regime jurídico de direito privado, sem fins lucrativos, de interesse coletivo e de utilidade pública. Com a mudança, a sigla Embratur passa a significar Agência Brasileira de Promoção Internacional do Turismo. (Disponível em: [Governo muda status jurídico e dá mais autonomia à Embratur | Agência Brasil](#)).

É mediante ao cenário descrito (década de 90) que o turismo passa a ser visto e tratado pelo Estado como uma alternativa para estimular, por meio da promoção e geração de emprego e renda, a economia que se encontrava enfraquecida. Isso se concretizou na referida década, que trouxe novos elementos, dentre elas, a competitividade, e assim contribui para que o Turismo se renovasse e alcançasse o tão desejado protagonismo.

Chamada de “Nova Era do Turismo” (Fonseca, 2005; Maranhão, 2016), a década de 90 foi marcada, entre outros aspectos, pelo uso da informação, busca por inovações, qualidade dos serviços, imagem dos destinos, sustentabilidade, além do incentivo à formação especializada. Apesar do cenário, o setor se deparou com certos obstáculos, o Plano Nacional de Turismo, por exemplo, foi idealizado, mas não chegou a ser concretizado.

Foi somente a partir da criação do Ministério do Turismo, em 2003, que o referido Instituto se tornou responsável pela promoção, marketing e apoio à comercialização dos produtos, serviços e destinos brasileiros em âmbito global. E esse novo papel foi determinante para a atração de milhões de turistas internacionais às terras brasileiras (Embratur, 2023).

A partir dessa crescente, a necessidade de qualificação de mão de obra precisou seguir o mesmo ritmo; pois, para atender à demanda e garantir um serviço de qualidade, é essencial que os profissionais estejam bem-preparados.

Assim, investimentos em treinamentos, cursos e programas de educação voltados para o turismo tornaram-se imprescindíveis para acompanhar o aumento no fluxo de turistas e colocar o Brasil, também, na rota turística internacional.

Em 2009, o Ministério do Turismo em parceria com a Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) promoveu uma Formação de Gestores das Políticas Públicas do Turismo, gratuito e a distância, com uma carga horária 80h.

Para realizar o estudo, o participante recebia um kit didático composto por um livro e uma videoaula em DVD. Além desse kit, encontravam-se à sua disposição outros recursos educacionais também muito importantes para o desenvolvimento do estudo a distância, entre eles: Teleconferência, Blogs, Biblioteca individual e participativa, Lição virtual (Brasil, 2009).

Com o passar dos anos, novos programas foram sendo implementados, incorporando de forma crescente as novas tecnologias digitais. Na educação contemporânea, os princípios de inovação e renovação assumem papel central, sobretudo diante das inquietações e transformações potencializadas, principalmente, com a pandemia da covid-19 (Dias, 2024).

Tal avanço tem ampliado as possibilidades de aprendizagem e de interação entre os participantes. Ao longo deste estudo, são apresentados alguns dos principais programas que exemplificam esse movimento.

2.2 EVOLUÇÃO DAS TECNOLOGIAS EDUCACIONAIS

Para iniciar este tópico, é importante lembrar que, embora possa parecer estranho, a tecnologia, de uma forma ou de outra, sempre esteve presente na vida do ser humano, seja ela pessoal ou profissional. A cada época vivenciada, uma tecnologia surgira para suprir uma necessidade. E isso vai desde objetos considerados, hoje, mais “simples”, como os talheres utilizados em refeições, até as criações mais “complexas”, como os engenhosos computadores (Kenski, 2003).

Kenski (2003, pág. 18) traz em seus estudos uma explicação assertiva sobre o que vem a ser tecnologia,

Ao conjunto de conhecimentos, princípios científicos que se aplicam ao planejamento, à construção e à utilização de um equipamento em um determinado tipo de atividade nós chamamos de “tecnologia”. Para construir qualquer equipamento – seja uma caneta esferográfica ou um computador –, os homens precisam pesquisar, planejar e criar tecnologias.

O fato é que ela está presente em todos os setores da sociedade, e obviamente, na área educacional não deveria e nem poderia ser diferente.

De acordo com filósofo Demerval Bruzzi, ex-diretor do Ministério de Educação, desde 1650, a tecnologia está presente na educação, porém, de longe não se configurava da forma como é concebida na atualidade (Sena, Lima, Lima, Lima, Andrade, Arruda, Oliveira, Oliveira, Silva, & Melo, [s.d.]).

De acordo com um relatório da *International Society for Technology in Education* (ISTE, 2022), cerca de 95% dos professores afirmam que a tecnologia contribuiu para tornar suas aulas mais dinâmicas. Esse dado destaca não apenas o crescente uso de ferramentas digitais em sala de aula, mas também o impacto positivo na motivação dos estudantes.

Em um estudo realizado no Brasil pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP, 2023), constatou-se que mais de 70% das escolas públicas e privadas incorporaram tecnologias digitais de ensino nos últimos cinco anos, evidenciando um avanço significativo nas práticas pedagógicas.

A seguir, serão relacionadas algumas das principais tecnologias educacionais, bem como o período no qual foram concebidas.

Quadro 1 - Evolução das tecnologias educacionais

Período	Tecnologia
1650	Horn Book
1850 a 1870	<i>Ferule</i>
1870 (final da década)	<i>Magic Latern</i>
1890	Quadro negro e lápis
1925	Rádio
1940	Caneta esferográfica e mimeógrafo
1958	Televisão educativa
1959	Fotocopiadora
1970	Calculadora manual
1980	Computador pessoal ou computador de mesa
A partir do Século XXI	Lousa interativa Plataformas de aprendizagem <i>on-line</i> Ambientes virtuais de ensino Tablets Smartphones <i>Massive Open Online Courses</i> (MOOCs) Gameificação Inteligência Artificial (IA) Realidade virtual (RV)

Fonte: <https://www.ambersistemas.com.br/historia-da-tecnologia-na-educacao/>; Bruzzi (2006); Anjos et al., (2024).

O desenvolvimento das tecnologias educacionais tem transformado o panorama da educação ao longo do tempo. A começar pelo ambiente onde o processo ocorria. Nas salas

tradicionais, o professor se colocava na condição de reprodutor do conhecimento, já sistematizado na sociedade. O processo era unilateral, não havia espaço para que o aluno refletisse acerca do que estava sendo repassado.

Com a adesão de tecnologias, o cenário foi se modificando, obviamente, não foi tão rápido assim. Mas o fato de deixar a aula um pouco mais atrativa, já era um bom começo.

A primeira tecnologia educacional que se tem notícia, surgiu em 1650. Chamava-se **Horn Book**, uma tecnologia que utilizava a madeira com letras impressas. O intuito era, na época colonial, ensinar as crianças a leitura e escrita.

Em seguida, de 1850 a 1870, apareceu a **Ferule**. Segundo Bruzzi (2016), assemelhava-se a um espeto de madeira mais grosso, e era utilizada como apontador/indicador em sala de aula. O mesmo autor afirmou que ambas as tecnologias eram utilizadas para castigar os alunos que não aprendessem as lições.

No final da década de 1870, emergiu o **Magic latern**, que se assemelha muito ao retroprojeto r tão utilizado. Seguido dos **livros, quadro negro, giz, lápis, caneta esferográfica, calculadora**, dentre infinitas outras possibilidades, até chegar a era da Tecnologia da Informação e Comunicação que vem revolucionando o fazer educacional (Sena et al., [s.d.]).

Sabe-se que a chegada dessas tantas e outras novas tecnologias, em variados setores da sociedade, modificou o comportamento das pessoas e a maneira como elas se relacionam (Cavalcanti & Rodrigues, 2020). A tecnologia está tão arraigada à vida da dita “sociedade da informação”, que muitas vezes elas nem se dão conta do quão presas estão ao mundo virtual (Castells, 2009; Belo, 2014; Rodrigues, 2016), isso ocorre somente quando o sinal está “fora do ar”.

Com a disseminação da internet e a crescente demanda por acessibilidade ao conhecimento, várias ferramentas tecnológicas foram sendo desenvolvidas, a fim de promover o aprimoramento dos indivíduos por meio de uma aprendizagem que ofertasse mais dinamismo e flexibilidade, especialmente no que diz respeito ao tempo e ao local do estudo (Arouca, 2006).

A realidade é que, seja nas relações sociais e/ou profissionais, as TICs, impactaram e ainda têm impactado, de forma positiva e/ou negativa o dia a dia dos indivíduos.

Elas têm suas raízes na segunda metade do século XX, com o surgimento dos primeiros computadores, que foram inicialmente implementadas noutros setores, como o da Indústria, Finanças etc., sendo introduzidas, posteriormente, noutras áreas, dentre elas, a Educacional.

Em se tratando da área da educação, a chegada dos primeiros computadores às escolas ocorreu na década de 1980. É importante lembrar que, no primeiro momento, foram utilizados para fins administrativos ou em laboratórios de informática, mas ainda de forma muito pontual.

Com o advento da internet, em 1990, abriu-se então um mundo de possibilidades voltadas ao ensino e aprendizagem.

Nos últimos anos, observa-se que professores e alunos têm podido experimentar um novo fazer pedagógico, recheado de inovações. Obviamente, não se pode esquecer que ainda há alguns entraves que impossibilitam que os novos recursos cheguem a toda população estudantil.

Porém, quando isso se torna uma realidade, os professores conseguem dinamizar mais as aulas, promovendo um ambiente mais dinâmico e atrativo para uma nova geração que nasceu conectada ao mundo virtual e consequentemente às novas tecnologias (Sena et al., [s.d.]; Lima & Araújo, 2021).

As TICs são um recurso capaz de integrar os alunos dentro da sociedade, uma vez que elas proporcionam um amplo alcance às informações. Além disso, são ferramentas que auxiliam no processamento, organização e disseminação de informações. Exemplos dessas tecnologias incluem computadores, *tablets*, lousas interativas, *smartphones*, internet, *YouTube*, *softwares*, entre outros (Roza, 2019).

Analisando o contexto geral das TICs e os inúmeros benefícios que trazem para o campo educacional, é difícil pensar no ônus que elas poderiam ocasionar. Na realidade, não são as TICs, em si, o grande desafio a ser enfrentado, mas sim o da “implementação de uma infraestrutura adequada em escolas e outras instituições de ensino” (Takahashi, 2000, pág.45).

As novas tecnologias estão revolucionando o aprendizado ao permitir a criação de ambientes mais flexíveis e acessíveis àqueles que almejam uma qualificação. Um exemplo disso é a modalidade *e-learning*, que será discutida mais adiante, que possibilita aos profissionais um aprendizado de forma contínua.

Ademais, os obstáculos de acesso à educação e as limitações impostas por horários, custos e locais fixos de estudo são mitigados, promovendo uma educação mais inclusiva e adaptável às reais necessidades dos indivíduos (Paula, Ferneda & Filho, 2004).

Esses obstáculos começaram a ser “minimizados” com a implementação da chamada Educação a Distância (EaD), que será apresentada a seguir.

2.3 EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA (EAD): ASPECTOS HISTÓRICOS E CONCEITUAIS

De forma geral, a história da Educação a Distância começou a ser desenhada já no Século I d.C, quando as cartas, redigidas por São Paulo, eram direcionadas a comunidades menos abastadas, objetivando ensinar-lhes a viver o cristianismo em meio a uma dura realidade

na época vivenciada. O conteúdo apresentado na carta se tratava da pregação que outrora ocorria de forma presencial.

Como isso não era possível, utilizou-se de uma tecnologia disponível na época: a carta. Obviamente, não se imaginava que essa atitude abriria tantos precedentes para uma educação em nível mundial, que chegou a alcançar patamares outrora impensados (Costa & Silva, 2017; Santos & Menegassi, 2018).

No Século XVIII, surgem as primeiras iniciativas de uma educação a distância que mais se aproxima dos dias atuais. Em 1728, o professor Caleb Philips publicou um anúncio na Gazeta de Boston, a fim de comercializar materiais de ensino por correspondência. Ele oferecia lições semanais de Taquigrafia (um método de escrita abreviada), que eram enviadas diretamente para as residências das pessoas interessadas.

Contudo, a Educação a distância, conhecida com EaD, começou a se consolidar, efetivamente, em meados do século XIX, impulsionada pelo desenvolvimento das novas tecnologias voltadas às comunicações e meios de transportes (Costa & Silva, 2017; Santos & Menegassi, 2018).

A intensa trajetória da EaD fez com que alguns estudiosos dissertassem sobre ela, dividindo-a por gerações (Costa & Silva, 2017).

A **primeira geração** do EaD, em nível mundial, foi marcada pelo ensino por correspondência. Segundo Costa e Silva (2017), uma vez que o mundo estava em pleno processo de industrialização, empresários e empresas privadas, diferente do setor público, acabaram por apoiar de forma mais efetiva a iniciativa de uma formação profissional por correspondência.

O processo ocorria da seguinte forma: todo material teórico, atividades avaliativas e assuntos ligados à essa modalidade de ensino eram enviados por correspondência; em seguida, os participantes deveriam responder aos exames e postá-los no mesmo canal.

Por conseguinte, era só aguardar o retorno dos professores. Uma informação que merece ser lembrada é que essa iniciativa favoreceu a educação de mulheres, cujo acesso ao ensino formal lhes eram negados (Costa & Silva, 2017).

Já a **segunda geração** começou nas primeiras décadas do século XX. Foi exatamente no período em que ocorreram as duas grandes guerras mundiais. Nessa época, surgiram estudos científicos sobre a aprendizagem, motivados justamente pelas preocupações com o aperfeiçoamento militar. Como resultado, foram desenvolvidos métodos específicos para a criação de cursos e treinamentos, que exigiram mais mão de obra para trabalhar no

planejamento e execução desses cursos. O material impresso ainda era enviado por correspondência (ferrovias ou correios).

A **terceira geração** da EaD tem início em meados da década de 1960. É importante enfatizar que, nessa geração, o material impresso não caiu em desuso, porém novos canais de transmissão foram adicionados e, de certo forma, sobrepujaram as correspondências. Inicialmente com a TV e o rádio, este embora já fosse utilizado desde 1930, somente a partir da década de 1960, tomou maior proporção; seguido de outras tecnologias, como as fitas Cassete e VHS.

É válido destacar que com o passar do tempo, o ambiente em que ocorria todo aprendizado, perpassou as paredes das residências; pois com a implementação das novas tecnologias, os participantes, passaram, em grupo, a programar horários e lugares para que pudessem assistir às aulas (Costa & Silva, 2017). É nesse contexto que dá início a mais uma geração.

A **quarta geração**, ocorrida na década de 1980, está atrelada a inúmeras mudanças no contexto socioeconômico, em que a informação se tornou uma das ferramentas mais preciosas para o sucesso no mercado de trabalho. Nesse período, novas tecnologias de informação e comunicação foram introduzidas ao ambiente de aprendizagem com o auxílio da internet, permitindo que as atividades passassem a ser mais interativas.

Por volta dos anos de 1990, imerso na popularização dos computadores e da internet, surge a **quinta e atual geração**, ainda mais interativa e colaborativa com a aquisição de mais ferramentas tecnológicas (Moore, 2007; Filho, 2012).

Vê-se que escolha pela utilização das tecnologias de acesso destacará o modelo de EaD a ser utilizado, conforme já apresentado. A Educação a distância já perpassou 5 gerações e cada uma delas, utilizou-se de modelos diferenciados de acesso, acompanhando obviamente as mudanças ocorridas em cada período:

Quadro 2 - Gerações e modelos utilizados no EaD

GERAÇÃO	MODELO
Primeira	Correspondência
Segunda	Multimídia
Terceira	Tele aprendizagem
Quarta	Flexível de Aprendizagem
Quinta	Flexível de Aprendizagem Inteligente

Fonte: Taylor (2001); Filho (2012); Souza et al., (2022).

Embora já se tenha mencionado, é importante frisar que áreas de Educação e Tecnologia começaram a convergir ainda no século XX, de forma mais intensa, na década de 1940, nos Estados Unidos, durante a formação militar na ocorrência da Segunda Guerra Mundial.

Porém foi a partir dos anos 2000 que o computador se popularizou, atingindo a um número maior de usuários. A sociedade da época foi então introduzida à chamada Era da Tecnologia da Informação e Comunicação (Sena et al., [s.d.]). Diante da relevância dada à informação atrelada à forte utilização das chamadas TICs, intitulou-se a sociedade como sendo a “Sociedade da Informação” (Castells, 2009; Belo, 2014).

Dentre os meios elencados, obviamente, os modelos: Flexível de Aprendizagem e Flexível de Aprendizagem Inteligente têm conquistado muitos adeptos, dado que oferta maior praticidade, comodidade e rapidez para quem os procura (Seixas, 2006; Filho, 2012).

Essa integração trouxe muitos ganhos para o fazer educacional. Com Tecnologia e Educação, aliadas ao processo de ensino-aprendizagem, mais pessoas passaram a ter a oportunidade de aprender e qualificar-se, seja em graduações, pós-graduações, cursos técnicos ou de aperfeiçoamento, extensão, ensino híbrido etc. (Sena et al., [s.d.]; Meyer, 2022), independentemente da classe social a que pertence, ou mesmo o local de residência.

Atualmente, vivencia-se uma educação que pode ser classificada em duas modalidades: a distância e presencial. Esta, já é tradicionalmente conhecida por todos, pois envolve uma interação direta entre professor e aluno dentro de um mesmo espaço físico, que é a sala de aula; por outro lado, a educação à distância, permite que professor e aluno ocupem espaços diferentes.

A educação, portanto, conseguiu ultrapassar barreiras. A modalidade à distância, como o próprio termo já sugere, está sendo cada vez mais utilizada, entre outros, na Educação Básica, Superior e em cursos abertos (Belo, 2014).

A conexão entre o professor e aluno ocorrerá com o auxílio das novas TICs. Mas é importante frisar que de acordo com Moran (2013), a educação a distância pode contemplar alguns momentos presenciais, proporcionando momentos de interação face a face, que complementam o aprendizado.

Para Moore e Kearsley, (2013, pág. 01),

A ideia de educação à distância é muito simples: alunos e professores estão em locais diferentes durante toda grande parte do tempo em que aprendem e ensinam. Como eles estão em lugares diferentes, dependem de alguma forma de tecnologia de comunicação para que possa interagir.

Os mesmos autores ainda mencionam a terminologia mais adequada como sendo “educação a distância”, pois esta pressupõe um aprendizado que se concretiza na relação existente entre professor e aluno, e que devem estar conectados a uma organização institucional através de tecnologias.

Uma tecnologia que de acordo com Valente, Prado e Almeida (2003) e Belo (2014), possibilitou o crescimento e expansão da EaD e, conseqüentemente, a democratização do acesso à informação, associada à produção de conhecimento.

O portal do MEC (2018) apresenta a seguinte conceituação sobre a EaD,

É a modalidade educacional na qual alunos e professores estão separados, física ou temporalmente e, por isso, faz-se necessária a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação. Essa modalidade é regulada por uma legislação específica e pode ser implantada na educação básica (educação de jovens e adultos, educação profissional técnica de nível médio) e na educação superior.

O conceito trazido pelo MEC destaca os principais elementos constituintes da EaD, que são: os requisitos tecnológicos, a regulamentação legal, além da aplicabilidade em diversos níveis de ensino, o que reforça a importância no atual cenário educacional.

De forma geral, a EaD pode ser analisada sob duas ópticas: a externa, fazendo referência às instituições que a ofertam; e interna, relativos aos participantes, conforme descrevem Valente, Prado e Almeida (2003) no Quadro 3:

Quadro 3 - Aspectos externos e internos da EaD

Aspectos externos	Aspectos internos
Disponibilidade de recursos técnicos em perfeitas condições de uso.	Motivação dos participantes inscritos no curso.
Existência de um plano, detalhado e flexível, de execução elaborado por coordenadores e formadores.	Disciplina pessoal e autodeterminação.
Disponibilidade de material de apoio no ambiente.	Desejo de superação dos próprios limites.
	Desenvolvimento de habilidades importantes para o manuseio dos programas e as ferramentas tecnológicas necessárias à realização do curso.

Fonte: Valente, Prado & Almeida (2003, pág. 173).

A análise dos fatores mencionados serve, principalmente, como um alerta para os formadores para que evitem cair nas armadilhas que podem, de alguma maneira, enganar os menos atentos, que se deixam levar pela falsa impressão de que a EaD é uma modalidade de ensino simplória e econômica.

É importante frisar que, embora possa parecer um processo rápido e de grande alcance; na realidade, necessita-se de cuidados e atenção de todos os envolvidos, principalmente das instituições formadoras, a fim de evitar grandes decepções (Valente et al., 2003).

A história da EaD, no Brasil, é considerada recente. Alguns autores enfatizam os “altos e baixos” do setor, justamente, por não ter tido no país políticas públicas voltadas a essa modalidade de ensino.

Ela é datada, oficialmente do ano 1996 com a Lei de Diretrizes e Bases da Educação – LDB 9394/1996, que traz em seu Art. 80, “O Poder Público incentivará o desenvolvimento e a veiculação de programas de ensino a distância, em todos os níveis e modalidades de ensino, e de educação continuada, salvo nos cursos de formação da área da saúde.”

Contudo, faz-se importante mencionar que o “ponta pé” inicial, no Brasil, dá-se no início do século XX, conforme será apresentado:

Quadro 4 - Trajetória da Educação a Distância no Brasil

ANO	OCORRÊNCIA
1904	O Jornal do Brasil registra, na primeira edição da seção de classificados, um anúncio que oferece profissionalização por correspondência para datilógrafo.
1923	Um grupo liderado por Henrique Morize e Edgard Roquette-Pinto criou a Rádio Sociedade do Rio de Janeiro que oferecia curso de Português, Francês, Silvicultura, Literatura Francesa, Esperanto, Radiotelegrafia e Telefonia. Tinha início assim a Educação a Distância pelo rádio brasileiro.
1934	Edgard Roquette-Pinto instalou a Rádio-Escola Municipal no Rio, projeto para a então Secretaria Municipal de Educação do Distrito Federal. Os estudantes tinham acesso prévio a folhetos e esquemas de aulas, e utilizava-se a Correspondência para contactar os estudantes.
1939	Criação, em São Paulo, do Instituto Monitor, o primeiro instituto brasileiro a oferecer sistematicamente cursos profissionalizantes a distância por correspondência.
1941	Criação do Instituto Universal Brasileiro, segundo instituto brasileiro a oferecer também cursos profissionalizantes sistematicamente.
1947	Surge a nova Universidade do Ar, patrocinada pelo Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC), Serviço Social do Comércio (SESC) e emissoras associadas. O objetivo desta era oferecer cursos comerciais radiofônicos. Os alunos estudavam nas apostilas e corrigiam exercícios com o auxílio dos monitores. A experiência durou até 1961, entretanto a experiência do SENAC com a Educação a Distância continua até hoje.
1959	A Diocese de Natal, Rio Grande do Norte, cria algumas escolas radiofônicas, dando origem ao Movimento de Educação de Base (MEB), marco na Educação a Distância não formal no Brasil. O MEB, envolvendo a Conferência Nacional dos Bispos do Brasil e o Governo Federal utilizou-se inicialmente de um sistema rádio-educativo para a democratização do acesso à educação, promovendo o letramento de jovens e adultos.
1967	Instituto Brasileiro de Administração Municipal inicia suas atividades na área de educação pública, utilizando-se de metodologia de ensino por correspondência. Ainda neste ano, a Fundação Padre Landell de Moura criou seu núcleo de Educação a Distância, com metodologia de ensino por correspondência e via rádio.

1970	Surge o Projeto Minerva, um convênio entre o Ministério da Educação, a Fundação Padre Landell de Moura e Fundação Padre Anchieta, cuja meta era a utilização do rádio para a educação e a inclusão social de adultos. O projeto foi mantido até o início da década de 1980.
1974	Surge o Instituto Padre Reus e na TV Ceará começam os cursos das antigas 5ª à 8ª séries (atuais 6º ao 9º ano do Ensino Fundamental), com material televisivo, impresso e monitores.
1976	É criado o Sistema Nacional de Teleducção, com cursos através de material instrucional.
1979	A Universidade de Brasília, pioneira no uso da Educação a Distância, no ensino superior no Brasil, cria cursos veiculados por jornais e revistas, que em 1989 é transformado no Centro de Educação Aberta, Continuada, a Distância (CEAD) e lançado o Brasil EAD.
1981	É fundado o Centro Internacional de Estudos Regulares (CIER) do Colégio Anglo Americano que oferecia Ensino Fundamental e Médio a distância. O objetivo do CIER é permitir que crianças, cujas famílias mudem-se temporariamente para o exterior, continuem a estudar pelo sistema educacional brasileiro;
1983	O SENAC desenvolveu uma série de programas radiofônicos sobre orientação profissional na área de comércio e serviços, denominada “Abrindo Caminhos”.
1991	O programa “Jornal da Educação – Edição do Professor”, concebido e produzido pela Fundação Roquete-Pinto tem início e em 1995 com o nome “Um salto para o Futuro”, foi incorporado à TV Escola (canal educativo da Secretaria de Educação a Distância do Ministério da Educação) tornando-se um marco na Educação a Distância nacional. É um programa para a formação continuada e aperfeiçoamento de professores, principalmente do Ensino Fundamental e alunos dos cursos de magistério. Atinge por ano mais de 250 mil docentes em todo o país.
1992	É criada a Universidade Aberta de Brasília, acontecimento bastante importante na Educação a Distância do nosso país.
1995	É criado o Centro Nacional de Educação a Distância e nesse mesmo ano também a Secretaria Municipal de Educação cria a MultiRio (RJ) que ministra cursos do 6º ao 9º ano, através de programas televisivos e material impresso. Ainda em 1995, foi criado o Programa TV Escola da Secretaria de Educação a Distância do MEC.
1996	É criada a Secretaria de Educação a Distância (SEED), pelo Ministério da Educação, dentro de uma política que privilegia a democratização e a qualidade da educação brasileira. É neste ano também que a Educação a Distância surge oficialmente no Brasil, sendo as bases legais para essa modalidade de educação, estabelecidas pela Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, embora somente regulamentada em 20 de dezembro de 2005 pelo Decreto nº 5.622 (BRASIL, 2005) que revogou os Decretos nº 2.494 de 10/02/98, e nº 2.561 de 27/04/98, com normatização definida na Portaria Ministerial nº 4.361 de 2004 (PORTAL MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO, 2010).
2000	É formada a UniRede, Rede de Educação Superior a Distância, consórcio que reúne atualmente 70 instituições públicas do Brasil comprometidas na democratização do acesso à educação de qualidade, por meio da Educação a Distância, oferecendo cursos de graduação, pós-graduação e extensão.
2004	Vários programas para a formação inicial e continuada de professores da rede pública, por meio da EAD, foram implantados pelo MEC.
2005	É criada a Universidade Aberta do Brasil, uma parceria entre o MEC, estados e municípios; integrando cursos, pesquisas e programas de educação superior a distância.

2008	Em São Paulo, uma Lei permite o ensino médio a distância, onde até 20% da carga horária poderá ser não presencial.
2009	Entra em vigor a Portaria nº 10, de 02 julho de 2009, que fixa critérios para a dispensa de avaliação in loco e deu outras providências para a Educação a Distância no Ensino Superior no Brasil (BRASIL, 2009).
2011	A Secretaria de Educação a Distância é extinta.

Fonte: Adaptado de Alves (2011).

O Quadro 04 apresenta, de forma objetiva, alguns importantes eventos que marcaram o caminhar da educação a distância no Brasil.

É relevante mencionar que para o contexto das instituições educacionais, a EaD apresenta-se como uma modalidade de ensino destinada a atender pessoas que, devido à distância ou à falta de infraestrutura adequada nas instituições ou outro, encontram nela uma alternativa mais viável para o acesso ao aprendizado formal e/ou qualificação profissional.

Todavia, é importante destacar que a implementação da EaD, mesmo estando na iminência de acontecer, causou certa inquietação por parte de estudiosos. Alguns deles, expuseram sua preocupação em relação à formação – real – do aluno, ao final do processo.

É preciso ter cuidado para que o investimento em EAD no Brasil não se transforme apenas em uma busca irresponsável de diplomação daqueles que perderam a oportunidade de alcançar determinado nível de escolaridade. Uma EAD com responsabilidade e qualidade não é aquela que apenas oportuniza a escolarização ou entrega de diplomas. Uma EAD com responsabilidade e qualidade preocupa-se com a formação integral do cidadão e com a democratização real da educação no país (Hack, 2000, pág. 20).

A preocupação foi válida, contudo, de acordo com Nunes (1994), a EaD chegou a um patamar de grande importância dentro da educação brasileira, pois conseguiu atingir, sem perder a qualidade do serviço ofertado, a um número considerável de estudantes, que sequer imaginavam que um dia conseguiriam ter alguma formação ou qualificar-se,

Para se ter uma ideia do alcance da EaD, há cerca de 20 anos, mais precisamente no período de 2003 a 2006, houve um aumento de 571% em número de cursos e de 315% no número de matrículas. Em 2005, os alunos de EaD representavam 2,6% do universo dos estudantes. Em 2006, essa participação passou a ser de 4,4%.

Dados mais recentes mostram que as matrículas na referida modalidade, para cursos de nível superior, estiveram presente em 3.219 municípios brasileiros, totalizando cerca de 3 milhões de matrículas efetuadas. Um aumento de 87% quando comparado a 2014 (Inep, 2023).

O ano de 2017 trouxe mais um importante marco para a EaD no Brasil com o Decreto Nº 9.057, de maio de 2017 nos artigos 1º e 2º,

Art. 1º Para os fins deste Decreto, considera-se educação a distância a modalidade educacional na qual a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem ocorra com a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação, com pessoal qualificado, com políticas de acesso, com acompanhamento e avaliação compatíveis, entre outros, e desenvolva atividades educativas por estudantes e profissionais da educação que estejam em lugares e tempos diversos. Art. 2º A educação básica e a educação superior poderão ser ofertadas na modalidade a distância nos termos deste Decreto, observadas as condições de acessibilidade que devem ser asseguradas nos espaços e meios utilizados.

Essa regulamentação chega num momento oportuno, afinal estabelece os parâmetros para a educação a distância no Brasil, definindo-a como uma modalidade educacional que utiliza meios e tecnologias de informação e comunicação para mediar os processos de ensino e aprendizagem.

Com foco na qualidade e acessibilidade, o decreto assegura que tanto a educação básica quanto a superior possam ser oferecidas a distância, garantindo políticas públicas adequadas de acesso aos recursos tecnológicos e espaços, acompanhamento, avaliação, além de atividades educativas realizadas por estudantes e profissionais em tempos e locais distintos (Lopes, et al., 2021).

É importante destacar que, em um passado muito recente, a pandemia mundial de coronavírus (decretada em março de 2020) impôs à sociedade diversas medidas de segurança sanitária, a fim de mitigar o contágio do vírus.

Entre essas medidas, o distanciamento social levou as instituições educacionais pensarem em estratégias para continuar oferecendo cursos e aulas remotamente (Mattar, 2022). Com o decreto de *lockdown*, que impossibilitou as pessoas de saírem de suas residências, essas instituições tiveram que se adaptar rapidamente para garantir a continuidade do ensino.

Praticamente todo o comércio, empresas e escolas, salvo os serviços essenciais, como hospitais, mercados etc., podiam funcionar, mesmo assim com certas restrições, os demais tiveram de fechar as portas.

Foi um período desafiador para toda sociedade. Após certo tempo, muitas dessas empresas, viram a necessidade de migrarem para o mundo virtual, como forma de sobrevivência em um mundo repleto de dúvidas e incertezas. As inúmeras ferramentas tecnológicas existentes foram aliadas importantes nesse processo.

Diante desse contexto, a Educação também precisou repensar seu fazer metodológico. Especialistas afirmam que a pandemia só acelerou o processo, afinal aulas mediadas pelas TICs já eram uma realidade em muitos lugares (Casagrande, 2022).

Neste momento, é importante não confundir Educação a Distância com o Ensino Remoto. Na primeira, há uma separação geográfica entre o professor e aluno. Já o ensino remoto foi uma nomenclatura dada para uma migração temporária da sala de aula presencial para os meios digitais. Neste, professor e aluno estão conectados em tempo real através da utilização de uma TIC (Fernandes, Henn & Kist, 2019; Lopes et al., 2021).

Vale salientar que essa mudança para o mundo virtual foi, de certa forma, impositiva; afinal, mesmo com o decreto da pandemia, o mundo não podia parar (Virto & Lopez, 2020). O fato é que a partir desse acontecimento, a EaD ganhou mais visibilidade e aceitação da sociedade.

Cada vez mais, ela vem sendo utilizada por instituições públicas e privadas, uma vez que consegue suprir inúmeras de suas necessidades voltadas, por exemplo, ao acesso, assim como permite uma combinação entre a educação, trabalho e vida familiar.

Ainda falando sobre os ganhos para empresas públicas e privadas, a educação a distância proporciona o nivelamento das desigualdades entre grupos etários, direciona campanhas educacionais para públicos-alvo específicos, bem como possibilita treinamentos emergenciais para outros (Moore, 2007; Franco, Braga & Rodrigues, 2011).

Por conseguinte, possibilita mais oportunidades de aprendizado e treinamento para pessoas que buscam qualificação, mas não dispunham nem de tempo, nem de recursos financeiros para realizá-los.

Em tese, o aluno que procurava a EaD, tratava-se de um indivíduo mais experiente, detentor de mais responsabilidades no trabalho e/ou família (Silva & Behar, 2022). Em tempos atuais, o cenário já não é mais o mesmo.

Dados apresentados do ano de 2022 mostram que “a educação superior no Brasil passou por uma profunda transformação pós-pandemia. Atualmente, 61% dos estudantes ingressam no Ensino a Distância (EaD). Apenas 22% querem estudar exclusivamente na modalidade presencial” (Enap, 2024).

Uma mudança que segundo Celso Niskier, representante da Associação Brasileira de Mantenedoras de Ensino Superior (ABMES), já era uma realidade, a pandemia só acelerou o processo (Enap, 2024).

Apesar de o processo de ensino-aprendizagem ter incorporado alguns conceitos, que nada mais são do que sinônimos da Educação a Distância (EaD) – terminologia já muito

conhecida, dentre outros, no mercado e utilizada no ambiente profissional em artigos, livros etc., são eles: *E-learning*, Aprendizagem *On-line*, Aprendizagem Digital, Aprendizagem Baseada em Computador, independente do vocábulo utilizado, são caracterizados pela distância entre professor/tutor e aluno, pelo tempo e/ou espaço físico, e um dos pontos altos, são mediados pelo uso das novas Tecnologias de Informação – TICs (Moore & Kearsley, 2013; Rocha et al., 2020; Gomes, 2021; Silva, 2024).

Mediante a inúmeras terminologias, para a ocorrência deste estudo, elegeu-se a terminologia *e-learning*. Suas características e aspectos conceituais serão explanados nos próximos tópicos.

2.4 ASPECTOS CONCEITUAIS E CARACTERÍSTICAS DO *E-LEARNING*

Como já é sabido, o Século XXI emerge em meio a cenários de fortes interconexões entre os povos, muitos deles impulsionados pela tecnologia. Essas transformações resultaram na formação de uma nova sociedade, que entende que a criação, aplicação e disseminação do conhecimento são peças-chave para o progresso da humanidade (Kahigi, Ekenberg, Hansson, Tusubira, & Danielson, 2008).

A chegada da *World Wide Web* e da Internet, em meados da década de 1990, marca uma nova era para a humanidade, recheada de inúmeras transformações práticas observadas em diferentes áreas (Cascada et al., 2015 e Silva & Barreto, 2021).

Dentre as transformações ocorridas com o avanço das tecnologias digitais, destaca-se o surgimento de uma modalidade educacional mediada pela internet e pelas Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), intitulada de *e-learning* (Gavril et al., 2017), uma abreviação de *electronic learning*. O prefixo ‘e’ passou a ser utilizado para designar práticas virtuais, uma vez que remete ao eletrônico ou digital. Como exemplos, tem-se o *e-mail* e *e-commerce*, ambos os termos concretizam a transição dessas atividades para o ambiente digital (Rocha et al., 2020), da mesma forma, ocorreu com a educação.

De acordo com Rocha et al., (2020), o termo *e-learning* emergiu, em princípio, no ambiente corporativo, diante da necessidade de as organizações qualificarem seus colaboradores, especialmente aqueles que não dispunham de tempo e, muitas vezes, de dinheiro e material de apoio para cursos presenciais.

Nessa perspectiva, o *e-learning* consolidou-se como uma alternativa prática e mais acessível, uma vez que é ofertada de forma *on-line*.

Segundo Kahigi et al. (2008, pág. 77),

e-Learning é um conceito derivado do uso de tecnologias de informação e comunicação (TICs) para revisar e transformar modelos e práticas tradicionais de ensino e aprendizagem que evoluíram (...). Essa evolução resultou do surgimento da sociedade da informação e impactou muito o desenvolvimento econômico e sociocultural global.

O mesmo autor, em consonância com Cunha et al., (2019), afirma que o *e-learning* se trata de uma aprendizagem realizada por meios eletrônicos, noutras palavras, a terminologia representa uma modalidade da educação que se concretiza por meio da conexão com a *WEB*, apoiada pelo acesso à Internet e pelas Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs).

Corroboram com esse pensamento os estudiosos Cação e Dias (2003) e Franco, Braga e Rodrigues (2011), quando se referem ao *e-learning* como uma forma de educação a distância que necessita de um suporte tecnológico das tecnologias de informação para que seja efetivada.

Para Arouca (2006, pág. 60), o *e-learning* “nasceu ao encontro dessa necessidade da sociedade do século XXI, de transmissão rápida e eficaz do conhecimento”.

O fato é que o termo emergiu em meio às mudanças do fazer da educação a distância, impostas, também, pelos avanços tecnológicos observados (Silva & Barreto, 2020). Os autores Almeida et al. (2024, pág. 292) afirmam que “O e-learning, em particular, ganhou destaque como uma modalidade flexível e acessível, que utiliza recursos digitais para promover a aprendizagem”; esta que, como destacam Silva, Lima e Mendes Filho (2020), ocorre quando há uma separação física e temporal entre professor e aluno.

Destacam-se, nesses aspectos, computadores, notebooks e outros dispositivos eletrônicos compatíveis com a conectividade *on-line* (Daultani et al., 2021), os quais são empregados no acesso a cursos, treinamentos etc., dentro e/ou fora das organizações e em lugares onde são ofertados.

Alguns estudiosos utilizam o referido termo para fazer menção ao aprendizado realizado somente através da *Web* (Intranet e Internet); por outro lado, há outros que utilizam o termo para todo e qualquer aprendizado que seja utilizado um computador, estando este conectado ou não à internet; muito embora a conexão à internet seja o recurso que mais se aproxima da real necessidade de quem a procura, daí o motivo da adesão das pessoas (Franco, Braga & Rodrigues, 2011).

De acordo com Cunha et al., (2019), o *e-learning*, independentemente da plataforma utilizada, surge com a proposta capaz de ofertar inúmeros benefícios àqueles que se renderem às suas facilidades.

Os autores ainda destacam a Flexibilidade como sendo um dos principais ganhos desse processo de ensino-aprendizagem, uma vez que instituições e participantes podem se organizar em relação ao dia e horário, mais convenientes, para realizarem o curso e/ou treinamento. As barreiras geográficas, também, deixaram de ser um impeditivo. Ademais, para Daultani et al., (2021), outro importante fator de adesão ao *e-learning* é o custo/benefício para o público que faz uso da modalidade.

De acordo com Franco, Braga e Rodrigues (2011), um curso ofertado na modalidade *e-learning* tem as seguintes características (Figura 1):



Figura 1. Características do E-Learning

Fonte: Adaptado de Franco, Braga e Rodrigues (2011).

Constata-se por meio das características apresentadas o quanto o *e-learning* traz benefícios para quem o utiliza. Todavia, é fundamental destacar o protagonismo do aluno no processo de ensino e aprendizagem (Kahigi et al., 2008; Silva, 2024), mas para isso, ele necessita de métodos que o estimule maior participação ao longo do processo formativo (Azeredo & Jung, 2023).

Os benefícios são inúmeros, afinal o *e-learning* proporciona, segundo Azeredo e Jung (2023, pág. 02), “maior engajamento e motivação, pois os alunos se sentem valorizados e reconhecidos como contribuintes para seu próprio crescimento intelectual e emocional.”

Após isso, surgem outros pontos que merecem destaque; alguns deles, na maioria das vezes, são determinantes para a escolha, seja de quem oferta, como de quem utiliza, como: a flexibilidade existente no processo que permite que o aluno e professor possam interagir em horários mais adequados à rotina já existente, ademais, ambos podem ter acesso à plataforma e aos materiais didáticos quantas vezes forem necessárias.

Outrossim, o *e-learning* facilita a relação de troca de experiências e de informações entre os alunos por meio dos trabalhos lançados, fóruns e isso de certa forma, dá maior estímulo aos participantes.

Apesar de os autores relacionarem as vantagens e desvantagens na utilização do *e-learning*, além de estas serem menores, eles esclarecem que devem ser entendidas como obstáculos a serem ultrapassados por escolas e instituições.

Os cursos ou programas de formação via *e-learning* podem utilizar uma variedade de recursos e materiais em diferentes formatos, como cursos virtuais, webconferências.

Em geral, existem três formatos para a execução do *e-learning*: síncrono, assíncrono ou ambos. Nas aulas e atividades assíncronas, cada pessoa acessa o conteúdo no momento que desejar, e as síncronas demandam a participação de todos os aprendizes no mesmo ambiente e ao mesmo tempo, no formato híbrido, há uma mescla (Fig. 2).

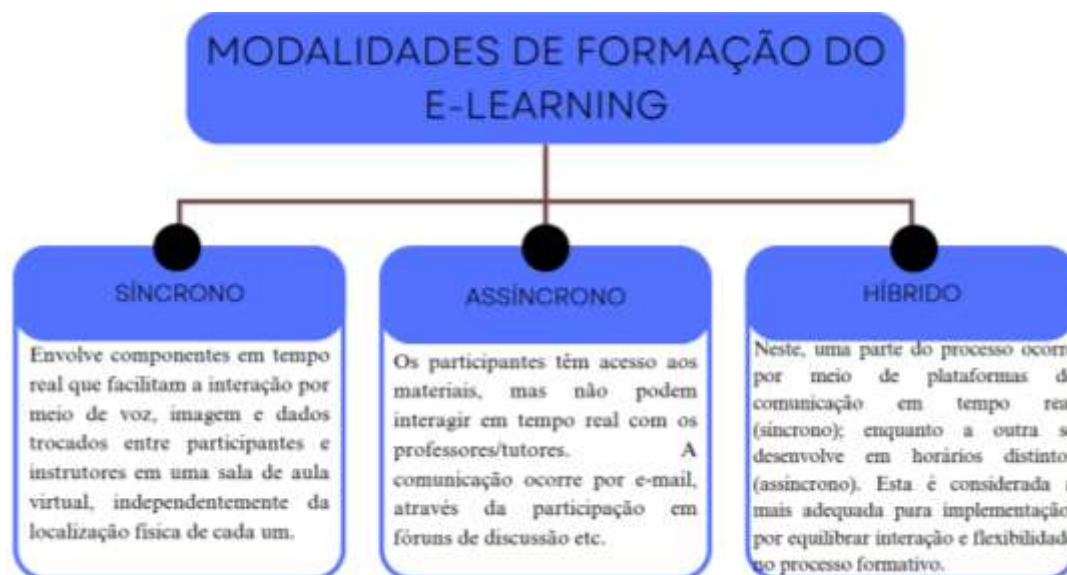


Figura 2. Modalidades de Formação do E-Learning

Fonte: Adaptado de Franco, Braga e Rodrigues (2011) e Mladenova, Kalmukov e Valova (2020).

Ademais, as modalidades apresentadas, de acordo com Coelho e Tedesco (2017), estão atreladas ao fator tempo. É válido lembrar que os termos (Síncrono e Assíncrono) ganharam mais notoriedade na época da pandemia da covid-19, quando as aulas foram migradas, por questões já relacionadas no estudo, para o mundo virtual. Alguns cursos migraram em definitivo no mundo digital.

É válido ainda mencionar o investimento inicial que é compensado tanto por aquele que escolhe o *e-learning* para qualificar-se, quanto pela organização e/ou instituição, uma vez que estes conseguem desenvolver e treinar um maior número de colaboradores de forma

concomitante. Diga-se de passagem, essa característica se apresenta como a grande responsável pela procura e adesão por projetos de treinamentos em empresas.

No que se refere ao público-alvo, Cação (2003, pág. 20), destaca que o mercado pode ser organizado em quatro grandes segmentos: “O mercado acadêmico; O mercado empresarial; O mercado do consumidor final (também chamado residencial); E o mercado governamental e as instituições sem fins lucrativos.”

Diante disso, alguns estudiosos relacionam características do *e-learning* interessantes para serem implementadas nas organizações, afinal, como afirmam Franco et al., (2011, pág. 45), o *e-learning* “Atinge grande número de funcionários; facilita as atualizações e treinamento contínuo; possibilita que o conhecimento fique dentro da empresa e esteja sempre disponível e o treinamento pode ser programado e ter custo fixo e determinado.”

Fazendo uma comparação entre as empresas privadas e instituições públicas, obviamente respeitando às devidas proporções, pode-se observar, tomando como base os autores Franco et al., (2011), que ambos podem se beneficiar significativamente com a implementação e utilização do *e-learning*.

Entende-se que tanto as empresas privadas, a partir dessa adesão, conseguem manter seus colaboradores atualizados e bem treinados de maneira eficiente e com baixo custo, quanto as empresas públicas, neste caso, o MTur pode capacitar profissionais do setor turístico em todo o país, promovendo uma educação continuada e adaptada às necessidades do mercado e, não menos importante, otimizando os recursos investidos.

Assim, ambas podem alcançar um nível de excelência importante, em seus respectivos setores, utilizando as tecnologias digitais para maximizar o potencial de seus colaboradores e promovendo um desenvolvimento sustentável e competitivo nas empresas e destinos.

É dentro desse contexto que a existência e uso assertivo do *feedback*, especialmente em plataformas de *e-learning*, desempenham um papel importante e necessário ao fortalecer a motivação e o engajamento dos participantes, permitindo que reconheçam seus avanços, identifiquem pontos de melhoria e se sintam acolhidos ao longo do processo de formação (Figueiredo, 2020).

2.5 E-LEARNING E TURISMO

Desde que o Turismo passou a se consolidar como uma importante atividade para inúmeras localidades a educação em Turismo fora considerada como um dos pontos altos para o desenvolvimento sustentável (Zamperlini Boff, 2005); entretanto, apesar disso, de acordo

com a Organização Mundial de Turismo (OMT, 2021), os desafios a serem enfrentados para que a Educação possa efetivamente contribuir com a formação profissional do setor, permanecem.

As dificuldades existentes, algumas já mencionadas neste estudo, esbarram-se em horário de trabalho, locais de moradia que impossibilitam e/ou desencorajam muitos profissionais na busca por qualificação.

Nesse momento, as novas TICs terão um papel preponderante na facilitação do acesso à formação profissional. Sabe-se que as estas têm impactado significativamente o Turismo em suas diversas áreas, sendo cada vez mais alvo de investigação acadêmica e reconhecidas como uma das principais mudanças dos últimos anos.

Mudanças essas que segundo Cascada et al., (2015, pág. 141),

(...) constituem uma das maiores mudanças ocorridas na última década, nomeadamente no desenvolvimento de novos formatos de comunicação com os clientes e potenciais clientes, na forma como é efetuada a venda de produtos/serviços e têm sido alvo de investigação aplicada.

O impacto do *e-learning* na qualificação profissional do turismo é amplamente reconhecido por estudiosos e especialistas. De acordo com Buhalis e Law (2008), “A tecnologia revoluciona a indústria do turismo e determina a estratégia e competitividade das organizações e destinos turísticos”.

No contexto atual, as transformações comportamentais da sociedade promovidas pela chegada das novas tecnologias têm, de certa forma, conduzido fortemente organizações e profissionais do turismo a desenvolverem habilidades, bem como a buscarem conhecimentos, através das novas ferramentas necessárias, por exemplo, para o acesso à educação na modalidade a distância (Cantoni et. al, 2009).

Com a expansão do *e-learning*, o turismo tem buscado se beneficiar com a utilização dessa modalidade de ensino. Ter a possibilidade de aprender sem ficar presos a horários fixos, nem espaço físico, é sem dúvida, condição ideal para aquelas pessoas que possuem uma atividade profissional mais exigente (Gonçalves, 2007). Essa assertiva se enquadra muito bem para os profissionais de turismo.

É importante lembrar que já há empresas que o utilizam, como é o caso de organizações já consolidadas, como a rede de Hotéis Accor, o grupo McDonald's e a Companhia Walt Disney (Silva, Lúcio, & Barreto, 2013; Silva & Barreto, 2021).

Contudo, de acordo com os pesquisadores Silva e Barreto (2021), essa não é uma realidade para a maioria das empresas do setor, mesmo algumas delas demonstrando ter ciência da importância do investimento na qualificação de seus colaboradores.

O que ocorre é que um dos entraves, muitas vezes apresentados por alguns empreendimentos turísticos, está relacionado ao alto custo gerado para a qualificação de pessoal, quando esta ocorre de forma presencial; além disso, o dia a dia de um profissional do setor é bastante dinâmico e, em meio a esse dinamismo, reservar um tempo para o treinamento e/ou desenvolvimento no ambiente corporativo, é bastante desafiador.

Neste momento, a pesquisadora solicita permissão para mencionar um conhecido dito popular que diz "nada é cem por cento bom, nem cem por cento ruim". E isso se aplica à ferramenta *e-learning*; afinal, sua implementação e utilização acarretam tanto vantagens quanto desvantagens. Nesse sentido, os pesquisadores Caução e Dias (2003), Pinheiro e Correia (2014) e Qizi (2024) discutem, em seus estudos, os prós e contras do uso do *e-learning* (Quadro 5):

Quadro 5 - *Vantagens e Desvantagens do E-Learning*

<i>VANTAGENS</i>	<i>DESVANTAGENS</i>
• <i>Teor mais prático</i> - <i>Facilidade de acesso;</i> - <i>Simplicidade de utilização.</i> • <i>Teor mais empresarial:</i> - <i>Economia;</i> - <i>Rapidez;</i> - <i>Reforço da cultura.</i> • <i>Informação:</i> - <i>Desfragmentação e atualização de conteúdo.</i>	• Fatores tecnológicos; • Recursos e estratégias para a interação pedagógica; • A produção e regulação da qualidade dos conteúdos disponibilizados; • Responsabilidade dos professores, das instituições e dos sistemas educativos.

Fonte: Adaptado de Caução e Dias (2003); Cabero (2006), Pinheiro e Correia (2014) e Qizi (2024).

Diante das informações apresentadas, vê-se que as vantagens atendem perfeitamente às necessidades do mercado turístico, seja em âmbito corporativo e/ou de destino turístico; pois permitirá alcançar um número maior de funcionários e/ou prestadores de serviços, garantindo todos estejam preparados e atualizados com as mudanças de mercado.

No que concerne ao fator “Economia”, há estudos realizados em empresas com negócios globais que comprovam uma redução de 40% a 60% em custos com qualificação de pessoal (Qizi, 2024). Diante dessa realidade, o *e-learning* emerge com a promessa de atender

às necessidades das organizações no que tange à qualificação de pessoal, diminuindo a redução de tempo, limites geográficos e tempo (Silva & Barreto, 2021).

No setor de Turismo, onde há uma escassez de competências e alta rotatividade, a adoção de soluções de *e-learning* é especialmente importante para garantir que os profissionais estejam sempre bem-preparados e atualizados, contribuindo assim para a melhoria contínua dos serviços prestados (Cantoni et al, 2019).

2.6 REVISÃO DA LITERATURA SOBRE *E-LEARNING*, FORMAÇÃO PROFISSIONAL E TURISMO

Após um levantamento feito na literatura dos últimos 10 anos (2013 – 2023) sobre a temática *e-learning*, tendo como base o critério de os artigos discutirem a referida temática dentro de alguma vertente do Turismo, chegou-se a um quantitativo de 161 artigos.

A busca foi realizada em dois importantes bancos de dados: *Web of Science* e *Scopus*. As palavras-chaves utilizadas foram: *E-Learning* e *Tourism*.

Dos artigos encontrados, apenas 34 atendiam aos critérios estabelecidos. Após isso, ainda se colocou mais um critério que era o de selecionar apenas os artigos que versassem sobre o *E-Learning* e Formação de profissionais e Aprendizagem de Idiomas na área de Turismo.

Para esta primeira versão, optou-se por uma seleção de artigos embasados no processo intitulado de “Portfólio bibliográfico” apresentado por Afonso et al., (2011), conforme Quadro 6.

Quadro 6 - *E-Learning*, Formação Profissional e Turismo: “Portfólio bibliográfico”

Ano	Autores	Título	Objetivo	Tema	Público-alvo	Quant. Citações
2013	Te Yi Chang	Análise de alinhamento transversal e mineração aprofundada de recursos de aprendizado baseados na web	Analisar o alinhamento transversal e mineração aprofundada de recursos de aprendizado baseados na web.	Formação de profissionais	Alunos	06
2014	Yu-Fen Chen e Huai-en Mo	Perspectivas dos usuários em cursos de formação de guias turísticos usando sites turísticos 3D	Investigar as perspectivas dos usuários em um curso de treinamento especialmente desenvolvido para guias turísticos que emprega a tecnologia 3D virtuais mediados	Formação de profissionais	Guias de turismo	05

			por computador – 3D STS.			
2015	Elena Bárcena e Marina Sanfilippo	A pílula do conhecimento audiovisual como estratégia de gamificação em cursos online de segunda língua	Discutir o impacto da incorporação de gravações Voki nos cursos virtuais de uma série de disciplinas de línguas estrangeiras (a saber: inglês, alemão, francês e italiano) nos cursos de Estudos Ingleses e Turismo da UNED, a universidade nacional a distância espanhola.	Aprendizagem de idiomas	Universitários	07
2015	Anestis K. Fotiadis e Marianna Sigala	Desenvolvendo uma estrutura para projetar uma simulação de treinamento em gerenciamento de eventos (EMTS)	Desenvolver uma estrutura conceitual para auxiliar os educadores de turismo a construir uma ferramenta educacional de simulação de treinamento em gerenciamento de eventos (EMTS).	Formação de profissionais	Alunos	30
2016	Ana Fita, Jose F. Monserrat, Germán Moltó e E. M. Mestre-Mestre	Utilização do e-Learning Síncrono nos Cursos Universitários	Explorar a utilidade da implementação da ferramenta Poli[Reunião] por meio de uma experiência de aprendizagem multidisciplinar envolvendo um vasto leque de disciplinas e vários cursos, de modo a entender vantagens e desvantagens na tutoria e atividades de aprendizagem propostas.	Formação de profissionais	Alunos	25
2016	Ángel Felices Lago	Sites de turismo em inglês como fonte para o aprendizado autônomo de terminologia especializada: um aplicativo CALL	Sites de turismo em inglês como fonte para o aprendizado autônomo de terminologia especializada: um aplicativo CALL	Aprendizagem de idiomas	Alunos	10
2018	Saida Affouneh, Katherine Wimpenn	Reflexão sobre MOOC Design na Palestina	Traçar o processo de desenvolvimento do MOOC Discover Palestine desde seu	Formação profissional	Alunos	20

	y, Ahmed Ghodieh, Loay Abu Alsaud e AA Obaid		início como um curso <i>on-line</i> multi-institucional, até sua entrega atual e engajamento com um grupo global e diversificado de alunos			
2018	Elena Marchiori e Lorenzo Cantoni	Aplicando a abordagem de aconselhamento-aprendizagem a um curso <i>on-line</i> aberto massivo relacionado ao turismo	Discutir como aplicar os princípios do Counselling-Learning (CL) a uma solução particular de e-learning para ensinar um assunto relacionado ao turismo por meio de um curso <i>on-line</i> aberto massivo (MOOC).	Formação de profissionais	Alunos	15
2019	PDJ González	Estudo experimental comparando o ensino/aprendizagem em presencial e online de uma disciplina de inglês	Desenvolver um estudo experimental comparativo para averiguar a possível existência de diferenças nos níveis de aproveitamento de dois grupos de universitários que cursaram a mesma disciplina de inglês, inglês para turismo, com nível intermediário, no mesmo semestre e com o mesmo professor.	Aprendizagem de idiomas	Alunos	-
2020	C Chung-Shing, C Yat-Hang, FTH Agnes	A eficácia do jogo de cenário online para educação em ecoturismo a partir das dimensões conhecimento-atitude-usabilidade	Avaliar a eficácia da aprendizagem baseada em jogos a partir de um jogo de cenário de ecoturismo para universitários voluntários na educação em turismo.	Formação de profissionais	Alunos	27
2020	D Dasheva, H Andonov e L Doncheva	Programa de mestrado e-learning de esporte de alto rendimento durante a pandemia de covid-19	Examinar a eficácia do E-learning no programa de Mestrado em Esporte de Alto Rendimento durante a pandemia de COVID-19, incluindo disciplinas de turismo.	Formação de profissionais	Alunos	07

2020	TN Poddubnaya, EL Zadneprovskaya, TA Dzhum, FR Khatit	Utilização da informação eletrônica e do ambiente educacional da universidade na formação de trabalhadores da indústria do turismo	Fundamentar o uso de informações eletrônicas no ambiente educacional eletrônico da Universidade para formação e treinamento de futuros profissionais da indústria do turismo.	Formação de profissionais	Alunos	37
2020	L Qiu, L Qi	Avaliação de e-learning para educação em turismo LISREL assistiu à percepção do turismo intercultural e perspectivas de satisfação integradas de dados	Considera a relação entre percepção e satisfação como ponto de partida e introduz o modelo LISREL na pesquisa intercultural do turismo. Constrói um modelo de pesquisa de turismo intercultural e estuda a relação entre percepção e satisfação, que também pode ser usado para estudar outros aspectos do turismo intercultural.	Formação de profissionais	Alunos	17
2020	Basil John Thomas, Tarek Khalil e Nisha Joseph	O Papel das Tecnologias Educacionais na Percepção de RSE da Educação Turística: A Análise Comparativa das Ferramentas de E-Learning e M-Learning como Moderadores	Investigar o efeito das tecnologias educacionais na percepção de Responsabilidade Social Corporativa (RSE) de estudantes de turismo e sua intenção de trabalhar na indústria do turismo.	Formação de profissionais	Alunos	06
2020	T Zhang, Z A Shaikh, A V Yumashev e M Chlād	Modelo Aplicado de E-Learning no Marco da Educação para o Desenvolvimento Sustentável	Desenvolver um modelo de e-learning amplamente aplicável, que consiste em sete níveis consecutivos de desenvolvimento profissional e pessoal e está conceitualmente associado a uma estratégia de autorregulação.	Formação de profissionais	Alunos	174

2021	JRH da Silva, LMTS Barreto	Percepções e Práticas de E-Learning na Visão de Gestores da Rede Hoteleira de Natal-RN Brasil	Analisar a utilização do e-learning no treinamento e desenvolvimento de pessoas no setor hoteleiro de Natal [Brasil].	Qualificação profissional (desenvolvimento de competências)	Funcionários	-
2022	B Opria, I Petrenko, K Pavelkiv, I Denyshchuk, N Dziubysyna, L Balika	Condições Organizacionais e Pedagógicas para a Formação de Futuros Mestres em Turismo na Aspecto da Abordagem Pós-Moderna	Fundamentar teoricamente e testar experimentalmente as condições organizativas e pedagógicas da formação dos futuros mestres em Turismo à luz da abordagem pós-moderna da atividade profissional de projeto.	Formação de profissionais	Alunos	01
2023	W Wei, SC Chen, Y Qiu	Compreendendo o Desempenho da Inteligência Emocional dos Estudantes de Hotelaria e Turismo no Ambiente E-learning: Uma Abordagem Delphi	Compreender os comportamentos típicos de IE dos alunos de hotelaria e turismo no ambiente de e-learning.	Formação de profissionais	Alunos	06

Fonte: Dados da pesquisa (2024).

Depois de seguir o referido critério mencionado, totalizou-se 19 artigos.

Como dito anteriormente, todos os artigos selecionados relacionam *e-learning*, Turismo, Formação de profissionais e/ou Aprendizagem de idiomas dentro da seara do Turismo. É importante enfatizar que o número de estudos que tratam da formação profissional no âmbito de Graduação e Aprendizagem de Idiomas chama a atenção (Gonzalez, 2019; Dasheva, Andonov & Doncheva, 2020; Opria et al., 2022; Fita et al., 2016; Chung-Shing, Yat-Hang & Agnes, 2020; Poddubnaya, 2020).

O quantitativo de estudos que versam sobre a utilização do *e-learning* no contexto de formação técnica de mão de obra dentro das organizações ou no contexto de destino é menor. Marchiori e Cantoni (2018) exploram o *e-learning* como uma estratégia de ensino por meio de um curso *on-line* aberto e massivo (MOOC) sobre um tema relacionado ao Turismo.

O artigo de Thomas, Khalil e Joseph (2020) trata do efeito das tecnologias educacionais no desempenho corporativo do mercado turístico. Os autores enfatizam que a melhoria nos programas educacionais com investimento em tecnologias educacionais, tanto as universidades como as empresas teriam ganhos com a chegada dos “jovens talentos”, recém-saídos da universidade e que têm interesse em trabalhar no segmento de Turismo.

Já o de Silva e Barreto (2021) investiga o uso do *e-learning* voltado ao treinamento e desenvolvimento de pessoas no contexto organizacional de um hotel. É importante destacar que para muitos autores, os primeiros lugares em que o *e-learning* despontou foram as organizações; justamente para suprir uma necessidade voltada à formação/qualificação – exigida pelo mercado, que está sempre em atualização – de seus colaboradores, que enfrentavam lacunas significativas de tempo, em virtude do excesso de carga horária e recursos.

Destaca-se, também, o artigo de Chen (2014), que foca na capacitação de guias de turismo. É válido destacar que estes, em tese, não têm vínculo empregatício com empresas. Em regra, são profissionais autônomos; mas, de uma forma ou outra, eles estão a serviço do destino turístico, uma vez que apresentam as localidades aos visitantes.

Diante dessa breve análise, vê-se que o estudo da plataforma *e-learning*, no contexto “macro”, ou seja, de destino, ainda é carente de pesquisas, o que reforça a relevância deste estudo.

2.7 MINISTÉRIO DO TURISMO E OS PROGRAMAS DE QUALIFICAÇÃO DO SETOR

Há pouco mais de 20 anos, o Brasil passou a contar com uma entidade no Governo Federal destinada a melhorar a organização do setor turístico, promovendo avanços na sua contribuição para a economia e a geração de emprego e renda.

Em 2003, por meio de um Decreto, foi criado o Ministério do Turismo, a primeira pasta dedicada exclusivamente ao segmento, que assumiu funções que anteriormente pertenciam ao atual Instituto Brasileiro de Turismo (Embratur) e ao Ministério do Esporte e Turismo.

O Ministério do Turismo é o órgão da administração pública federal direta, que tem como áreas de competência os seguintes assuntos:

- I-política nacional de desenvolvimento do turismo sustentável;
- II-promoção e divulgação do turismo nacional, no País e no exterior;
- III-estímulo à inovação, ao empreendedorismo e às iniciativas públicas e privadas de incentivo às atividades turísticas
- IV-planejamento, coordenação, supervisão e avaliação dos planos e dos programas de incentivo ao turismo;

V-criação de diretrizes para a integração das ações e dos programas para o desenvolvimento do turismo nacional entre os Governos federal, estaduais, distrital e municipais;

VI-formulação, em coordenação com os demais Ministérios, de políticas e de ações destinadas à melhoria da infraestrutura, à geração de emprego e renda, ao enfrentamento de crises, resiliência e ações climáticas nos destinos turísticos;

VII-incentivo a programas de financiamento e acesso ao crédito e gestão do Fundo Geral de Turismo - Novo Fungetur; e

VIII-regulação, fiscalização e estímulo à formalização, à certificação e à classificação das atividades, dos empreendimentos e dos equipamentos dos prestadores de serviços turísticos.

Disponível: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2023/decreto/D11416.htm

Após sua criação, o Ministério do Turismo (MTur) iniciou uma série de ações estruturantes no setor, cujos efeitos permanecem. Uma dessas ações, ainda em 2003, foi o lançamento do primeiro Plano Nacional do Turismo (PNT). Este plano foi desenvolvido de maneira colaborativa entre gestores públicos e privados, estabelecendo diretrizes e estratégias para a área.

O MTur tem a responsabilidade de fomentar políticas públicas de incentivo à atividade turística, tão importante para o Brasil. Um desses incentivos tem disso observado, desde sua criação, quando se constatou as primeiras ações para implementação e promoção de iniciativas de qualificação (Plano Nacional de Turismo, n.d.).

A partir de então, foram elaborados seis PNTs. O primeiro deles foi datado de 1992 a 1996, embora não tenha sido implementado pela instabilidade política vivenciada no período (Oliveira, 2008; Vilela & Costa, 2020).

O primeiro Plano Nacional de Turismo (PNT) do MTur foi lançado em 2003 – 2007: Diretrizes, Metas e Programas, ele já incluía a qualificação profissional em um de seus macroprogramas, embora de forma muito introdutória (MTur, 2003; Silva, 2020). Os PNTs que vieram na sequência foram: 2007-2010: Uma viagem de inclusão; 2013-2016: O Turismo fazendo muito mais pelo Brasil; 2018-2022: Mais emprego e renda para o Brasil e o mais atual PNT 2024 – 2027: O turismo como protagonista do desenvolvimento sustentável e inclusivo.

A partir de 2015, o MTur passou a realizar pesquisas e publicar novos documentos – como as Diretrizes Nacionais para Qualificação Profissional em Turismo (DNQT) e a Política Nacional de Qualificação Profissional em Turismo (PNQT).

Todos apresentam iniciativas objetivando o fortalecimento da formação dos profissionais de turismo.

As estratégias propostas pelos Planos Nacionais de Turismo, de 2003 a 2016, para fomentar a qualificação profissional foram implantadas pelo Ministério do Turismo em parceria com instituições representativas do setor. As ações

envolviam o desenvolvimento de metodologias, conteúdos, ferramentas tecnológicas e pedagógicas para atualização e aprimoramento de competências profissionais e aumento da oferta de cursos de aperfeiçoamento em diferentes áreas do conhecimento. (PNQT, 2020, pág. 17)

Os PNTs são documentos responsáveis pela ordenação das ações do setor público, e objetiva orientar o esforço do Estado e a utilização dos recursos públicos para o desenvolvimento do Turismo. Um dos programas lançados, objetivando qualificação profissional, foi Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego (Pronatec), realizado em parceria com o Ministério da Educação. Ele foi criado por meio da Lei 11.513/2011, e objetivava “expandir, interiorizar e democratizar a oferta de cursos de educação profissional e tecnológica no país, além de contribuir para a melhoria da qualidade do ensino (União, n.d).

A formação profissional do Pronatec tinha como intuito precípua a qualificação profissional para atender às necessidades decorrentes da confirmação do Brasil como sede da Copa do Mundo de 2014. Para isso, o Governo direcionou parte dos recursos do programa para qualificar profissionais no setor de turismo receptivo, dando origem à vertente conhecida como “Pronatec Copa” (Fecher et al., 2014).

É notório o impacto socioeconômico que o setor de viagens e turismo apresentava em nível mundial, antes da grave crise sanitária vivenciada. No ano de 2019, ele representava 10,3% do PIB mundial, gerando mais de 330 milhões de empregos diretos e indiretos, de acordo com o *World Travel & Tourism Council* (WTTC).

No Brasil, o turismo chegou a contribuir com 7,7% da riqueza e renda nacional e 7,9% dos empregos formais, refletindo, assim, sua relevância econômica (PNQT, 2020).

Diante desses números, é nítida sua importância como atividade socioeconômica, daí a necessidade de ações voltadas à qualificação de mão de obra. A capacitação dos profissionais do turismo é apresentada como uma estratégia crucial para potencializar os benefícios econômicos e sociais do setor, especialmente em termos de geração de emprego e renda para as populações mais vulneráveis (*Política Nacional de Qualificação no Turismo a Qualificação Profissional como diferencial estratégico para a Qualidade dos Serviços Turísticos*, 2017).

Vê-se que esforços estão sendo demandados, porém de acordo com Parente e Moech (2016), ainda há alguns entraves para que haja qualidade na formação de profissionais de turismo no Brasil. Como exemplos, os autores mencionam a falta de políticas consistentes, inadequações nos currículos, despreparo dos formadores, e carência de formação especializada

para cargos em todos os níveis, tanto no setor público quanto privado, além do desalinhamento entre a educação básica e profissional.

O fato de se estar vivenciando um mundo de ampla concorrência e de fortes conexões, a busca por pessoas qualificadas e antenadas aos avanços tecnológicos e, conseqüentemente, às mudanças demandadas pela chamada sociedade de consumo, tornou-se premissa básica para o sucesso de organizações e destinos, estes que têm o turismo como mola propulsora da economia.

3 METODOLOGIA

Este capítulo apresenta o percurso metodológico para o alcance de cada resultado, explicitando as técnicas de coleta e análise adotadas na dissertação.

3.1 TIPO DE ESTUDO

Com o intuito de alcançar os objetivos elencados neste estudo, realizou-se uma pesquisa descritiva e exploratória. Esta, de acordo com Gil (2002), objetiva maior aproximação com o problema, deixando-o mais explícito; além disso, busca alinhar a pesquisa bibliográfica realizada com os objetivos elaborados. A exploratória, segundo o autor Dencker (2010, pág. 151), “procura aprimorar idéias ou descobrir intuições”.

Já a pesquisa descritiva, para Gil (2002), tem o intuito de identificar e descrever os fatores que influenciam e/ou contribuem para a ocorrência de fenômeno. O estudo versa sobre a adoção do *e-learning* pelo MTur na realização de cursos de qualificação para os reais e potenciais profissionais do setor turístico.

Além disso, esta pesquisa também possui uma abordagem qualitativa por ser a forma mais apropriada, como elucida Richardson (2012) de entender a essência de um fenômeno social.

Para a elaboração deste trabalho, além da pesquisa documental, consultas a sites e relatórios institucionais, entrevistas semiestruturadas e obtenção de dados secundários, assim como a aplicação de formulários, realizou-se um levantamento de pesquisas feitas nas plataformas: *Web Of Science* e *Scopus*, nos últimos 10 anos, objetivando a identificação do estado da arte em pesquisas científicas realizadas com a temática já apresentada, bem como a detecção de possíveis lacunas, desafios e tendências (Pradonov & Freitas, 2013; Galvão & Ricarte, 2020).

Essa revisão, mais refinada, fundamentou-se no processo de seleção do “Portfólio Bibliográfico” apresentado no estudo de Afonso et al., (2011).

3.2 UNIVERSO E AMOSTRA

Para Lakatos (1996), o entrevistado da pesquisa precisa ser alguém que tenha conhecimento e experiência com o tema a ser trabalhado. Diante disso, para o universo da pesquisa, contemplou-se duas gestoras do Ministério do Turismo, além de um representante, professor da UFRN e coordenador dos cursos analisados, envolvidos na criação e/ou gestão

dos cursos de qualificação profissional em turismo, disponibilizados em nível nacional através da modalidade *e-learning*: cursos de Extensão e Especialização em Turismo Responsável, frutos do projeto “Brasil, essa é a nossa praia”.

A fim de analisar a percepção dos participantes dos cursos, contemplou-se também os participantes dos referidos cursos, obtidos pelo acesso a dados secundários (curso de extensão), como também a aplicação de formulários no caso do curso de especialização.

A escolha desses cursos se justifica pelo caráter estratégico na formação em turismo, uma vez que integram conceitos de sustentabilidade, responsabilidade social e gestão turística, temáticas centrais para o desenvolvimento do turismo contemporâneo.

A investigação desses cursos permite analisar o impacto da modalidade *e-learning* na capacitação de profissionais críticos e conscientes, oferecendo subsídios para compreender como o *e-learning* contribui para o desenvolvimento do turismo responsável e para a qualificação contínua no setor.

3.3 MÉTODO DE COLETA DE DADOS

A coleta de dados ocorreu nos meses de novembro de 2024 a fevereiro de 2025. O estudo centrou, inicialmente, no levantamento de documentos institucionais, como relatórios de atividades, políticas e diretrizes relacionadas ao *e-learning* no Ministério do Turismo; além de livro, artigos, que versavam sobre Educação, Qualificação Profissional, o *E-Learning* e as Tecnologias de Informação e Comunicação, além de reportagens que abordassem sobre essas temáticas. Isso ajudou a contextualizar a implementação do *e-learning* nos inúmeros programas, projetos e nos cursos nos quais ele é ofertado.

Após isso, elaborou-se um roteiro de entrevistas semiestruturadas, que se caracterizam por permitir que questões complementares sejam realizadas, diante da necessidade de o entrevistador melhor compreender as questões que não ficaram claras ou resgatar o contexto da entrevista, especialmente se o entrevistado se desviar do assunto ou demonstrar alguma dificuldade em abordá-lo (Boni & Quaresma, 2005).

Essas entrevistas permitiram explorar as percepções, experiências e desafios em relação ao uso da plataforma do *e-learning* na qualificação profissional no setor de turismo. Segundo Marconi e Lakatos (2010), a entrevista é um encontro, realizado entre duas pessoas, de natureza profissional, em que uma delas se beneficia com informações acerca de um determinado assunto ou problema.

As entrevistas ocorreram em datas pré-agendadas. O contato inicial ocorreu por telefone, em seguida, deu-se pelo *WhatsApp* e por *e-mail*.

A primeira entrevista foi realizada com um professor da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, em novembro/2024, atual coordenador dos cursos de Especialização e Extensão em Turismo Responsável. A entrevista ocorreu, de forma presencial, na referida universidade.

Em seguida, foram realizadas mais duas entrevistas semiestruturadas com as gestoras do Ministério do Turismo. Uma delas ocorreu através da plataforma *Teams* e a outra pelo telefone.

As entrevistas tiveram um tempo médio de duração de 50 minutos e, após permissão concedida, foram gravadas. É importante destacar que as técnicas utilizadas na ocorrência da entrevista semiestruturada possibilitam um tempo de diálogo mais prolongado, o que permite a obtenção de mais conhecimento sobre o assunto abordado (Boni & Quaresma, 2005).

Obteve-se, também, uma coleta de dados secundários – disponibilizados pelos coordenadores dos cursos – o que possibilitou o acesso ao questionário preenchido pelos participantes do curso de Extensão.

Para os participantes do curso de Especialização em Turismo Responsável, em específico, um questionário foi elaborado e enviado por e-mail aos participantes, no mês de janeiro de 2025. Com os dados obtidos em ambos os questionários, realizou-se uma análise da percepção dos participantes.

Com a finalidade de garantir coerência entre os objetivos da pesquisa, os procedimentos adotados e a análise dos dados, elaborou-se um Quadro do alinhamento metodológico (Quadro 7), que sistematiza os principais elementos da pesquisa, como os Objetivos Geral e Específicos, Indicadores, Estratégias de Coleta de Dados, Técnicas de Análise e o Nível, de modo a evidenciar a articulação entre teoria e prática e assegurar a consistência científica do trabalho.

Quadro 7 - Alinhamento metodológico

Objetivo Geral	Objetivos Específicos	Indicadores	Estratégia de Coleta de Dados	Técnicas de Análise	Nível
	Caracterizar as iniciativas de qualificação profissional <i>e-learning</i> promovidas pelo	Ano; Instituições Parceiras; Quantidade de vagas; Tipos de curso;	Pesquisa eletrônica (sites institucionais; Análise documental (relatórios do MTur- 2023 e 2024; Política		

Analisar a adoção do <i>e-learning</i> na qualificação profissional no setor do Turismo, com ênfase nas ações de qualificação ofertadas pelo Ministério do Turismo.	Ministério do Turismo	Público-alvo; Carga horária.	Nacional de Qualificação em Turismo – PNQT); Silva & Barreto, (2021); Silva (2024) Qizi (2024); Kahiigi et al., (2008); Cunha et al., (2019); Cascada et al., (2015); Franco, Braga & Rodrigues, (2011); Moore (2007): Rocha, Joye e Moreira (2020); Cação e Dias (2003) Daultani et al., (2021); Martins et al., (2024); Pinheiro e Correia (2014); Silva et al., (2020); Monte (2025).	Revisão de Literatura; Pesquisa eletrônica; Análise documental.	Todos os cursos no contexto nacional
	Verificar a efetividade das ações de <i>e-learning</i> para a qualificação profissional no turismo, seus principais impactos, barreiras, possibilidades e perspectivas no contexto brasileiro;	Efetividade dos cursos; Impactos; Barreiras; Possibilidades e Perspectivas.	Entrevistas com gestores do MTur e dos cursos ofertados	Análise de Conteúdo	Recorte para o curso de Turismo Responsável UFRN e para atuação do MTur em cursos de qualificação via <i>e-learning</i>
	Analisar a percepção dos participantes sobre os cursos de qualificação profissional ofertados pelo Ministério do Turismo na modalidade <i>e-learning</i> .	- Nível de satisfação com a qualidade dos conteúdos disponibilizados em <i>e-learning</i> . - Percepção sobre a aplicabilidade prática dos conhecimentos adquiridos via <i>e-learning</i> .	Questionários aplicados (Dados secundários)	Análise de Conteúdo e Descrição de frequência	Recorte para os cursos ofertados pelo Projeto “Brasil, essa é a nossa praia” - Especialização e Extensão em Turismo Responsável - UFRN

		- Identificação de barreiras enfrentadas no processo de aprendizagem online (tecnológicas, pedagógicas, pessoais).			
--	--	--	--	--	--

Fonte: Dados da pesquisa (2025).

3.4 MÉTODO DE ANÁLISE DE DADOS

As entrevistas semiestruturadas realizadas com os servidores do Ministério do Turismo (MTur) e do Departamento de Turismo da UFRN (DETUR), assim como as percepções dos participantes dos cursos de Extensão e Especialização em Turismo Responsável, foram analisadas por meio da Análise de Conteúdo (AC) qualitativa, conforme proposta por Bardin (1977). A autora define essa técnica como “um conjunto de técnicas de análise das comunicações, que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição de conteúdo das mensagens” (Bardin, 1977, p. 38).

De forma complementar e objetiva, Silva e Fossá (2015, p. 2) explicam que “a análise de conteúdo é uma técnica de análise das comunicações, que irá analisar o que foi dito nas entrevistas ou observado pelo pesquisador.” Esse conteúdo pode incluir, entre outros elementos, os discursos provenientes das diferentes áreas da sociedade.

A AC é bastante utilizada em investigações sociais, humanas e educacionais; além de ela permitir a categorização e quantificação de elementos textuais, possibilita a leitura nas “entrelinhas” dos discursos elaborados em todas as suas ocorrências (Dalla & Ferreira, 2023).

Entretanto, muitos autores recorrem à técnica de AC para examinar dados qualitativos, porém o fazem de maneira equivocada, segundo Silva e Fossá (2015), desconsiderando as recomendações e etapas metodológicas propostas pelos estudiosos que fundamentaram essa abordagem.

Diferentemente dessas práticas, o presente trabalho foi conduzido com rigor metodológico, seguindo criteriosamente as orientações estabelecidas pelo estudo de Silva e Fossá (2015), este citado mais de 1.640 vezes na plataforma do Google Acadêmico, o que reforça sua relevância e confiabilidade como base teórica.

Diante disso, a construção das categorias de análise seguiu as etapas - clássicas - propostas por Bardin (1977), que compreendem: **Pré-análise, Exploração do material e Tratamento dos resultados – inferência e interpretação** (Fig. 3).



Figura 3. Convergência entre Etapas da Análise de Conteúdo
 Fonte: Adaptado de Bardin (1977).

Inicialmente, na fase da **pré-análise**, foi realizada uma leitura flutuante e abrangente de todas as entrevistas e registros coletados, com o intuito de se familiarizar com o conteúdo e identificar impressões iniciais, ideias recorrentes e possíveis núcleos de sentido.

Para a elaboração desta pesquisa foram realizadas buscas por informações advindas de artigos, dissertações e teses que versassem sobre o *E-Learning*, Qualificação Profissional e Turismo; além dos relatórios elaborados pelo Ministério do Turismo: Relatório de Gestão Integrado Ano Base 2023 e 2024 do MTur, que servem como norteadores de políticas públicas, uma vez que monitoram resultados e justificam os investimentos a serem realizados no setor, demonstrando, dessa forma, como o turismo contribui para o fortalecimento do país no cenário nacional e internacional. (*RELATÓRIO DE GESTÃO INTEGRADO ANO BASE - 2024*, 2024).

Somado a isso, buscou-se informações advindas do site do Ministério do Turismo, assim como sites institucionais de empresas parceiras (públicas e privadas), como o Instituto Federal do Rio Grande do Sul – IFRS; Instituto Federal do Ceará – IFCE; Fundação Getúlio Vargas – FGV; Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN; Universidade do Maranhão – UFMA; Incluir Treinamento e Certificação. Além das entrevistas realizadas com as gestoras do MTur (departamento de Qualificação) e o coordenador dos cursos de Turismo Responsável (extensão e especialização) executados pela UFRN.

Diante disso, realizou-se a audição das entrevistas, porém sem a intenção de categorização. Após isso, com o auxílio do *Teams* (plataforma que possibilitou a ação), obteve-se a transcrição de duas das entrevistas. Entretanto, mesmo com a transcrição feita pela

plataforma, a pesquisadora ainda precisou “revisitar” as gravações, a fim de compreender melhor algumas informações. Já a terceira entrevista, realizada de forma presencial, foi gravada pelo dispositivo eletrônico da pesquisadora. Por essa razão, a transcrição da entrevista foi realizada de forma manual.

Da mesma forma, realizou-se uma leitura das respostas dos inquiridos dos cursos de Extensão e Especialização em Turismo Responsável. Esta continha 27 respostas; já, aquela, 12 questões e um total 6.066 respondentes. Nas questões abertas, em que os participantes foram convidados a registrarem suas percepções sobre o curso, obteve-se um média de 389 registros.

Faz-se necessário destacar que esses dados foram disponibilizados pela coordenação dos cursos de Turismo Responsável.

Após isso, seguiu-se para a fase da **exploração do material**, na qual foram definidos os núcleos de sentido que orientaram a codificação das falas. Esse momento permitiu um primeiro mapeamento de temas e expressões significativas, os quais deram origem às **categorias iniciais**. A partir da sistematização e do refinamento dessas categorias preliminares, surgiu um conjunto mais estruturado de **categorias intermediárias**, com maior densidade interpretativa e alinhamento ao problema de pesquisa.

Por fim, na fase do **tratamento dos resultados**, as categorias foram reorganizadas e analisadas criticamente, culminando na formulação das **categorias finais**, que sintetizam os achados centrais do estudo. Essa fase envolveu a confrontação dos dados com os objetivos da pesquisa, bem como a interpretação à luz do referencial teórico.

As categorias iniciais e intermediárias embasam a formulação das categorias finais, como destacam Silva e Fossá (2015). A categoria final é a etapa em que o pesquisador interpretará as categorias e os dados, buscando compreender os subentendidos e suas implicações (Bardin, 1977).

É importante enfatizar que a interpretação dos dados esteve embasada teoricamente e alinhada aos objetivos da pesquisa, possibilitando inferências e reflexões sobre as implicações teóricas e práticas dos achados (Bardin, 1977).

Esse processo interpretativo foi conduzido de maneira estruturada, por meio do desmembramento dos dados em etapas sucessivas — conforme ilustrado na Figura 2 —, o que permitiu uma análise mais aprofundada do material coletado e contribuiu para uma compreensão mais clara e coerente por parte do pesquisador.



Figura 4. *Etapas de Criação das Categorias de Análises*
Fonte: Bardin (1977).

Dessa forma, o percurso metodológico adotado neste trabalho garantiu a fidelidade aos fundamentos da Análise de Conteúdo, promovendo uma leitura rigorosa, sistemática e interpretativa dos dados qualitativos.

4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Neste capítulo são expostos e discutidos os resultados obtidos pelo estudo. Inicialmente, serão descritas as iniciativas de qualificação profissional desenvolvidas pelo MTur, em seguida, serão apresentados os resultados da análise feita a partir das entrevistas realizadas, por fim, a análise da percepção dos participantes dos cursos de Extensão e Especialização em Turismo Responsável.

Para melhor compreensão, elaborou-se um esquema com o tópico Análise e Discussão dos Resultados, com os objetivos específicos do estudo, conforme mostra a Figura 5:

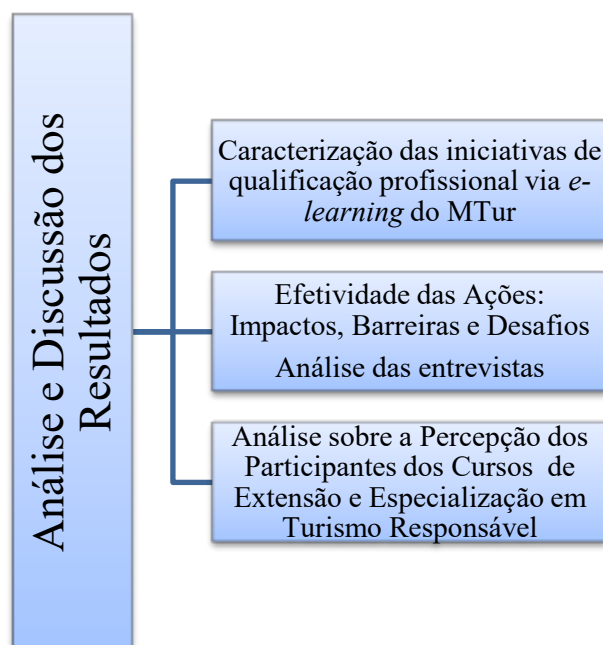


Figura 5. Design da Análise e Discussão dos Resultados Obtidos na Pesquisa.
Fonte: Elaboração própria (2025).

4.1 INICIATIVAS DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL VIA *E-LEARNING* DO MTUR

Para alcançar o primeiro objetivo específico “Caracterizar as iniciativas de qualificação profissional mediadas por *e-learning* promovidas pelo Ministério do Turismo”, realizou-se um levantamento nas plataformas digitais institucionais dos primeiros programas ou projetos e/os cursos ofertados na modalidade *e-learning* pelo MTur em parceria com instituições educacionais.

Objetivando facilitar a identificação e a compreensão dos programas ou projetos mencionados ao longo do texto, serão apresentadas as ações de qualificação promovidas pelo Ministério do Turismo (MTur), acompanhadas de suas principais informações (Quadro 8):

Quadro 8 - *Programas de Qualificação em Turismo ofertados pelo MTur a partir de 2010*

ANO	PROGRAMA	PARCERIA	CURSOS	PARTICIPANTES
2010	Bem Receber Copa	MTur e Fundação Getúlio Vargas – FGV	Capitão-Porteiro, Mensageiro, Recepcionista, Governança e Mídias Gerências.	5.315
2011	Bem Receber Copa	MTur e Fundação Getúlio Vargas – FGV	Capitão-Porteiro, Mensageiro, Recepcionista, Governança e Mídias Gerências.	12.000
2016	Canal Braços Abertos	MTur e Instituto Federal do Rio de Janeiro - IFRJ	Atendimento ao Turista	8.756
2017	Canal Brasil Braços Abertos	MTur e o IFRJ	Atendimento ao Turista	27.000
2018	Canal Brasil Braços Abertos	MTur e o IFRJ	Atendimento ao Turista	26.823
2020	Canal Brasil Braços Abertos	MTur e o IFRJ	Atendimento ao Turista	15.875
2021	Canal Brasil Braços Abertos	MTur e o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul – IFRS, Instituto de Educação de Rondônia /ACELIBRAS, IFRJ e o Instituto Incluir Treinamentos e Certificação	Atendimento ao Turista, Gestor de Turismo; Especialização em Atrativos Naturais e Culturais; Libras para Atendimento ao Público; Barista; Condutor cultural local; Auxiliar de garçom; Mensageiro em meios de hospedagens; Gestão do esporte e lazer.	34.864
2022	Plataforma Qualifica Turismo	MTur e Instituto Federal do Tocantins - IFTO, além da Plataforma de Engajamento e Aprendizagem (PEA). Os cursos ainda foram apoiados pelo Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade (ICMBio), da Federação Nacional dos Guias de Turismo e do Conselho Municipal de	Gestão em Turismo, Libras; Atendimento ao público; Idiomas	30.000

		Turismo de Alto Paraíso (GO),		
2023	Plano Cem Dias	MTur e Senac/PR	Alimentos; Sustentabilidade Aplicada à Cozinha; Cozinha Japonesa; Cozinha Internacional; Cozinha Brasileira; Boas Práticas na Manipulação de Alimentos.	-
		MTur e Incluir Treinamentos	Capacitação Básica e Autismo e Inclusão	-
2023	Código de Conduta Brasil	MTur e o Instituto Federal de Brasília - IFB	Curso Código de Conduta	—
2023	Plataforma Qualifica Turismo	MTur e Universidade Federal do Maranhão – UFMA	Turismo, Inclusão e Acessibilidade da Pessoa com Deficiência e/ou com Mobilidade Reduzida; O profissional de turismo e a pessoa com deficiência e/ou com mobilidade reduzida; Orientação e mobilidade de pessoas cegas em ambientes urbanos; Audiodescrição e Turismo Acessível; Curso de Gestor de Turismo; Condutor de Turismo Náutico; Idiomas – Inglês e Espanhol; Agente de Recepção e Reservas em Meio de Hospedagem, Mensageiro em Meio de Hospedagem; Garçom; Copeiro; Curso de Extensão sobre Turismo Responsável e sustentabilidade no turismo; : Curso Especialização em	3.542

			Atrativos Turísticos Culturais e Naturais para Guias de Turismo Regional; Código de Conduta	
2023	Brasil, essa é a nossa praia	MTur e Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN	Curso de Extensão sobre Turismo Responsável e sustentabilidade no turismo.	3.000
2024	Programa de Qualificação em Turismo, Inclusão e Acessibilidade “Plataforma Qualifica Turismo”	MTur e Universidade Federal do Maranhão – UFMA	Turismo Acessível às pessoas com Deficiência Intelectual; Turismo Acessível às pessoas com Surdocegueira e às pessoas com Deficiência Múltipla; Turismo Acessível às pessoas com Transtornos do Espectro do Autismo (TEA); Turismo Acessível na Língua Brasileira de Sinais; Autodescrição e Turismo Acessível; Orientação e mobilidade de pessoas cegas em ambientes urbanos	5.716
2025	Programa de Qualificação em Turismo, Inclusão e Acessibilidade “Plataforma Qualifica Turismo”	MTur e o IFRJ	Atendimento ao Turista Gestor de Turismo	-
2025	-	MTur e a Rede e-Tec Brasil, em parceria com o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Sul-Rio-Grandense (IFSul)	Agente Cultural, Agente de Informações Turísticas, Agente de Recepção; Reservas em Meio de Hospedagem; Espanhol Básico; Espanhol Intermediário Organizador de Eventos.	-

Fonte: Site institucional do MTur e Relatórios do MTur (2023 e 2024).

4.1.1 Programa Bem Receber Copa

Na expectativa de receber 600 milhões de turistas numa Copa do Mundo de futebol em que o Brasil seria cede, ano de 2014, o Ministério do Turismo viu a oportunidade de capacitar os profissionais de hospedagem.

Diante disso, no ano de 2010, fruto de um programa intitulado **Bem Receber Copa**, foi oferecido um curso de forma virtual e gratuita, que ocorreria no local e horário de trabalho dos participantes. A duração foi de cinco meses. O equipamento de hospedagem só precisava criar condições para que o curso fosse realizado, ou seja, um espaço e equipamentos para que os colaboradores pudessem acessá-lo.

Aos gestores dos empreendimentos ficava a responsabilidade em selecionar os participantes, bem como acompanhar todo processo formativo. Nesse ano, o programa atendeu a 12 cidades brasileiras, nas quais 5.315 pessoas foram matriculadas; dessas, 4.364 finalizaram o curso (*“Bem Receber Copa” Capacita Gratuitamente Profissionais de Hospedagem*, 2011).

4.1.2 Plataforma Brasil Braços Abertos (Canal Braços Abertos - antigo)

Outro programa a fazer uso das novas TICs (*on-line* e sem tutoria) foi a plataforma do **Canal Braços Abertos**, espaço em que os profissionais de turismo, atuantes na linha de frente do setor, passaram a ter como uma oportunidade de qualificação.

Essa foi uma iniciativa do Ministério do Turismo, em parceria com o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio de Janeiro (IFRJ) e com a Empresa de Turismo do Município do Rio de Janeiro S.A (Riotur), que objetivava a qualificação de profissionais da cidade do Rio de Janeiro durante as Olimpíadas e Paraolimpíadas 2016, em cursos de hospitalidade e atendimento ao turista, especialmente para aqueles que atuavam na orla das praias e em *hostels* ou albergues.

Através da portaria Nº 46, 04 de abril de 2017, publicada no Diário Oficial da União (DOU) pelo Ministério do Turismo, institui-se o **Canal Braços Abertos**,

A Portaria nº 46, de 04 de abril de 2017 - “Institui o Canal Braços Abertos, com o objetivo de promover a elevação da qualidade no atendimento ao turista e aperfeiçoamento profissional, no âmbito da Plataforma de Engajamento e Aprendizagem - PEA, destinadas aos profissionais que atuam na linha de frente do turismo (...)

Disponível em: Página 121 do Diário Oficial da União - Seção 1, número 66, de 05/04/2017 - Imprensa Nacional

O canal trata-se de uma plataforma tecnológica de aprendizado a distância e em ambiente digital, com oferta de 80 horas de aulas. Um dado interessante é que, como forma de estimular os participantes a concluírem o curso, o MTur promovera um sorteio com todos os concluintes contemplando os selecionados com uma viagem, com acompanhante, para um destino turístico brasileiro (ABEOC, 2017).

Essa novidade foi apresentada, na época, pela então secretária nacional de qualificação e promoção do turismo, Teté Bezerra, na ocorrência da reunião do Fórum Nacional de Secretários e Dirigentes Estaduais do Turismo (Fornatur), realizada na WTM *Latin America*, em São Paulo (Gov., 2020).

Para a realização do curso, fazia-se necessário que o participante, após a inscrição, estivesse conectado a um dispositivo eletrônico, como celular, *tablet ou notebook*. A secretária enfatizou a importância do apoio do poder público estadual e municipal à iniciativa, que seguia ao encontro das mudanças tecnológicas já observadas no setor.

Outro aspecto que merece destaque é que o **Canal Braços Abertos** teve uma versão piloto durante os Jogos Rio 2016. O canal conseguiu atrair, no período, cerca de 8,2 mil inscritos entre quiosqueiros, ambulantes, trabalhadores do setor de hospedagem e outros profissionais do turismo. Na época, a secretária afirmara em seu discurso,

Inicialmente ele foi pensado para quem já opera no turismo, mas que muitas vezes não tem a disposição de voltar para uma sala de aula para se qualificar. Assim, levamos a proposta de criação desse aplicativo e foi um sucesso. As pessoas aderiram se qualificaram e viram que de uma maneira lúdica, estimulante, conseguiram ter a qualificação devida” (...)

Fonte: (Ministério do Turismo lança plataforma de qualificação profissional, 2017).

Por meio de cadastro realizado no site do canal **brasilbracosabertos.turismo.gov.br**, os interessados faziam suas inscrições, que permaneceram abertas de maio a novembro de 2016. A data de 30 de dezembro de 2016 foi o prazo final da conclusão do curso. Após isso, o canal foi nacionalizado e tornou-se o **Brasil Braços Abertos** (Gov., 2021).

Os cursos eram totalmente gratuitos e ofertados na modalidade *e-learning*. Um deles, intitulado “Curso de Atendimento ao Turista”, possuía uma carga horária de 80h, divididas em 4 módulos: Introdução, Atendimento, Comunicação e Temas Transversais, somado a isso tratava de tópicos variados, como noções e estratégias de marketing, noções de inglês, técnicas de persuasão, ética, finanças, planejamento, fidelização de clientes, segurança e saúde (MTur, 2024).

O aluno podia acessar à plataforma de qualquer dispositivo, desde que estivesse conectado à internet. Além dessas facilidades, características do *e-learning*, o certificado podia ser emitido na própria plataforma digital e valia como o de extensão.

Ainda de acordo com o site do MTur, a inserção de ferramentas digitais seguia ao encontro da estratégia do Ministério do Turismo e da tendência mundial, que era de inovação do setor. Acerca dessa temática, Teté Bezerra declarou: “A questão de trazermos inovação tecnológica para a qualificação é muito importante, faz parte do nosso Plano Nacional de Turismo. Os interessados têm a possibilidade de acessarem essa qualificação de uma maneira muito fácil e ágil, basta ter conexão com a internet” (*Ministério do Turismo lança plataforma de qualificação profissional*, 2017).

O programa chegou a atingir, em dezembro de 2024, a marca de 10.487 matrículas. Os estados que tiveram maior adesão, foram: São Paulo, com 1804; seguido do Rio de Janeiro, somando 1703; Alagoas, totalizando 806 participantes. Os três estados com menor adesão são pertencentes a Região Norte: Acre, Amapá e Roraima, com 22, 28 e 70 matrículas, respectivamente (MTur, 2024).

Outro curso disponibilizado foi o de “Gestor de Turismo”. Trata-se de um curso de qualificação profissional, também *on-line* e gratuito, com carga horária de 50h. Este foi direcionado aos gestores públicos e privados do turismo, além de outros cidadãos e profissionais que quisessem se qualificar para gestão do turismo. O curso vinha sendo ofertado desde 2018. Na edição de 2019/2020, o curso alcançou um total de 24.526 inscritos, mais do que o dobro do que foi registrado em 2018, quando 9.794 alunos se inscreveram nessa qualificação (*MTur Reabre Inscrições Para Qualificação Gratuita de Gestor de Turismo*, 2021).

O curso abrangia os seguintes temas: Planejamento, Legislação sobre Turismo e Contratações, Elaboração de Projetos e Programas e Ações do MTur. O conteúdo foi organizado em 5 módulos e o aluno poderia acessar por meio de qualquer dispositivo com acesso à internet. Após concluir todas as unidades o aluno emitia o seu certificado (Gov. 2021).

O Ministério do Turismo também firmou parceria para oferta de vagas em Cursos de Idiomas: inglês e espanhol, na modalidade a distância, para guias e condutores de turismo, em parceria com o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Tocantins (IFTO). Ao todo, foram ofertadas 4.243 vagas (Gov., 2021).

O órgão estabeleceu mais uma nova parceria para a oferta de cursos de Formação Inicial e Continuada (FIC) nas macrorregiões Norte, Centro-Oeste e Sul. A oferta contemplava os

seguintes cursos: Agente de Recepção e Reservas em Meio de Hospedagem (160h); Copeiro (160h); Espanhol Básico (160h); Garçom (200h); e Mensageiro em Meio de Hospedagem (160h). Foram previstos ainda para o primeiro semestre do corrente ano. (MTur, 2024). Todos gratuitos e 100% *on-line*.

E não para por aí. Outro curso foi ofertado no ano de 2021, quando o MTur e o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará (IFCE) assinaram um Acordo de Cooperação Técnica para disponibilizar o curso de "Informações turísticas com ênfase em atrativos naturais e culturais" (Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará (IFCE), 2022).

É importante destacar que o “Brasil Braços Abertos” foi transferido, em 2024, para a **Plataforma Qualifica Turismo**.

4.1.3 Programa de Qualificação, Turismo, Inclusão e Acessibilidade

Este programa é uma parceria entre o Ministério do Turismo (MTur) e a Universidade Federal do Maranhão (UFMA) — foi lançado em agosto de 2023 com o objetivo de oferecer cursos gratuitos e *on-line* voltados à qualificação de profissionais que atuam nas áreas de Turismo e Hotelaria.

Cabe mencionar que as temáticas Inclusão social e Acessibilidade já tinham sido mencionadas. O primeiro Plano Nacional de Turismo (PNT 2003 – 2007) abordou a inclusão social, assim como desenvolvimento sustentável e gestão descentralizada (Vilela & Costa, 2020). Já o PNT 2007-2010, intitulado *Uma Viagem de Inclusão*, foi pioneiro ao integrar a inclusão social como eixo central de suas estratégias. Ele também tratou da temática acessibilidade.

Na edição mais recente, o PNT 2024–2027, o MTur reafirma o compromisso com a inclusão e acessibilidade ao estabelecer como visão, para 2027, posicionar o Brasil como um "destino incomparável, seguro, inclusivo, sustentável, inovador e referência em experiências únicas e memoráveis". Esse posicionamento destaca a inclusão social como princípio transversal, orientando as ações do setor para garantir que o turismo seja acessível a todos, independentemente de suas condições físicas ou sociais. (*Ministério do Turismo lança Plano Nacional com o objetivo de posicionar o Brasil como maior receptor de turistas da América do Sul até 2027*, s.d.)

Retomando a plataforma Qualifica Turismo, esta já ofertou cursos como: “Condutor de Turismo Náutico”, com carga horária de 12h, distribuídas em seis módulos. São eles:

Embarcações e tipos de serviços de turismo náutico; Processos de serviços de turismo náutico; Empreendedorismo; Análise de mercado; Divulgação e vendas; Desenvolvimento de pessoas.

Outro exemplo de curso foi “O profissional de turismo e a pessoa com deficiência e/ou com mobilidade reduzida” (44h), com as seguintes temáticas abordadas: Direitos e garantias das pessoas com deficiência física e/ou com mobilidade reduzida; O que um equipamento turístico precisa ter para ser acessível?; Passos básicos para a acessibilidade (vias públicas, edificações, rampas, elevadores, sinalização, circulação); Mobiliário acessível nos equipamentos turísticos; Como identificar locais acessíveis para pessoas com deficiência física e/ou com mobilidade reduzida; Tecnologia Assistiva; O cliente/turista com deficiência física e/ou com mobilidade reduzida; Boas práticas para atender à Pessoa com Deficiência física e/ou com mobilidade reduzida; Participação das pessoas com deficiência e/ou com mobilidade reduzida no mercado de trabalho.

Já o de “Turismo Acessível na Língua Brasileira de Sinais”, trabalha-se as seguintes temáticas: Surdez e Sociedade; Língua Brasileira de Sinais; Comunicação com surdos; Alfabeto Manual; Informações Turísticas em Libras; Equipamentos, serviços e atrativos turísticos para o cliente/turista surdo; Tecnologia Assistiva Auditiva para a pessoa surda; Boas práticas para atender o cliente/turista com surdez: visão de mercado, dentre outras.

Pode-se constatar temáticas coerentes, atuais e necessárias ofertadas pela plataforma (*Qualifica Turismo - Todos Os Cursos, n.d*) a todos os profissionais de turismo ou interessados na área; entretanto é importante mencionar:

Um dos principais diferenciais da “Qualifica Turismo” é a metodologia autoinstrucional, ou seja, sem a mediação direta de tutores, dando responsabilidade ao estudante na gestão de sua rotina de estudos. Contando com recursos e suportes educacionais diversificados, a plataforma dispõe de e-books interativos, vídeos, infográficos, jogos e podcasts, reunindo uma ampla variedade de materiais que auxiliam na aprendizagem.

Fonte: <https://portalpadrao.ufma.br/site/noticias/ufma-lanca-plataforma-qualifica-turismo-com-cursos-on-line-e-gratuitos-em-parceria-com-o-ministerio-do-turismo-em-sao-luis>

O programa **Qualifica Turismo** está em ação no país, e busca flexibilizar e facilitar o acesso ao conhecimento, independente da hora ou local, buscando democratizar a educação – atender a potenciais e reais profissionais do setor (Fig. 6),



Figura 6. Plataforma Qualifica Turismo

Fonte: <https://qualifica.turismo.gov.br/?redirect=0&courses=all>.

Como se pode constatar, no momento, há dois cursos em vigência, que é o curso de “Atendimento ao Turista – **Brasil Braços Abertos**”, que possui uma carga horária de 80 horas. Ele iniciou no dia 14 de outubro de 2024 e finalizará no dia 30 de dezembro de 2025 (*Qualifica Turismo - Curso: Curso de Atendimento Ao Turista - Brasil Braços Abertos*, 2025). O outro é o de “Gestor de Turismo” que iniciou no dia 15 de abril de 2025 e finalizará em 30 de dezembro de 2025. Para a ocorrência deste curso, serão ofertados os seguintes módulos: Planejamento; Legislação; Projetos e Habilidades sociocomportamentais.

Todos pedagogicamente estruturados para promover o desenvolvimento dos atores institucionais no planejamento e gestão de políticas em turismo (*Qualifica Turismo - Curso: Curso Gestor Do Turismo (CGT)*, 2025).

4.1.4 Programa Código de Conduta do Brasil: contra a exploração sexual de crianças e adolescentes no turismo

É interessante destacar que, em 2023, o Ministério do Turismo (MTur), em conjunto com o Instituto Federal de Brasília (IFB), ofertou gratuitamente uma qualificação na modalidade *e-learning*, cujo objetivo era qualificar empresas e prestadores de serviços turísticos para prevenir casos de exploração sexual, incentivando-os a se tornarem agentes de promoção de um turismo mais seguro.

Essa qualificação surgiu a partir da campanha **O Turismo Respeita as Mulheres**, uma iniciativa voltada a orientar prestadores de serviços turísticos sobre como prevenir casos de exploração sexual, estimulando-os a atuar como agentes de promoção de um turismo mais seguro.

Trata-se de “um instrumento no qual quem adere assume o compromisso de combater a exploração sexual contra crianças e adolescentes adotando ações de prevenção e enfrentamento ao crime, além de promoverem a disseminação de informação e capacitação, de modo que seus funcionários e parceiros comerciais tenham mais esclarecimento sobre o tema e saibam como proceder em casos suspeitos.

Fonte: <https://www.gov.br/turismo/>

Essa foi uma ação originada a partir do programa **Código de Conduta do Brasil: contra a exploração sexual de crianças e adolescentes no turismo**, que busca fortalecer práticas responsáveis e éticas no setor. Como resultado, obteve-se a criação de uma plataforma digital, conforme demonstra a Figura 7:

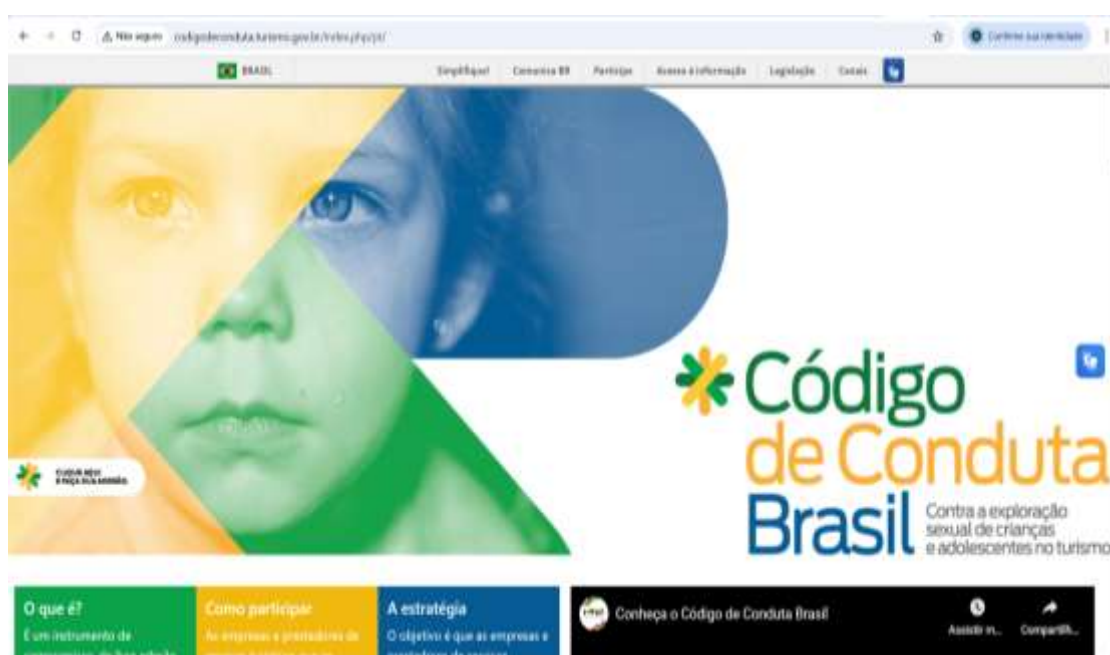


Figura 7. Plataforma Código de Conduta Brasil

Nota. Fonte: <http://www.codigodeconduta.turismo.gov.br/index.php/pt/>

Nessa plataforma, há a oferta de um curso intitulado **Código de Conduta do Brasil**. Ele é realizado via *e-learning*, e foi elaborado em parceria com o Instituto Federal de Brasília – IFB.

É dividido em três módulos: O papel do turismo na prevenção à exploração sexual de crianças e adolescentes; Leis e abordagens na prevenção à exploração sexual de crianças e

adolescentes e Identificação, adoção e encaminhamentos do Setor do Turismo ao Código de Conduta Brasil.

O curso foi direcionado para gestores e profissionais da área (*MTur e IFB Lançam Curso Para Prevenir Exploração Sexual No Turismo, 2023*). Podcasts também são disponibilizados no ambiente, além de vídeos e cartilha do multiplicador (*Código de Conduta Do Brasil, 2024*).

O curso possui uma carga horária de 15 horas e é voltado para empresas e prestadores do setor turístico. O intuito é incentivar o compromisso dos profissionais e empresas turísticas com o Código de Conduta Brasil, estimulando a adoção de uma posição explícita de não tolerância à exploração sexual em sua política interna, bem como a promoção de ações de sensibilização, informação e capacitação sobre o tema (MTur, 2023).

4.1.4 Plano Cem dias

O Plano Cem Dias, lançado pelo Ministério do Turismo em 2023, objetivava tornar o turismo mais acessível e inclusivo. Ele foi dividido em cinco eixos de atuação - diálogo; sustentabilidade e mudanças climáticas; carnaval; estruturação de destinos; e passagens aéreas. O plano trazia projetos que buscavam reestruturar e fortalecer a atividade turística no país.

Entre as ações estratégicas, tem-se o investimento em qualificação profissional, especialmente em áreas consideradas sensíveis e prioritárias, como acessibilidade, atendimento ao turista, hospitalidade e gestão de destinos (<https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/noticias/ministerio-do-turismo-lanca-plano-de-100-dias-de-governo>).

Para isso, o Ministério do Turismo firmou parcerias com instituições especializadas, como a empresa Incluir Treinamentos e Certificação e o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (Senac), a fim de desenvolver e oferecer cursos voltados à formação técnica, à inclusão social e à promoção da diversidade no setor turístico.

4.1.5 Capacitação com a empresa Incluir Treinamento e Certificação

O MTur, em parceria, com a empresa Incluir Treinamento e Certificação ofertou, no ano de 2021, um curso de “Capacitação Básica e Autismo e Inclusão”. A empresa é especializada em capacitação profissional para atendimento de pessoas com TEA (Transtorno de Espectro Autista), Acessibilidade e Inclusão de Pessoas com Deficiência (**Fig. 8**).

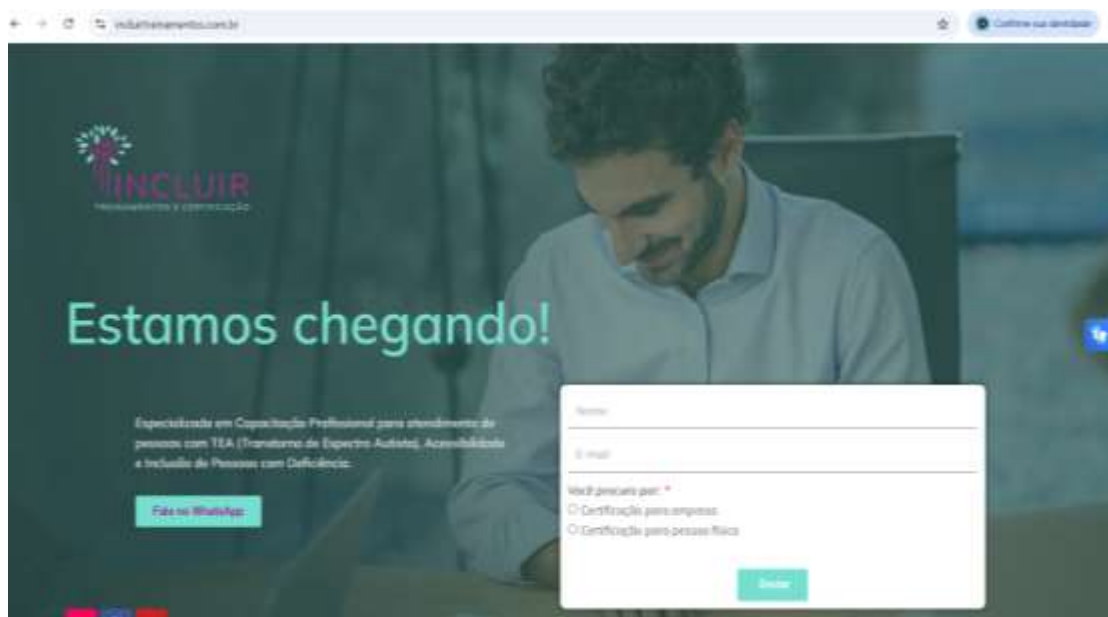


Figura 8. Plataforma da Incluir Treinamento e Certificação

Fonte: <https://incluirtreinamentos.com.br/>

Com uma carga horária de 20 horas, o curso abordava, entre outros temas, o conceito histórico da pessoa com deficiência, acessibilidade básica e direitos dos autistas, transtorno do processamento sensorial. As aulas eram realizadas semanalmente e em formato virtual, e esteve aberto a todo o país (*MTur abre inscrições para capacitação gratuita em autismo e inclusão*, 2021).

Devido ao sucesso de inscrições, o curso teve outra edição, esta ocorreu em 2023. Os estudos foram realizados na modalidade de ensino a distância (EaD), mas as vagas foram limitadas, contando com duas turmas com 40 vagas disponíveis para cada uma. Para o ato da inscrição, fez-se necessário enviar comprovante de atuação na área de turismo.

A carga horária do curso permaneceu de 20h, com aulas transmitidas ao vivo todas as quartas-feiras, porém o conteúdo era gravado e ficava disponível na plataforma.

É importante mencionar que ao concluir o curso, além do certificado de conclusão, o profissional de turismo obteria o selo profissional amigo do autista.

4.1.6 Capacitação com o Senac

O Ministério do Turismo e o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial do Paraná (SENAC-PR) ofertaram, em 2024, 191 vagas em 5 cursos EaD na área de Gastronomia: Alimentos, Cozinha Brasileira, Cozinha Internacional, Cozinha Japonesa e Sustentabilidade Aplicada à Cozinha. As inscrições foram direcionadas à população do estado do Paraná.

Após isso, no mesmo ano, ofertaram mais 275 vagas em cursos de capacitação para quem atua no setor. As qualificações também foram gratuitas e destinadas aos que tem renda familiar mensal per capita que não ultrapassasse 2 salários-mínimos federais.

As aulas aconteceram também em formato educação a distância (EaD), por meio do Programa Senac de Gratuidade (PSG). Foram colocadas à disposição oportunidades de vagas para os cursos de Sustentabilidade Aplicada à Cozinha; Cozinha Japonesa; Cozinha Internacional; Cozinha Brasileira e Boas Práticas na Manipulação de Alimentos.

A seguir, serão elencadas e descritas duas ações realizadas pelo MTur, porém, ao longo da pesquisa não foram identificados programas e/ou projetos aos quais estivessem vinculados. São eles: *Would you like* e Cursos de qualificação em turismo a distância.

4.1.7 *Would you like*

Lançado em 2022, *Would you like* se trata um projeto nacional de inclusão que tem como objetivo aprimorar a comunicação entre os profissionais da linha de frente do turismo junto aos visitantes estrangeiros. Está vinculado ao projeto nacional da Política Nacional de Qualificação no Turismo (PNQT).

O método, segundo o site da Embratur (2022), foi desenvolvido e doado sem ônus ao MTur pelo empresário Leonardo Leão, de Manaus (AM), permite que os profissionais de baixa escolaridade sejam capazes de se comunicar com os turistas estrangeiros, possibilitando, assim, uma maior qualidade no atendimento (*Método “Would You Like” para capacitação de operadores turísticos é lançado pelo MTur com a presença do presidente da Embratur, 2022*).

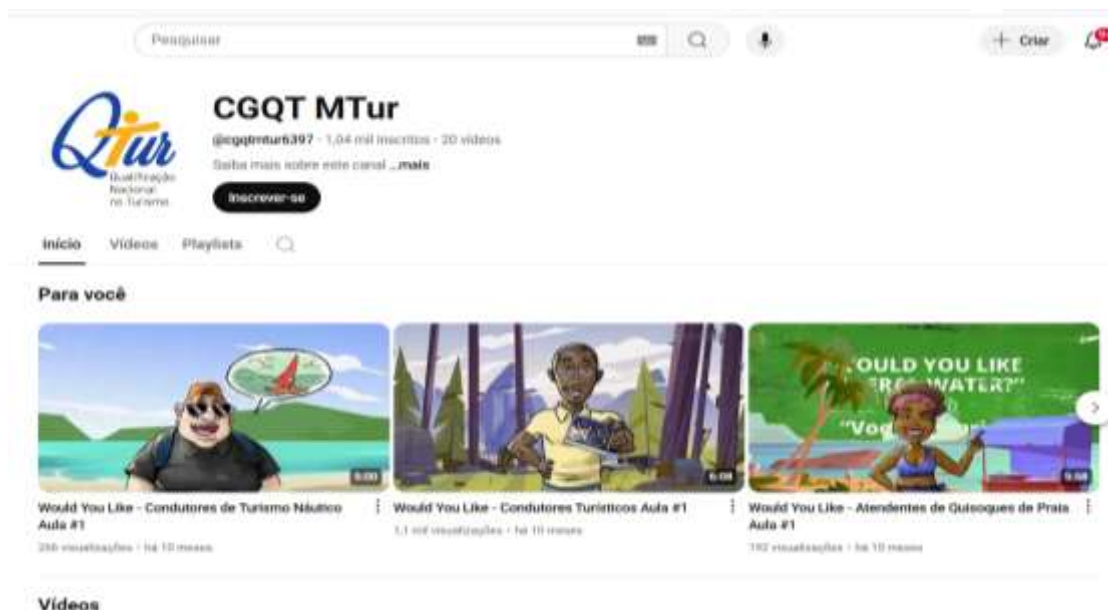


Figura 9. Página da *Qualificação Nacional no Turismo*

Fonte: <https://www.youtube.com/@cgqmtur6397>

Os vídeos podem ser encontrados na página da Qualificação Nacional de Turismo, na plataforma do *Youtube* (Fig.9). O público-alvo abrange os operadores de turismo, como artesãos, garçons, comerciantes de rua de alimentos e bebidas, comerciantes de mercados municipais, condutores de turismo náutico, condutores de pesca esportiva, profissionais de Centros de Atendimento ao Turista (CATs), bugueiros, atendentes de quiosques de praia, taxistas, motoristas de aplicativos e funcionários de meios de hospedagem, entretanto, basta acessar à página: <https://www.youtube.com/@cgqmtur6397>, inscrever-se e assistir aos vídeos.

O curso oferece uma aplicação específica, direta e fácil de aprender. Até o fechamento deste trabalho, havia 20 vídeos postados, que totalizam 1h30min de conteúdo em vídeos ilustrativos e didáticos. É importante sinalizar que, nas pesquisas realizadas, não há menção da entrega de certificados.

4.1.8 Cursos de qualificação em turismo a distância

Este foi uma das ofertas mais recentes de cursos de qualificação a distância do MTur.

O MTur e a Rede e-Tec Brasil, em parceria com o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Sul-rio-grandense (IFSul), promoverá Cursos de Formação Inicial e Continuada a distância. Foram disponibilizadas 6.000 vagas no total, em variados cursos. São eles: **Agente Cultural; Agente de Informações Turísticas; Agente de Recepção; Reservas**

em Meio de Hospedagem; Espanhol Básico; Espanhol Intermediário e Organizador de Eventos.

Os interessados puderam se inscrever em até 3 cursos e tiveram até as 23h59min do dia 22 de junho de 2025 para efetuar a inscrição. (<https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/noticias/ministerio-do-turismo-e-ifsul-lancam-edital-com-6-mil-vagas-para-cursos-de-qualificacao-em-turismo-a-distancia>)

Todos os cursos serão realizados através da Plataforma Mundi do IFSul. O site orienta que os alunos, uma vez matriculados, dediquem uma média de 15 horas semanais para a realização do curso.

4.1.9 Projeto “Brasil, essa é a nossa praia”:

Tem-se o curso de “Turismo Responsável”, desenvolvido no âmbito do projeto **Brasil, essa é a nossa praia**, é uma iniciativa do MTur em parceria com a Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). Trata-se de uma ação voltada à qualificação profissional com foco na sustentabilidade e na promoção de boas práticas no setor. Este projeto, assim como os cursos provenientes da iniciativa, será detalhado mais à frente.

4.1.10 Considerações sobre os programas ou projetos apresentados

A seguir, apresentam-se algumas observações referentes aos cursos promovidos pelo MTur, destacando aspectos relevantes sobre alcance, participação e contribuições para a qualificação profissional no setor turístico.

Em 2010, o programa **Bem Receber Copa** atendeu a 12 cidades. Das 5.315 pessoas matriculadas, 4.364 concluíram o programa. No ano de 2011, ampliou-se a atuação: foram 21 estados e mais 12 destinos e 12 mil participantes. (*“Bem Receber Copa” Capacita Gratuitamente Profissionais de Hospedagem*, 2011).

No ano de 2016, de acordo com o site do MTur, com o **Canal Braços Abertos**, totalizou-se 8.756 participantes. Em 2017 e 2018, houve um aumento significativo de inscritos no Programa, que passou a se chamar **Brasil Braços Abertos**.

Já em 2020, o referido programa, com o curso de “Atendimento ao turista”, registrou um decréscimo, somou-se 15.875 participantes. Desse total, a Região Sudeste se destacou com o número de participantes, contabilizando cerca de 49,8%; seguida do Nordeste, com 20%; Sul, 17,1%; Centro-Oeste, somando 6,5% e Norte, que ficou 5,2%. É interessante sinalizar

participantes de outros países, como Argentina, Venezuela, Portugal, Chile e Uruguai, totalizando 115 inscritos.

Numa pesquisa realizada posteriormente pelo MTur, 95% dos participantes do referido curso, sinalizaram a flexibilidade e local para estudar como grandes motivadores; além disso, o aperfeiçoamento profissional, a possibilidade de se obter um certificado, a facilidade de acesso às aulas, além das maiores chances de inserção no mercado de trabalho, também compuseram a lista (Mônaco, 2020).

No ano de 2021, os números voltaram a crescer, resultando em 34.864 qualificados, praticamente 5 vezes mais do que no ano anterior. O MTur ofertou 94 cursos gratuitos em 2021 (MTur, 2022).

A parceria entre o MTur e o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul (IFRS), por exemplo, obteve mais de 27 mil inscritos. A Pasta ainda abriu vagas para guias de turismo regionais do Cadastro de Prestadores de Serviços Turísticos (Cadastro) se especializarem em atrativos naturais e culturais em diversas regiões do país.

O curso de Libras para Atendimento ao Público, realizado em parceria com o Instituto de Educação de Rondônia/ACELIBRAS, no mesmo ano, em virtude da procura, precisou ser realizada em duas edições, formando 534 profissionais.

Em 2022, os números mantiveram-se com 30.000 inscritos. No ano de 2023, foram contabilizados uma média de 5.000.

Já em 2024, inscreveram-se 5.716 pessoas, um resultado semelhante ao ano anterior e inferior à meta prevista. Entre os motivos para esse resultado, destacam-se, segundo informações apresentadas no Plano Plurianual – PA (2024): o atraso na oferta de alguns cursos importantes devido a negociações nos acordos estabelecidos, por exemplo, com o Serviço Social do Comércio (Sesc) e o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (Senac); atraso no lançamento da **Plataforma Qualifica Turismo** que comprometeu o prazo de inscrição e conclusão de alguns cursos; alterações nos prazos de inscrição e realização do curso por parte dos parceiros conveniados; e, evasão dos alunos (*RELATÓRIO DE GESTÃO INTEGRADO ANO BASE - 2024*, 2024).

É importante enfatizar que esse levantamento foi realizado a partir dos sites institucionais – oficiais – do Ministério do Turismo; Instituto Federal do Rio Grande do Sul e da Fundação Getúlio Vargas, como também relatórios do MTur disponíveis no site do órgão.

Ainda no Quadro 8, há algumas lacunas de informações, uma vez que não foram identificadas informações sobre o quantitativo de participantes ou do Programa e/ou Projeto aos quais pertencem os cursos. São eles: Plano Cem Dias e Programa de Qualificação em

Turismo, Inclusão e Acessibilidade: “Plataforma Qualifica Turismo” (não foram identificados o número de participantes); MTur e a Rede e-Tec Brasil, em parceria com o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Sul-rio-grandense (IFRS) (não foi identificado o projeto e/ou programa ao qual pertence).

Outros dados chamaram a atenção, dentre eles, o ritmo ascendente do número de participantes nos cursos de qualificação profissional nos últimos 15 anos; embora tenha tido uma baixa no período pandêmico, mas depois voltou a ascender, conforme representados de forma assertiva (Figura 10):

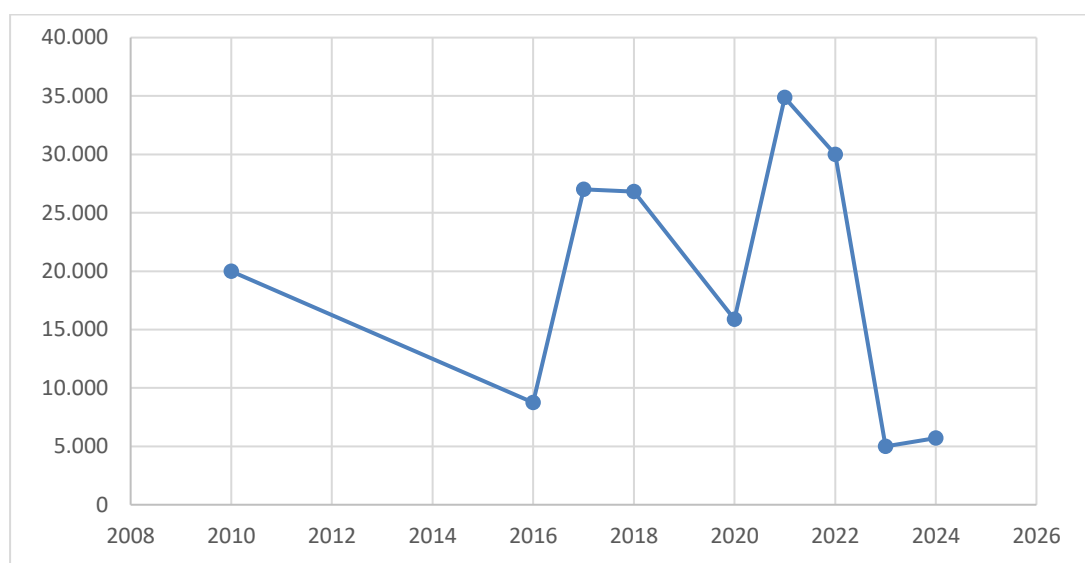


Figura 10. Número de participantes de cursos do MTur ofertados via *e-learning* nos últimos 15 anos

Fonte: <https://www.gov.br/turismo/pt-br/acao-a-informacao/acoes-e-programas/qualificacao/brasil-bracos-abertos/brasil-bracos-abertos-2021>

Os resultados mostram que, durante a pandemia da covid-19, houve um movimento no contexto da educação *on-line*, ou seja, no número de participantes nos cursos ofertados pelo MTur via *e-learning*.

Por exemplo, no ano de 2017 e 2018, alcançou-se a marca de 27 mil e 26.823 inscritos, respectivamente; já em 2020, houve uma redução significativa: das 15.875 inscritos em cursos variados, tem-se o quantitativo de 7.126 concluintes. Em 2021, período em que se tinha uma noção mais concreta do que se estava vivenciando, o número de pessoas inscritas chegou a 34.864.

Apesar da ampliação do acesso às tecnologias digitais e do incentivo ao ensino remoto, em virtude do momento vivenciado, alguns programas de qualificação profissional via *e-learning*, especialmente aqueles oferecidos por órgãos públicos, como o MTur, registraram

uma redução no número de inscritos e/ou concluintes. Essa ocorrência pode estar relacionada a diversos fatores, provenientes da pandemia.

Em primeiro lugar, a crise sanitária impôs desafios econômicos severos à população, levando muitos trabalhadores informais e autônomos — parte do público-alvo dos cursos de qualificação — a priorizarem ações imediatas de sobrevivência em detrimento da formação profissional (Ferreira & Filho, 2020). A instabilidade financeira, o aumento do desemprego, dentre outros, impactaram de forma direta a participação dos profissionais da atividade turística em cursos de formação/qualificação, mesmo estes sendo gratuitos e até de curta duração.

Diante desse contexto, alguns docentes de cursos EaD, de acordo com o estudo de Ferreira e Fonseca Filho (2020), apontaram uma evasão importante de alunos inscritos em cursos de Turismo motivados pelos problemas enfrentados pelo mercado de trabalho, como fechamentos de empresas e, conseqüentemente, suspensão de contratos de trabalho, demissões, dentre outros, que acarretaram medos, incertezas e, depois, uma luta pela sobrevivência.

É válido mencionar que essa sensação de insegurança e instabilidade trazidas para o setor pela pandemia, de certa forma, fez com que muitos trabalhadores repensassem seu retorno ou permanência no setor.

Além disso, embora o ensino ofertado de forma *on-line* tenha ganhado certo protagonismo no período, nem todos os potenciais participantes dos cursos dispunham de dispositivos adequados ou acesso à internet de qualidade, especialmente nas regiões mais vulneráveis do país. A chamada "exclusão digital" tornou-se ainda mais evidente, revelando desigualdades estruturais que limitaram o alcance de programas que dependiam única e exclusivamente de plataformas *on-line*, tendo em vista a realidade de cada região do país (Araújo & Mattos, 2019).

Outro fator importante foi o chamado modelo autoinstrucional, adotado em muitos desses cursos, que exigia dos participantes autonomia, disciplina e motivação — características que já são, por si só, desafiadoras para muitas pessoas e no momento de crise sanitária, esse desafio só cresceu. A ausência de um professor/tutor, estratégias pedagógicas mais interativas também podem ter contribuído para a baixa adesão ou para o abandono dos cursos.

Assim, a redução no número de inscritos em cursos *on-line* durante o período pandêmico, pode ser visto como reflexo dos desafios e limitações impostas pelo contexto vivenciado há época, e não pelo simples desinteresse dos participantes.

O “Brasil, essa é a nossa praia”, que será apresentado no próximo tópico, é um exemplo de projeto que precisou ser readaptado em virtude do período pandêmico.

4.2 PROJETO “BRASIL, ESSA É A NOSSA PRAIA”: ALGUMAS CONSIDERAÇÕES

O projeto “Brasil, essa é a nossa praia” é uma ação do Ministério do Turismo que está se desenvolvendo em parceria com o Departamento de Turismo da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (DETUR/UFRN), por meio do Termo de Execução Descentralizada (TED) nº 02/2019 (Barreto, Lanzarini & Nascimento, 2019).

Esse projeto tem a finalidade de dar um direcionamento aos destinos turísticos na aplicação de práticas de gestão responsável, encorajando a adoção de boas práticas em sustentabilidade por gestores públicos, comunidades locais e turistas (Barreto, Lanzarini e Nascimento, 2022).

No Projeto, sete metas foram estipuladas, conforme Figura 11:

META 1	Desenvolvimento de Planos de Gestão Integrada da Orla em 10 destinos brasileiros.
META 2	Desenvolvimento de material técnico-orientador sobre turismo, com foco na metodologia do Projeto Orla
META 3	Desenvolvimento de estudos, levantamentos e sistematização de dados para a proposição de estratégias e mecanismos de fomento ao turismo responsável com foco em sustentabilidade, segurança turística e turismo de base comunitária
META 4	Desenvolvimento de material técnico-orientador, voltado para gestores públicos e privados, sobre turismo responsável com foco em sustentabilidade, segurança turística e turismo de base comunitária
META 5	Desenvolvimento de material orientador, voltado para turistas, sobre boas práticas em turismo responsável
META 6	Elaboração de Curso de Extensão EAD sobre Turismo Responsável para Gestores do Turismo em ambiente virtual de aprendizagem (sem tutoria) com carga horária de 60 (sessenta) horas
META 7	Realização de evento híbrido de 2 (dois) dias sobre turismo responsável

Figura 11. Metas do Projeto “Brasil, essa é a nossa Praia”

Fonte: Barreto, Lanzarini e Nascimento (2022).

Uma das frentes mais relevantes do projeto foi a formação profissional por meio da modalidade *e-learning*, com a criação dos cursos de Extensão e de Especialização em Turismo

Responsável, com ênfase na capacitação de gestores públicos e profissionais do setor. Esses cursos oferecem conteúdos sobre turismo responsável, sustentabilidade, governança e inovação, preparando profissionais para atuarem como multiplicadores de boas práticas em suas regiões.

Além dos cursos, o projeto também investiu na produção de materiais didáticos digitais, como e-books, vídeos e cartilhas, que abordam temas como segurança turística, preservação ambiental e práticas responsáveis, ampliando o alcance da capacitação e contribuindo para a disseminação do conhecimento em escala nacional.

Em novembro de 2023, foi celebrado um aditivo acrescentando 2 novas metas ao projeto: META 8 – Atualização do Mapa Brasileiro do Turismo Responsável e a META 9 – Desenvolvimento de Curso de Especialização em Turismo Responsável (EaD) para gestores públicos de turismo, até então só havia o de Extensão.

O primeiro curso foi o de Extensão em Turismo Responsável, que foi desenvolvido pelo Departamento de Turismo (DETUR) da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). Realizado na modalidade *e-learning* e ofertado no Ambiente Virtual de Aprendizagem da Pró-Reitoria de Extensão da UFRN (AVAPROEX), que é gerido pela Secretaria de Educação a Distância (SEDIS/UFRN).

De acordo com Barreto, Lanzarini e Nascimento (2022), o projeto foi iniciado em 2019, porém o curso só foi lançado em julho de 2023, período em que foram disponibilizadas duas turmas para mais de 5.000 interessados. A turma, realizada em 2024, também já se encerrou. No momento, a turma de 2025 está em execução (UFRN, 2024 e CCSA, 2024).

O curso está organizado em três módulos, com carga horária de 20 horas cada, voltados para os principais eixos temáticos que fundamentam o desenvolvimento dos conteúdos relacionados ao Turismo Responsável.

A seguir, a ementa, os módulos e carga horária correspondentes ao Curso de Turismo Responsável (Figura 12),

MÓDULO	EMENTA	CARGA HORÁRIA
Turismo Sustentável	Conceitos de Turismo Sustentável e de Turismo Responsável. Turismo e Agenda 2030. Certificações e premiações em Turismo Sustentável. Gestão do Turismo Sustentável em empreendimentos e atrativos turísticos. Boas Práticas em Turismo Sustentável.	20 horas
Turismo de Base Comunitária	Povos e comunidades tradicionais no Brasil. Fundamentos do etnodesenvolvimento e etnoturismo. Turismo, valorização do patrimônio cultural e desenvolvimento local. Turismo de Base Comunitária (TBC): conceito, princípios e diretrizes. Orientações para o desenvolvimento do Turismo de Base Comunitária. Especificidades do desenvolvimento do TBC em terras indígenas. Boas práticas nacionais e internacionais de Turismo de Base Comunitária.	20 horas
Segurança Turística	Segurança Turística: definições conceituais e técnicas. Diálogos entre o Turismo Responsável e a Segurança Turística. Segurança Turística para Gestores. Segurança Turística e os eixos de atuação do Programa Turismo Seguro. Boas práticas de Segurança Turística no Brasil. Marcos legais de Segurança Turística. Turismo Seguro no Brasil: cenários e perspectivas.	20 horas
TOTAL		60 HORAS

Figura 12. Ementa do Curso de Turismo Responsável

Fonte: https://ccsa.ufrn.br/portal/wp-content/uploads/2023/07/BNP_INFORMACOES_CURSO-TURISMO-RESPONSAVEL.pdf

De acordo com o site (*Portal CCSA | Brasil, essa é a nossa praia*, s.d.), a estimativa era que houvesse uma média 5.300 participantes entre gestores públicos e privados, empresários da hotelaria, empreendedores, consultores, profissionais, estudantes e prestadores de serviços turísticos de estados das cinco regiões do país.

O site ainda informa que para desenvolver as atividades propostas, o participante precisaria dispor de recursos tecnológicos (dispositivo com acesso à internet) além de conhecimentos básicos de informática.

As contribuições deixadas pelo projeto são muito relevantes (Barreto, Lanzarini e Nascimento (2022), afinal, parte-se desde a melhoria na qualidade das praias contempladas pelo projeto; seguido de ganhos para a comunidade local, empreendedores, além de turistas e gestão pública.

Na sequência, criou-se de um curso de Especialização em Turismo Responsável, também no formato EaD, que possuía uma carga horária de 360h, dividida em 18 meses. As

30 vagas oferecidas foram para servidores que integravam o quadro técnico dos órgãos públicos estaduais e federais.

O curso tem como objetivo formar gestores públicos de turismo com conhecimentos teóricos e práticos sobre Turismo Responsável, para que fossem capazes de orientar, administrar e atuar no desenvolvimento de boas práticas e de modelos de gestão turística sustentável e responsável em seus respectivos destinos.

Como o Projeto trata de Turismo Responsável, há um quantitativo considerável de Objetivos de Desenvolvimento Sustentável – ODS – para serem conquistados, conforme Figura 13:



Figura 13. *Objetivos de Desenvolvimento Sustentável – ODS*

Fonte: BRASIL. Manual Projeto Orla (2021).

Ao integrar ações de qualificação do MTur, o curso de Especialização em Turismo Responsável, não só fortalece o desenvolvimento profissional na área, mas também busca promover uma sensibilização sobre a importância da preservação ambiental e do respeito às comunidades locais.

4.3 EFETIVIDADE DAS AÇÕES: IMPACTOS, BARREIRAS E DESAFIOS

Antes de seguir para a análise da percepção sobre a utilização do *e-learning* como modalidade de qualificação profissional, apresentar-se-á um rápido descritivo do perfil dos entrevistados (Quadro 9).

Quadro 9 - *Perfil dos entrevistados do estudo*

Tópicos	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
Cargo/Função	Coordenador do Projeto Brasil, essa é a nossa praia!	Coordenadora de Qualificação do MTur	Coordenadora geral de Turismo Sustentável e Responsável
Instituição da qual faz parte	UFRN/Programa de Pós-graduação em Turismo – PPGTUR	Ministério do Turismo	Ministério do Turismo
Tempo de atuação no setor do Turismo	7 anos e meio	18 anos	13 anos

Fonte: Dados da pesquisa (2024).

Como se pode constatar, o entrevistado Nº 01 é servidor da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, onde trabalha há cerca de 7 anos e meio como professor do Departamento de Turismo. Integra o Programa de Pós-Graduação em Turismo – PPGTUR, exercendo a função de coordenador. Atualmente, também é um dos coordenadores do Projeto “Brasil, essa é a nossa praia”, do qual fazem parte os cursos de Extensão e Especialização em Turismo Responsável.

A entrevistada Nº 02 é servidora concursada do Ministério do Turismo há quase duas décadas. Já passou por outros departamentos, mas atualmente é coordenadora de Qualificação do MTur.

Por fim, a entrevista Nº 03, que também é servidora concursada do MTur. Trabalha no órgão há 13 anos, já esteve noutros departamentos, mas atualmente é coordenadora geral de Turismo Sustentável e Responsável.

Como foram elaborados dois roteiros de entrevistas, as análises serão realizadas em separado. Inicialmente, serão analisadas as entrevistas das gestoras do MTur e, na sequência a do coordenador do Projeto “Brasil, essa é a nossa praia”.

4.3.1 Análise da percepção das gestoras do MTur

As entrevistas realizadas tiveram como objetivo aprofundar a compreensão sobre a efetividade das ações de qualificação profissional em turismo desenvolvidas por meio da modalidade *e-learning*. Procurou-se identificar os principais impactos dessas iniciativas, bem como os desafios enfrentados, as possibilidades de aprimoramento e as perspectivas futuras no contexto brasileiro.

As percepções analisadas, para este estudo, partiram de profissionais que atuam diretamente na formulação e coordenação de programas de qualificação profissional ofertados pelo MTur, em parceria com a UFRN, permitindo assim, uma visão mais abrangente e crítica sobre o alcance, as limitações e o potencial do ensino a distância como ferramenta estratégica para a formação continuada no setor turístico.

Diante das respostas obtidas, e após processo de análise realizado, identificou-se **12 Categorias de Análise**, conforme Quadro 10.

Quadro 10: Categorias de Análise (Gestoras do MTur)

CATEGORIAS DE ANÁLISE	
1.	Importância da utilização do <i>e-learning</i> na qualificação profissional
2.	Vantagens do <i>e-learning</i> , quando comparados ao ensino presencial;
3.	Principais razões para a adoção do <i>e-learning</i> ;
4.	Programas de Qualificação do MTur
5.	Eficácia do <i>e-learning</i> na qualificação dos profissionais
6.	Verificação e avaliação da eficácia dos cursos
7.	Principais desafios identificados
8.	Superação de desafios
9.	Incorporação de novas tecnologias no <i>e-learning</i>
10.	Perspectivas de futuro
11.	Sugestões para melhorias dos programas oferecidos via <i>e-learning</i>
12.	Impacto da formação via <i>e-learning</i> na carreira dos profissionais.

Fonte: Elaborado pela autora (2025).

4.3.1.1 Percepção sobre a “Importância da utilização do *e-learning* na qualificação dos profissionais de turismo”

Quando questionadas sobre a “Importância do *e-learning* na qualificação profissional”, as gestoras, rapidamente, enfatizaram sua relevância, conforme Quadro 11, que sintetiza os principais termos e expressões recorrentes, evidenciando a importância do *e-learning* para a ampliação do acesso à qualificação profissional, o alcance a diferentes territórios e consolidação de uma cultura de formação contínua no setor do turismo.

Quadro 11 - Percepção sobre a **importância** da utilização do *e-learning* na qualificação dos profissionais do Turismo

Iniciais	Intermediárias	Finais
“Chegou para ficar” “Iniciativa válida”	Consolidação Alcance Acesso à qualificação profissional	Importância da utilização do <i>e-learning</i>
“Qualificar mais pessoas” “Chegar a mais lugares”		

Fonte: Resultados da pesquisa (2025).

Após analisar as respostas das entrevistas 2 e 3, infere-se que ambas veem o *e-learning* como uma modalidade relevante para a qualificação profissional e que já não pode ser mais considerada como uma tendência, e sim realidade, uma vez que já está consolidada no cenário educacional. Essa informação é ratificada pelos dados apresentados ao longo do estudo, que mostraram um crescimento significativo na adesão a cursos *on-line*, tanto por parte de empresas, instituições educacionais quanto por profissionais que estão em busca de uma qualificação ou atualização que sejam compatíveis às suas necessidades de tempo e espaço.

As gestoras destacam a ampliação do acesso à educação ocasionada pelo *e-learning*, especialmente para públicos que enfrentam barreiras geográficas ou de tempo. Nesse sentido, a força de trabalho do setor de turismo se encaixa muito bem, uma vez que a dinâmica dessa atividade é diferenciada. Frequentemente, os profissionais do turismo enfrentam longas jornadas de trabalho, tendo ciência apenas do horário de início do turno. Diante disso, essa característica torna os formatos educacionais flexíveis, como o *e-learning*, especialmente atrativos e viáveis para sua qualificação profissional.

É em meio a esse cenário, que o *e-learning* reforça seu papel de relevância na democratização do conhecimento e no fortalecimento da aprendizagem contínua, elementos fundamentais para acompanhar as transformações do mundo do trabalho. A possibilidade de estudar em horários alternativos e em diferentes locais - é importante reforçar que basta estar conectado a um dispositivo eletrônico e internet para realizar os cursos - permite que mais profissionais se mantenham atualizados e preparados para as exigências do setor, contribuindo com a valorização e o aprimoramento da prática profissional no turismo.

Ademais, o posicionamento das entrevistadas vai ao encontro dos estudos de Rocha, Joye e Moreira (2020, p. 03),

ao afirmarem que, na atualidade, “estamos rodeados de TDs e da presença da internet e usamos esses recursos em quase todos os setores de nossas vidas, desde as tarefas mais básicas, como o despertar, utilizando-se de um aplicativo digital de um smartphone para esse fim, até fazer um curso técnico ou superior”.

As respostas também convergem com a perspectiva da pesquisadora Cação (2003, p. 12), que foi enfática ao afirmar que “O e-learning surgiu e conquistou o seu lugar.” Tais evidências reforçam a consolidação dessa modalidade como parte integrante do cotidiano educacional e profissional contemporâneo.

4.3.1.2 Vantagens do uso do *e-learning*, quando comparados ao ensino presencial

No que tange às “Vantagens do *e-learning*, em relação ao ensino presencial”, as gestoras destacaram sua maior capacidade de alcance, permitindo que essa modalidade chegue a um número maior de localidades e, conseqüentemente, a um público mais diversificado, inclusive em termos de faixa etária. Além disso, destacaram o dinamismo proporcionado pelas aulas *on-line*, bem como a otimização de recursos, como identificados no Quadro 12:

Quadro 12 - *Vantagens identificadas no uso do e-learning, quando comparados ao ensino presencial*

Iniciais	Intermediárias	Finais
“Maior abrangência” “Maior número de pessoas” “Chegar a mais locais” “Ampliação do interesse” “Faixa etária” “Não há interação”	Alcance Dinamismo Economia Perdurável	Vantagens do <i>e-learning</i> para qualificação no turismo
“Deixar as pessoas mais participativas”		
“Otimização de recursos”		
“Não precisar ser temporário” “Ficar para sempre”		

Fonte: Resultados da pesquisa (2025).

No que diz respeito ao alcance proporcionado, inclusive etário, pela modalidade do *e-learning*, a entrevistada 03 disserta sobre a possibilidade de alguns alunos, com mais idade, sentirem-se “envergonhados” ao frequentar um curso presencial ao contrário dos cursos *on-line*, nos quais a interação poder ser flexibilizada, ou, muitas vezes, nem ocorre. Segundo a entrevistada, a não obrigatoriedade da exposição física pode funcionar como um estímulo à participação de alguns alunos.

Essa observação está em consonância com o que Cação (2003) expõe ao argumentar que o aluno quando não está dividindo o mesmo espaço físico com outros alunos, sentir-se-á mais à vontade para participar e/ou compartilhar suas vivências. Os autores Moore (2007) e

Franco, Braga & Rodrigues, (2011) corroboram com a mesma ideia ao afirmarem que essa modalidade de ensino possibilita nivelamento entre grupos etários.

Entretanto, mesmo em meio ao nivelamento etário mencionado, essa sensação de inibição, dita pela entrevistada, é uma condição que pode ser ocasionada nas aulas *on-line*, as quais o desconforto ou, até mesmo, o desconhecimento por parte de algumas pessoas, com um pouco mais de idade (gerações *Baby Boomers* e *X*) na utilização das plataformas do *e-learning*, também pode ocorrer.

É válido salientar que há estudos que comprovam que os jovens, estes classificados como Geração Z, tendem a estar mais confortáveis no manuseio das plataformas do *e-learning*, uma vez que eles cresceram e desenvolveram-se imersos no mundo tecnológico (Khan & Al-Shibami, 2019; Silva, 2024;), diferente das outras gerações, que precisaram aprender e/ou ressignificar seu aprendizado sobre a tecnologia no processo educacional.

Outrossim, a mesma entrevistada reforça a otimização de recursos investidos nos cursos realizados. Uma vantagem ratificada nos estudos de Cação e Dias (2003) e Cruz et al., (2017) que destacam um investimento menor em formações *on-line*, se comparado aos cursos presenciais, o que fortalece a adoção do *e-learning* em treinamentos, qualificações, seja para quem oferece e/ou participa, além do tempo em que fica disponível aos usuários.

Essa modalidade pode resolver muitos entraves educacionais ainda enfrentados no atual cenário que, segundo Cabero (2006, pág. 01), vão “desde o isolamento geográfico do aluno em relação aos centros até mesmo da necessidade de melhoria constante que a sociedade do conhecimento nos apresenta, sem esquecer os apelos feitos a poupança de dinheiro.”

4.3.1.3 Principais razões para adoção do *e-learning*

No que se tange às “Principais razões para a adoção do *e-learning*”, (Quadro 13), a partir da análise das respostas obtidas, pode-se identificar os elementos que, segundo as gestoras, fundamentaram a escolha pelo *e-learning*.

Quadro 13 - Principais razões para a adoção do *e-learning*

Iniciais	Intermediárias	Finais
“Maior alcance” “Qualificação de mais pessoas”	Democratização do acesso à qualificação	Razões para adoção do <i>e-learning</i>

Fonte: Resultados da pesquisa (2025).

O termo “alcance”, além de ter sido posto como uma vantagem significativa, também é relacionado pelas entrevistadas como a principal razão para adoção da modalidade *on-line*.

Sobre isso, Cascada et al., (2015) afirmaram em seus estudos que a aprendizagem a distância assumiria uma considerável relevância, pois a sua utilização estava permitindo quebrar barreiras de espaço/temporal, até há pouco tempo inimaginável.

Ainda sobre a afirmação das gestoras sobre o alcance percebido com a utilização do *e-learning*, pode-se inferir um posicionamento mais sensível ao reconhecimento e importância da democratização do conhecimento, uma vez que o *e-learning* viabiliza oportunidades educacionais para públicos tradicionalmente marginalizados, socialmente mais vulneráveis ou excluídos dos sistemas convencionais de ensino.

Vale destacar que Daultani et al., (2021) reforçam que a popularidade do *e-learning* ocorre justamente pela liberdade por ele proporcionada, seja pelo espaço em que pode ocorrer, o tempo disponível para a concretização dos cursos, assim como a localização do usuário. Não importa onde estiver, com um dispositivo em mãos e acesso à internet, os cursos poderão ser realizados.

Analizando de forma breve as condições de acesso aos cursos, parece ser tão simples, contudo, ainda há muitos obstáculos a serem enfrentados para que essas ações se tornem uma realidade na vida de inúmeros indivíduos.

Ao permitir que o *e-learning* chegue a regiões mais remotas, ou que contextos de vulnerabilidade socioeconômica tenham acesso à qualificação, a modalidade contribui e contribuirá para o fortalecimento das oportunidades e da equidade no mercado de trabalho.

Vale destacar também que as entrevistadas ao serem indagadas de como havia sido o processo de implementação do *e-learning* para os cursos de qualificação, uma delas relatou que ao chegar ao Departamento de Qualificação, a referida modalidade já havia sido implementada; já a outra gestora afirmou que para essas questões o MTur parceria com instituições educacionais. e/ou empresas especializadas.

4.3.1.4 Programas de qualificação profissional do MTur via *e-learning*

Quando perguntado sobre quais “Programas de qualificação profissional do Ministério do Turismo” oferecem cursos via *e-learning*, as entrevistadas elencaram, dentre outros, o **Programa Qualifica Turismo**, realizado em parceria com a Universidade Federal do Maranhão – UFMA; **Turismo Responsável**, parceria com a Universidade Federal do Rio Grande do Norte – UFRN e o **Programa Código de Conduta**, com o Instituto Federal de Brasília – IFB, conforme Quadro 14.

Quadro 14 - *Programas de qualificação profissional do MTur*

Iniciais	Intermediárias	Finais
“Programa Qualifica Turismo” “Turismo Responsável” “Programa Código de Conduta” “COP30”	Sustentabilidade Comportamentos éticos Operacionalização do mercado turístico	Iniciativas de qualificação e desenvolvimento profissional no Ministério do Turismo

Fonte: Dados da pesquisa (2025).

De acordo com Monte (2014), tantos programas governamentais quanto ações da iniciativa privada têm recorrido à modalidade do *e-learning* de forma estratégica para expandir a oferta educacional em áreas rurais e em comunidades socialmente vulneráveis.

Esses programas são de extrema importância para qualificação da força de trabalho dos profissionais do turismo. Como afirma Dropa et al., (2008), “na sociedade contemporânea, as rápidas transformações em todos os setores, em particular no mundo do trabalho, exigem cada vez mais, níveis de desempenho satisfatórios, pautados na qualidade, na produtividade a partir do desenvolvimento de competências e habilidades”. Nesse contexto, os programas de qualificação ofertados pelo Ministério do Turismo, como os mencionados pelas entrevistadas, contribuem para o desenvolvimento dessas competências e habilidades.

Ao oferecer esses cursos, o MTur fortalece a capacidade técnica, a produtividade e a competitividade dos profissionais e, conseqüentemente, destinos garantindo que estejam preparados para atender às demandas de um setor turístico cada vez mais dinâmico e exigente.

Dentre assuntos trabalhados nos referidos programas, estão a Inclusão e Acessibilidade, Sustentabilidade (considerada em suas dimensões ambiental, social, econômica e cultural), Turismo Responsável; além da Ética, outra temática desafiadora dentro da atividade turística.

Em suma, os programas frequentemente abordam assuntos relevantes e que estejam em sintonia com as exigências e transformações no mundo do trabalho, contribuindo assim para a formação de profissionais mais responsáveis e conscientes de seu papel na sociedade.

Em relação à 30ª Conferência da ONU sobre Mudanças Climáticas - COP 30, por mais que tenha sido mencionada por uma das entrevistadas, ainda não contempla formações via *e-learning*. As formações estão correndo de forma presencial.

O evento, em específico, ocorrerá na cidade de Belém, localizada no estado do Pará (PA), em novembro de 2025. Entre os temas a serem debatidos estão as mudanças climáticas que afetam o planeta (*COP 30 No Brasil*, n.d.).

4.3.1.5 Eficácia do *e-learning* na qualificação dos profissionais

Quando solicitadas a opinar sobre a “Eficácia do *e-learning* na qualificação dos profissionais” (Quadro 15), a entrevistada 1 reforçou a essencialidade dos cursos ofertados nessa modalidade; porque, segundo ela, “em algumas situações, é a única maneira possível para se qualificar”. Todavia, a entrevistada 02 mencionou que “há limitações que comprometem a efetividade dos cursos”. Entende-se, a partir disso, que os cursos teriam grande potencial de eficácia, desde que não houvesse tantos empecilhos.

Quadro 15 - *Eficácia do e-learning na qualificação dos profissionais*

Iniciais	Intermediárias	Finais
“Essencial” “Fundamental” “Única forma de qualificação” “Há limitações”	Qualificação técnica Barreiras	Eficácia do <i>e-learning</i>

Fonte: Resultados da pesquisa (2025).

E esses entraves seriam, segundo elas, a inexistência de uma infraestrutura adequada, com acesso à rede de *wi-fi* e a equipamentos eletrônicos – ferramentas indispensáveis para a ocorrência do *e-learning*. Outra limitação seria a falta de familiaridade, por parte de alguns indivíduos, com o uso das ferramentas tecnológicas, ou seja, volta-se à temática da inclusão digital.

Diante desses resultados é importante lembrar que, segundo Ferreira, Silva, Silva, Sousa e Oliveira, (2023), a eficácia de ambiente de aprendizagem está na disponibilidade de condições necessárias para o processo de aprendizagem, ou seja, na garantia do acesso a uma variedade de informações provenientes de diferentes fontes e meios, tanto físicos quanto virtuais.

Os resultados do estudo de Ferreira e Fonseca Filho, (2020) reforçam esse posicionamento ao afirmar que uma parcela significativa de estudantes de um curso superior de Turismo se colocou a favor da inserção do ensino a distância no curso que frequentavam, seja de forma a complementar a formação ou mesmo substituir integralmente as aulas presenciais.

Eles ainda apontam como uma das grandes vantagens de acesso aos cursos oferecidos na modalidade *e-learning* a utilização por pessoas com pouca mobilidade, ampliando, dessa forma, as oportunidades de acesso à educação a esse público.

4.3.1.6 Verificação e avaliação da eficácia dos cursos

Em relação à “Verificação e avaliação da eficácia dos cursos”, de acordo com as coordenadoras, essas só são realizadas ao final da capacitação, quando os alunos são orientados a preencherem um formulário.

Segundo a entrevistada 02, o “monitoramento é difícil”; já a 03 relatou que o MTur solicita, mas ao final do curso. Segundo ela, somente nesse momento, o MTur tem acesso ao número de inscritos, quantos conseguiram finalizar os cursos, além dos *feedbacks*, Quadro 16:

Quadro 16 - Verificação e avaliação da eficácia dos cursos

Iniciais	Intermediárias	Finais
“Não é feita essa avaliação” “Formulário” “Monitoramento”	Avaliação e acompanhamento dos alunos Ausência da avaliação de processos	Verificação e avaliação dos cursos do MTur
“Relatórios” “Feedbacks dos alunos”		

Fonte: Resultados da pesquisa (2025).

Essa limitação, no acompanhamento em tempo real dos cursos, compromete a possibilidade de intervenções pedagógicas durante o processo formativo, dificultando ajustes necessários que poderiam melhorar o engajamento e o desempenho dos participantes.

A ausência de dados intermediários também prejudica a avaliação contínua da efetividade dos conteúdos e metodologias aplicadas, o que, por sua vez, impacta de forma negativa a tomada de decisões estratégicas para o aprimoramento da oferta formativa na modalidade *on-line*.

Sobre essa questão, Saldanha e Brender Filho (2020) reforçam que a avaliação dos programas, quando realizada de forma sistemática, contínua e eficiente, constitui um instrumento essencial para alcançar melhores resultados. Além disso, permite uma utilização mais adequada e um controle mais eficiente dos recursos aplicados, oferecendo aos formuladores de políticas e gestores informações relevantes para a criação de políticas mais consistentes.

4.3.1.7 Principais desafios

Apesar de inúmeros benefícios trazidos com o *e-learning*, os desafios de sua implementação continuam, conforme identificado e sintetizado no Quadro 17:

Quadro 17 - Principais desafios identificados

Iniciais	Intermediárias	Finais
“Manter os alunos no curso” “Evasão” “Finalizar o curso com qualidade”	Competência tecnológica Infraestrutura tecnológica Autoinstrucional Aproveitamento do curso Comunicação	Desafios do <i>e-learning</i>
“Utilização das novas tecnologias” “Falta de conhecimento”		
“Dificuldade no acesso à rede de <i>wi-fi</i> ” “Acesso à internet” “Suporte técnico”		
“Ausência de tutor”		
“Divulgação mais assertiva do curso”		

Fonte: Resultados da pesquisa (2025).

Os desafios elencados pelas autoras estão alinhados às desvantagens do *e-learning* relacionadas pelos autores Cação (2003) e Qizi (2024), dentre eles, a evasão, os fatores tecnológicos, a não garantia da qualidade ao final do curso e a ausência de um tutor para mediar o processo.

Sobre a ausência de um tutor, Vergara (2007) disserta sobre a relevância desse profissional no processo formativo, afinal, de acordo com o autor, ele acompanha e monitora atividades, mesmo as assíncronas, o que permite maior proximidade com os participantes.

Em relação aos fatores tecnológicos, Monte (2014) apresenta em seu estudo que um dos maiores problemas identificados para a adoção do e-learning é a desigualdade de acesso às tecnologias necessárias. A autora ainda relembra que enquanto os grandes centros urbanos apresentam avanços no acesso às tecnologias, as localidades mais remotas padecem com a falta delas ou sua precária utilização.

Além disso, há outro ponto, comentado pela entrevistada 03, que merece atenção. De acordo a gestora, outro grande desafio percebido é “a falta de uma divulgação mais assertiva dos programas e/ou cursos ofertados pelo MTur.” Para ela, as informações referentes aos cursos não estão alcançando a todos os públicos.

Essa observação também é evidenciada no texto do Relatório de Gestão Integrado – Ano Base 2024, quando este sinaliza a implementação de algumas ações para o ano de 2025, tendo em vista o número abaixo de pessoas qualificadas no ano de 2024: “Solicitar a assessoria de comunicação do ministério que intensifique a divulgação por meio do portal e das redes

sociais do MTur, com campanhas mais abrangentes e com ações como “save the date” e similares:” (MTur, 2024, pág. 33).

4.3.1.8 Superação de desafios

Diante dos desafios identificados, foram solicitadas algumas sugestões de enfrentamento que poderiam contribuir para a superação dessas dificuldades (Quadro 18).

Quadro 18 - Superação dos desafios

Iniciais	Intermediárias	Finais
“Aulas dinâmicas” “Inserção de jogos” “Fazer parcerias” “Agentes locais” “Comunidades indígenas” “Associação” “Prefeitura”	Metodologias ativas Articulação com atores locais	Superação dos desafios

Fonte: Resultados da pesquisa (2025).

A entrevistada 02 falou da importância de inserção, na metodologia, de recursos que possibilitem mais dinamismo às aulas, como jogos. É preciso “tornar as aulas mais dinâmicas, com a inserção de games, principalmente com os jovens”, declarou.

Acerca desse posicionamento, Silva e França (2025, pág. 1737), afirmam que “O uso de metodologias ativas, como a aprendizagem baseada em projetos e a gamificação, pode tornar o ambiente virtual mais engajador e colaborativo, promovendo a interação entre os alunos e o desenvolvimento de habilidades críticas e criativas.”

A entrevistada 3 reafirmou a necessidade de firmar parcerias com agentes em determinadas localidades, principalmente aquelas que tenham carência de recursos, objetivando um acompanhamento mais próximo.

Ela ainda elencou outras sugestões:

A gente tenta fazer parcerias, né? Com agentes locais ali pra passar pra gente a realidade para ver como que pode ser feito, por exemplo, é em comunidades indígenas. A gente já pensou em, por exemplo, fazer um em um polo, né? Associação deles ofereceu curso ali e tentar alguma parceria com a prefeitura para levar esses alunos para aquele local para ter o curso.

Em suma, enquanto uma entrevistada enfatiza a importância da inserção de metodologias ativas, com intuito de engajar mais os alunos e, assim, diminuir a evasão, a outra

reforça a necessidade de firmar mais parcerias nas localidades em que os cursos ofertados via e-learning chegam, mencionando como exemplo algumas comunidades tradicionais.

Diante desse cenário, embora o estudo de Silva e Barreto (2021) aborde a realidade de hotéis, ele contribui para exemplificar a discussão, ao evidenciar que os cursos ofertados por eles, via *e-learning*, são elaborados com uma linguagem acessível, capaz de abranger os diferentes perfis e níveis de colaboradores, desde os cargos operacionais até os estratégicos. No entanto, apesar de essas facilidades, os gestores ainda compartilham da percepção de que, quanto mais operacional for o cargo, maior será o grau de dificuldade dos colaboradores para adaptação a esses processos, essa ocorrência reforça a complexidade de alinhar estratégias pedagógicas e condições reais de aprendizagem.

4.3.1.9 Incorporação de novas tecnologias no *e-learning*

Ao serem questionadas sobre a “Incorporação de novas tecnologias ao *e-learning*” (Quadro 19), as coordenadoras afirmaram vislumbrar grande potencial para o uso de recursos tecnológicos no contexto educacional. Dentre os recursos tecnológicos, as gestoras exemplificam com a Realidade Virtual (RV) e a Inteligência Artificial (IA).

Quadro 19 - *Incorporação de novas tecnologias no e-learning*

Iniciais	Intermediárias	Finais
“Novas tecnologias” “Uso do IA” “ChatGPT”	Recursos tecnológicos Infraestrutura tecnológica Competência técnica	Incorporação de novas tecnologias no <i>e-learning</i>
“Ampliação do acesso à internet”		
“Qualificação do corpo docente”		

Fonte: Dados da pesquisa (2025).

Essa perspectiva está alinhada à ideia de que para tornar os cursos mais interativos e superar limitações do ensino *on-line*, faz-se necessário investir em soluções personalizadas por meio de sistemas multimídia eficazes — como vídeos, *gamificação* etc. — capazes de enriquecer a experiência de aprendizagem (Silva & Barreto, 2021). Complementando essa visão, os autores Martins et al. (2024, pág. 10) destacam que “a realidade virtual, em particular, oferece um ambiente de aprendizagem seguro no qual os alunos podem experimentar e praticar habilidades sem os riscos do mundo real.”

Entretanto para isso acontecer, de acordo com a entrevistada 02, “faz-se necessário ampliar o acesso à internet.” Outra preocupação da mesma entrevistada, mesmo reconhecendo a importância, é em relação ao uso da IA, em específico, a do *ChatGPT*.

Ela esclarece que não é contrária ao uso dessa ferramenta, mas reforça a importância de o professor orientar bem os seus alunos, seja nas aulas presenciais ou *on-line*, a utilizarem a ferramenta de forma ética.

Essa é uma discussão que já permeia o mundo organizacional. Há estudos que apresentam uma tendência forte de uso de tecnologias de Inteligência Artificial para conduzir processos de treinamento e desenvolvimento de pessoas em suas empresas (Mayte, 2019; Jeelani et al., 2020).

Na pesquisa realizada por Mayte (2019), de um total de 27 profissionais de recursos humanos, 51,9% afirmaram preferir ferramentas de aprendizado em tempo real para seus funcionários, enquanto 33,33% dos entrevistados opinaram que uma interface de *e-learning* com *design* simples e de fácil manuseio traria muitos benefícios à empresa.

Essas informações evidenciam a necessidade por métodos de ensino que sejam rápidos, adaptáveis e personalizados. Dentro das organizações, a eficiência dos treinamentos está diretamente ligada à facilidade de utilização das plataformas de *e-learning* (Mayte, 2019).

Isso reforça a necessidade de se investir em tecnologias educacionais que associem funcionalidade, interatividade e adaptabilidade, características que têm tido crescente na valorização dos processos de capacitação profissional dentro e fora das organizações.

4.3.1.10 Perspectivas de futuro do *e-learning*

Em se tratando de “Perspectivas de futuro do *e-learning*”, as entrevistadas demonstraram otimismo em relação à continuidade e até crescimento da modalidade de ensino, conforme Quadro 20:

Quadro 20 - *Perspectivas do futuro do e-learning*

Iniciais	Intermediárias	Finais
“Aperfeiçoamento” “Tendência” “Ultrapassar o meio tradicional” “Criação de mais cursos”	Inovação na qualificação profissional Consolidação	Perspectivas para o futuro do <i>e-learning</i>
“Permanência”		

Fonte: Resultados da pesquisa (2025).

No que tange ao futuro do *e-learning*, ambas iniciam suas falas afirmando que o *e-learning* deixou de ser uma tendência para se consolidar como uma realidade no campo educacional e de formação profissional. Essa visão é corroborada nos estudos de Cação (2003), e Silva e Barreto (2021).

Ela também acrescenta que, com a ampliação da oferta de cursos e a diversificação de temáticas, bem como necessidade de constante atualização, a modalidade tende não apenas a coexistir com o ensino presencial, mas, em determinados contextos, até superá-lo em alcance e efetividade.

Tal afirmação sugere que o *e-learning* pode assumir um protagonismo crescente na reconfiguração dos modelos educacionais, principalmente em áreas que demandam flexibilidade, atualização constante e acesso descentralizado ao conhecimento.

4.3.1.11 Sugestões para melhorias dos programas oferecidos via *e-learning*

Apesar de tantos ganhos com o *e-learning*, entende-se que a modalidade necessita de melhorias. Ao serem indagadas sobre “Sugestões para melhorias dos programas oferecidos via *e-learning*”, as gestoras sinalizaram desde o público real e potencial que busca a modalidade como forma de qualificação até a infraestrutura tecnológica (Quadro 21):

Quadro 21 - Sugestões para melhorias dos programas oferecidos via *e-learning*

Iniciais	Intermediárias	Finais
“Amadurecimento do público” “Acompanhamento mais próximo do participante” “Estratégias para melhorar a adesão”	Perfil e engajamento do público Comunicação Infraestrutura tecnológica	Sugestões para melhorias dos programas oferecidos via <i>e-learning</i>
“Melhorar a comunicação” “Plataforma mais dinâmica”		
“Ampliação da internet” “Carga horária”		

Fonte: Dados da pesquisa (2025).

De acordo com o quadro acima, vê-se que a inquirida 02, inicialmente, chamou a atenção para a necessidade do “amadurecimento” do público que realiza o curso. Infere-se, a partir dessa colocação, que esse “amadurecimento” diz respeito, também, ao despertar da consciência sobre a importância de realizá-lo, vislumbrando crescimento profissional e tudo

que o permeia; afinal, como afirma Vergara (2007), uma formação, “intermediada” pelas redes e novas tecnologias, exige do formando autodisciplina e responsabilidade.

Dentro desse contexto, é importante mencionar que os *feedbacks* recebidos dos participantes sobre os programas e cursos realizados também são levados em consideração. É importante destacar também que os *feedbacks* são ferramentas importantes para a promoção de melhorias no processo de ensino-aprendizagem.

Um dos entraves apontados pelas entrevistadas é que esses *feedbacks* são feitos somente ao final do curso, o que impossibilita a realização de intervenções ao longo do processo formativo. Essa limitação dificulta a identificação de lacunas de aprendizagem, fragilidades metodológicas ou necessidades específicas dos alunos, impossibilitando, assim, uma tomada de decisão mais estratégica e orientada para a melhoria contínua do curso.

4.3.1.12 Impacto da formação via *e-learning* na carreira dos profissionais

Ao serem indagadas sobre o “Impacto da formação via *e-learning* na carreira dos profissionais” (Quadro 22), elas afirmaram não ter esses registros, tendo em vista a quantidade de cursos e participantes: “Temos esse limitador”, afirmou a entrevistada 03, que também não descartou a possibilidade de rever essa questão assim que possível.

Quadro 22 - Impacto da formação via *e-learning* na carreira dos profissionais

Iniciais	Intermediárias	Finais
“Falta de registro”	Limitação de informações	Impacto da formação via <i>e-learning</i> na carreira dos profissionais
“Dificuldade em obter essa informação”		

Fonte: Dados da pesquisa (2025).

Quando a entrevista estava para ser encerrada, uma das gestoras rememorou, de forma bastante positiva, o caso de um aluno que após participar de uma das formações em Língua Inglesa ofertadas pelo MTur, apresentou-se em um evento do mesmo órgão, expressando-se em inglês. Segundo ela, foi uma desenvoltura que surpreendeu positivamente a todos que estavam presentes.

Sobre o impacto da formação dos participantes de cursos *on-line*, é relevante mencionar uma pesquisa realizada pela Vitru Educação, que revelou uma relação direta entre a formação EaD no ensino superior e a melhoria da empregabilidade e remuneração dos egressos. De acordo com William Matos, CEO da Vitru, a pesquisa trouxe um diagnóstico relevante sobre

a contribuição positiva do EaD para a carreira dos alunos que se utilizaram dessa modalidade para formação profissional.

De acordo com a pesquisa, têm-se os seguintes resultados: dos 44 mil entrevistados, 84% dos graduandos experimentaram melhorias na carreira após o início do curso. Entre os impactos positivos, 17,5% informaram que tiveram aumento salarial, 16% relataram promoção ou mudança de cargo e 15,5% obtiveram o primeiro emprego ou estágio na área. (Disponível: <https://www.cnnbrasil.com.br/nacional/pesquisa-inedita-mostra-eficiencia-da-educacao-a-distancia-ead-para-desenvolvimento-profissional/>).

4.3.2 Análise da percepção do coordenador do projeto “Brasil, essa é a nossa praia”

Para o entrevistado 01, elaborou-se um instrumento com questões mais direcionadas, uma vez que se trata do coordenador do projeto “Brasil, essa é a nossa praia” executado pela UFRN. O objetivo é analisar a percepção do coordenador mediante aos cursos ofertados via *e-learning* pelos quais é responsável.

Antes de discorrer acerca da entrevista realizada, faz-se necessário relembrar que ambos os cursos: o de Extensão e Especialização em Turismo Responsável são provenientes do Projeto “Brasil, essa é a nossa praia”.

O curso de Especialização é ofertado na modalidade do *e-learning*, com aulas síncronas e atividades assíncronas. O público-alvo do curso são gestores de todos os estados da federação brasileira, o que reforça a pertinência do formato escolhido. Como o próprio entrevistado ressaltou “seria impossível todos os participantes estarem nas aulas, com a frequência em que elas ocorrem (2x por semana - terças e quartas, das 19h às 21h).” Mais uma vez, vê-se que a flexibilidade proporcionada é um dos pontos altos do ensino *on-line*.

Já o de Extensão é totalmente *on-line*. Também é aberto a todas as pessoas, sejam profissionais do turismo e/ou interessados na área e/ou nas temáticas trabalhadas. De acordo com o coordenador, o curso já foi pensado, desde o início do projeto 2019/2020, na modalidade *e-learning*. As aulas, diferente do curso de Especialização, são assíncronas. O curso é autoinstrucional.

O entrevistado mencionou que, em princípio, o prazo de ocorrência do curso de Extensão era de apenas três meses, mas com a significativa adesão: “foram quase 5.000 mil inscrições”, o curso foi ofertado outras vezes. Quando questionado até quando ocorreria a

qualificação, ele afirmou que, sob orientação do MTur, enquanto o projeto “Brasil, essa é a nossa praia” estivesse vigente, o curso teria continuidade.

Já nessa fala inicial, observa-se que as vantagens do *e-learning* estão se concretizando. De fato, essa modalidade permite ultrapassar fronteiras e chegar a mais pessoas, como ocorre com os cursos mencionados.

Ademais, o professor explanou acerca da importância dos canais utilizados para divulgação dos cursos, segundo o entrevistado, foram utilizados os seguintes canais: as redes da UFRN, além das redes de contato – internas; prefeituras, MTur, *WhatsApp* etc.

Após essa etapa inicial, as perguntas elaboradas foram aplicadas e, com base na análise das respostas, foram identificadas seis categorias, conforme Quadro 23:

Quadro 23: Categorias de Análise (Coordenador dos Cursos)

CATEGORIAS DE ANÁLISE	
1.	Estrutura e Conteúdo do Curso
2.	Estratégias para Engajamento e Motivação dos Participantes
3.	Avaliação e <i>Feedback</i>
4.	Satisfação e desempenho dos participantes
5.	Desafios e Oportunidades
6.	Perspectivas Futuras.

Fonte: Elaborado pela autora (2025).

4.3.2.1 Estrutura e Conteúdo do Curso

Em relação à “Estrutura e Conteúdo do Curso” aplicados ao longo do curso (como elas foram escolhidas e adaptadas para a modalidade *e-learning*), o entrevistado relatou que os cursos utilizaram todo “aparato da Secretaria de Educação a Distância (SEDIS – UFRN. Por essa razão, foi um processo tranquilo e realizado com muita qualidade, uma vez que a SEDIS é referência em nível nacional na modalidade de ensino a distância”. Ele menciona a plataforma utilizada: *Moodle*.

Ele ainda enfatizou que para esses cursos fossem executados, os professores receberam treinamento para a realização de aulas no formato a distância. Essa atitude reforça o compromisso da instituição em oferecer um curso de excelência aos participantes.

É válido destacar que a integração de novas tecnologias no ambiente educacional representa não apenas uma oportunidade, mas também um desafio para muitos docentes, que,

diante das constantes transformações tecnológicas e pedagógicas, precisaram adaptar suas práticas e investir em formação continuada (Almeida et al., 2024).

4.3.2.2 Estratégias para Engajamento e Motivação dos Participantes

Ao ser questionado sobre as “Estratégias para o Engajamento e a Motivação dos Participantes”, o entrevistado destacou as limitações enfrentadas no contexto específico do curso de Extensão. Por ser um curso autoinstrucional – em que o aluno acessa os conteúdos e realiza as atividades de forma independente, sem mediação direta de um tutor – torna-se mais desafiador adotar ações que incentivem a participação ativa e mantenham os estudantes motivados ao longo do percurso formativo. Nesse sentido, a ausência de interação entre tutor e aluno foi apontada como um dos principais obstáculos.

Já no de Especialização, segundo ele: “há um diálogo mais próximo, pois existe uma monitora, que mantém contato com a turma semanalmente, ao menos 2 vezes por semana”. Essa prática contínua favorece a criação de vínculos, além de proporcionar mais engajamento dos participantes o que contribui para o fortalecimento do processo formativo.

De acordo com Ferreira et al., (2023), a motivação é uma construção um tanto quanto complexa, uma vez que ela surge a partir dos sentimentos e experiências pessoais. Tendo em vista essa condição, Martins et al., (2024) endossam que existem algumas estratégias que podem contribuir para o engajamento e influenciar na motivação dos alunos que utilizam a modalidade do *e-learning* para qualificar-se.

Segundo os autores, em consonância com Ferreira et al., (2023), a motivação dos alunos no *e-learning* é influenciada por uma combinação de fatores que incluem a autonomia, a relevância do conteúdo e o *design* instrucional. Eles complementam que para se criar experiências de aprendizagem mais envolventes e significativas e, conseqüentemente, engajá-los e motivá-los, deve-se apostar na utilização de métodos pedagógicos inovadores, como *gamificação*, aprendizagem baseada em jogos; como também uma aprendizagem personalizada e/ou adaptativa.

Os autores Ferreira et al., (2023) ainda ratificam que a promoção da motivação no *e-learning* é fundamental para garantir o engajamento e o sucesso dos estudantes. Carvalho, Silva e Silva (2023) afirmam que promover motivação a modalidade do *e-learning* é desafiador.

Diante disso, uma das estratégias apresentadas pelos autores é a utilização de metodologias/estratégias de ensino que motivem os estudantes a permanecerem em cursos a distância por meio de Ambientes Virtual de aprendizagem – AVAs.

4.3.2.3 Avaliação e *Feedback*

Ao ser indagado sobre “Avaliação e *Feedback*”, sobre como ocorre o suporte adicional para aqueles participantes que encontram dificuldades de acesso, o entrevistado afirmou que existe suporte, porém o participante deve solicitá-lo diretamente na plataforma.

Em relação à(s) prática(s) de *feedbacks* oferecidas aos participantes, segundo o coordenador, há uma avaliação para *feedback* no próprio sistema para preenchimento, quando ele é autoinstrucional. No de extensão, caso o participante necessite, também, pode fazê-lo através da plataforma.

O *feedback* é uma ferramenta importante e necessária, uma vez que ela proporciona uma maior aproximação na relação existente entre o corpo docente, pedagógico e alunos. Não dar *feedback*, ou solicitá-lo somente ao final do curso, como relatado, aumentam as chances, como afirma Figueiredo (2020) de o aluno desistir curso, seja por não ter compreendido determinado assunto ou atividade ou mesmo por não ter tido suas dúvidas e/ou anseios ouvidos e atendidos.

A autora ainda reforça o *feedback* como uma ferramenta pedagógica, mediadora e motivacional que deve direcionar, de forma construtiva, o caminho a ser percorrido pelo aluno ao longo do processo formativo.

4.3.2.4 Satisfação e desempenho dos participantes

Em relação à “Satisfação e Desempenho dos Participantes”, o coordenador disse ser uma ação mais difícil, principalmente, em se tratando do curso de extensão, afinal, ele é autoinstrucional, ou seja, não há contato entre tutor e aluno.

Já no de especialização, ainda de acordo com o coordenador, existe maior proximidade, pois ao longo do processo, docentes conseguem manter contato, mesmo que semanalmente. Ele afirma que há um diálogo mais próximo, o que permite acompanhar mais de perto o desempenho dos alunos.

Diante disso, de acordo com o entrevistado, essa condição permite uma mensuração dos resultados obtidos ao longo do processo de ensino-aprendizagem.

Sobre esta Categoria, Teixeira, Stefano e Campo (2015) afirmam que uma percepção positiva da satisfação dos participantes com os cursos *on-line* é resultado da clareza e facilidade de compreensão dos conteúdos, do acesso ágil e intuitivo à plataforma de aprendizagem e da correspondência entre o curso e as expectativas iniciais dos participantes. Tais resultados

indicam que a estrutura didática e os recursos tecnológicos empregados nesses contribuem de forma significativa para atender às necessidades formativas dos estudantes, promovendo engajamento e aprendizado efetivo.

4.3.2.5 Desafios e Oportunidades com o *E-Learning*

Quando questionado sobre os principais “Desafios e Oportunidades” enfrentados pela coordenação ao longo do processo formativo dos cursos de Extensão e Especialização, têm-se os seguintes resultados (Quadro 24):

Quadro 24 - *Desafios e Oportunidades percebidos dos cursos via e-learning*

Desafios	Oportunidades
Tempo Garantia da qualidade da formação; A pouca ou inexistência da interação, no caso dos cursos autoinstrucionais, entre professor/tutor e aluno; Comprometimento e engajamento dos participantes; Evasão; Acesso à internet e equipamentos necessários para realização dos cursos.	Ultrapassar fronteiras; Flexibilidade de tempo e horário; Apresentar temáticas importantes e atuais.

Fonte: Dados da pesquisa (2025).

Ao analisar os desafios relatados pelo entrevistado, vê-se que o fator tempo se apresenta, novamente, como um dos grandes desafios. Segundo o coordenador: “tempo é um complicador, afinal eles (os alunos) se formam, enquanto trabalham. Ninguém se afasta do trabalho para realizar a formação”, finaliza.

Nesse momento, o coordenador também destaca a manutenção de prazos para a entrega de atividades, ou melhor a falta dela, justamente pelas demandas do trabalho que os participantes precisam assumir. Para essa colocação, ele faz menção, em específico, ao curso de Especialização - direcionado para os gestores dos órgãos oficiais de turismo -, no qual integra momentos síncronos e assíncronos.

Outro desafio mencionado é o de manter a qualidade dos cursos. Para o coordenador, essa condição provoca prejuízos porque “nem sempre se consegue mensurar e garantir a qualidade da formação.”

Manter o engajamento e comprometimento dos alunos, no curso de Extensão, também é um desafio, pois não há relação entre professor/tutor e aluno - o que talvez não deixe o curso “sedutor”, de acordo com o professor. Ele complementa que, talvez, esse seja também um dos motivos de as pessoas se inscreverem, mas não concluírem os cursos.

Diante disso, tem-se a evasão como consequência: “infelizmente uma realidade para os cursos EaD.”, afirma o coordenador. Ademais, o entrevistado ainda relata a percepção de que muitas pessoas, que realizam cursos autoinstrucionais, tendem a adotar o “mau hábito” de apenas concluírem rapidamente o curso, sem buscar aprofundar-se no conteúdo.

Mas, mesmo diante desse cenário, de acordo com o entrevistado, os índices de frequência e conclusão do curso de Extensão são muito positivos, se comparados a outros.

No âmbito das oportunidades elencadas, o coordenador inicia sua fala enfatizando que o curso, por si só, já é atrativo. A temática Turismo Responsável, embora complexa é interessante e atual; e sendo no formato do EaD, há possibilidade de fazer num horário que seja mais conveniente para o participante, torna-se ainda mais atrativo.

Outrossim, o entrevistado ressalta a importância do *e-learning* como meio de ultrapassar as fronteiras; não somente as geográficas, mas também as barreiras culturais e sociais, que historicamente dificultam o acesso à qualificação profissional em inúmeras localidades brasileiras.

Ao afirmar que “mesmo indo a todas as capitais, seria impossível, inoperante ou inviável levar esse processo formativo a todos os lugares”, o coordenador evidencia a necessidade de modelos educacionais mais dinâmicos e descentralizados, que atendam às especificidades territoriais e às desigualdades estruturais do contexto brasileiro.

Os desafios e oportunidades relatados pelo coordenador são corroborados pelos autores Assunção et al., (2024, pág. 10049) quando afirmam que,

Os desafios e oportunidades da Educação a Distância (EaD) incluem garantir a qualidade do ensino online por meio de estratégias eficazes de engajamento dos alunos e de avaliação da aprendizagem. Além disso, é preciso superar a resistência à tecnologia e à modalidade de ensino, tanto por parte dos educadores quanto dos próprios estudantes. Por outro lado, as oportunidades da EaD estão diretamente relacionadas à ampliação do acesso à educação, especialmente em regiões distantes dos centros urbanos, e ao desenvolvimento de habilidades digitais e de autonomia dos alunos.

4.3.2.6 Perspectivas Futuras para o *E-Learning*

No que diz respeito às “Perspectivas de Futuro para o *E-Learning*”, para essa questão, o coordenador afirma que, no que tange ao futuro, “o problema não será tecnológico; uma vez que há muitos recursos; o fator limitante é social”. É importante lembrar que a “formação depende mais do aluno do que do conteúdo exposto”, finaliza o coordenador.

Está-se diante de uma colocação que reflete uma das inquietações trazidas com a implementação do *e-learning*. Ao mesmo tempo que é possível alcançar um maior número de pessoas, do outro, a tecnologia não chega, e quando chega, as pessoas não estão preparadas para recebê-la, seja na condição de formandos e/ou até formadores.

Nesse momento, ele enfatiza a falta de “agenda”, fazendo menção às inúmeras demandas de trabalho que os participantes possuem, o que dificulta ainda a finalização dos cursos. Essa inquietude já tinha sido registrada por Cabero (2006), quando afirmou que os problemas observados no contexto educacional não são apenas tecnológicos.

A partir dessa afirmação, pode-se inferir que a dificuldade em se concluir os cursos de qualificação, pode estar atrelada a aspectos da própria organização, como também a questões sociais e/ou profissionais nos quais o indivíduo está inserido. Daí, trazendo para o ramo da hotelaria, tem-se a extensa jornada de trabalho a que os profissionais são submetidos, que muitas vezes inviabiliza a realização de um curso de qualificação.

4.3.3 Análise da percepção dos participantes dos cursos de Extensão e Especialização em Turismo Responsável

Atendendo ao último objetivo que é o de analisar a “Percepção dos participantes dos cursos” de qualificação profissional ofertados pelo Ministério do Turismo na modalidade *e-learning*”, serão apresentados e analisados os dados, inicialmente do curso de Extensão, em seguida o de Especialização em Turismo Responsável.

4.3.3.1 Resultados do Curso de Extensão

O edital do processo seletivo para o curso foi publicado em 31 de março de 2023, disponibilizando, inicialmente, 300 vagas. Diante da alta procura pelo curso, em maio do mesmo ano, foi lançada uma retificação do edital, ampliando a oferta para 3.000 vagas para todo território nacional.

A primeira turma do curso de extensão ocorreu 03 de julho de 2023, com um total de 3.000 inscritos, porém dentre estes, somente 947 efetivaram a matrícula na UFRN, através do Sistema Integrado de Gestão de Atividades Acadêmicas (Sigaa).

Devido à demanda acima do esperado quanto ao número de interessados, optou-se por abrir uma segunda turma, com o objetivo de atender a todos os que desejavam participar do curso. Dessa forma, a Turma 2 foi disponibilizada em 1º de agosto de 2023, alcançando 2.328

inscritos, dos quais 1.250 confirmaram a matrícula no Sigaa. Com isso, o número total de matriculados no curso em 2023 foi de 2.197 participantes ((*Curso de Turismo Responsável - Relatório 2023*, 2023).

Após as informações apresentadas, apresentar-se-á o perfil dos participantes.

No que tange ao **Sexo** dos participantes, 63% assinalaram como sendo feminino; já o público masculino, contabilizou 36,9%. Em relação ao **Nível de Escolaridade**, os dados apontam que 38,7% têm Ensino Superior; já 34,2% possuem o Ensino Médio e os participantes com Pós-graduação totalizaram 25,4%, conforme a Tabela 1:

Tabela 1 - *Perfil Sociodemográfico*

Sexo	Masculino	36.9%
	Feminino	63%
Nível de Escolaridade	Ensino Médio	34.2%
	Ensino Superior	38.7%
	Pós-graduação	25.4%

Fonte: Relatório Turismo Responsável (2023).

Com 63% de participantes do sexo feminino, constatou-se que há maior interesse de mulheres na formação. Essa predominância, de acordo com o estudo de Minasi, Mayer e Santos (2022), pode refletir uma tendência do setor, no qual as funções ligadas ao acolhimento e atendimento ao público — comuns na área do turismo — costumam atrair mais mulheres.

Apesar de o Brasil, segundo os mesmos autores, figurar entre os países com menores desigualdades de gênero, ainda há uma diferença salarial entre homens e mulheres, estas saindo em desvantagem.

Diante desse resultado, o MTur vem desenvolvendo ações, de forma a estimular a participação feminina no empreendedorismo turístico,

O Ministério do Turismo estabeleceu condições especiais de acesso aos recursos do Fundo Geral de Turismo (Novo Fungetur) para empreendedoras que se tornaram mães recentemente. O benefício é válido para empresárias individuais, microempreendedoras individuais e aquelas cujo negócio seja constituído como sociedade limitada unipessoal em até seis meses do nascimento dos seus bebês, ou por adoção. (*No mês dedicado às mulheres, Ministério do Turismo lança iniciativas inéditas que beneficiam o público feminino*, 2025)

Constata-se nos dados o alto nível de formação dos participantes do curso. Das 6.066 respondentes, 39,7% possuem “Ensino Superior”, seguido por 34,2% com “Ensino Médio” e 25,2%, possui “Pós-graduação”. Esses números indicam que a qualificação em turismo tem

atraído não apenas iniciantes, mas também profissionais com uma formação acadêmica, mas que buscam atualização, mais qualificação, vislumbrando, dentre outros, um redirecionamento de carreira. O resultado obtido só ratifica a importância dos cursos de qualificação como ferramenta estratégica de aprimoramento técnico no setor.

Os dados referentes à **Categoria em que se enquadram os participantes** revelam a diversidade de perfis envolvidos no curso de Turismo Responsável, Figura 14.



Figura 14. *Categoria em que se enquadra os participantes*
Fonte: Relatório Turismo Responsável (2023).

Vê-se, pelos dados apresentados, que o Curso de Turismo Responsável conseguiu atrair um público diversificado dentro do mercado turístico e isso é reflexo do alcance e da relevância das temáticas trabalhadas para as diferentes áreas do setor turístico. A maior participação foi de “Estudantes de turismo e áreas afins”, com 29,9%, o que denota um interesse desse público por uma formação complementar. Em seguida, aparecem os “Prestadores de serviços turísticos” (23,6%) e “Gestor vinculado a um órgão público do turismo”, representado em 19,4%, evidenciando a busca por qualificação por parte de quem já atua diretamente no setor.

Diante dessa possível informação, orientou-se no formulário que o gestor especificasse a área. Os resultados foram os seguintes:

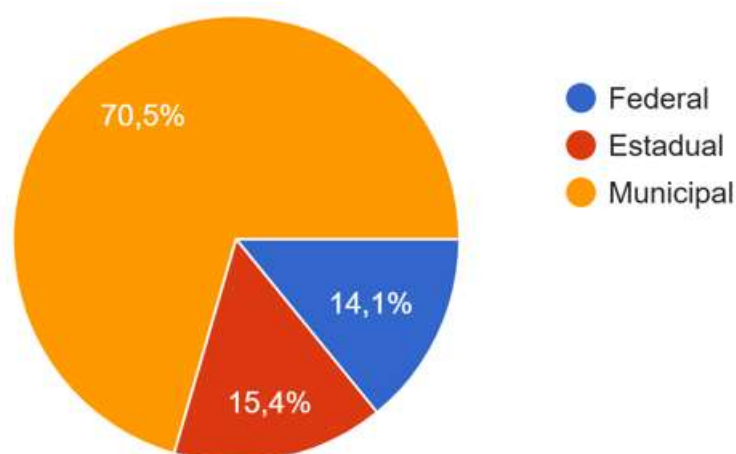


Figura 15. Área de atuação
Fonte: Relatório Turismo Responsável (2023).

Para essa questão, somaram-se 1.557 respostas. Desse total, 70,5% atuam na esfera municipal, a partir disso, depreende-se que os gestores municipais estão buscando a capacitação técnica, a fim de desenvolver e/ou potencializar o turismo na sua localidade, como também a de fortalecer as políticas públicas e ações estratégicas na localidade em que estão inseridos.

Já os gestores da esfera estadual representaram 15,4%, culminando com os gestores privados, estes totalizando 9,5%. Esses dados demonstram que o curso também é visto como um recurso de melhoria da gestão e da competitividade, na esfera estadual, bem como nas organizações turísticas.

4.3.3.2 Análise da percepção dos participantes do curso de Turismo Responsável (Extensão)

4.3.3.2.1 O curso de Turismo Responsável atendeu as minhas necessidades de aprendizagem sobre o assunto,

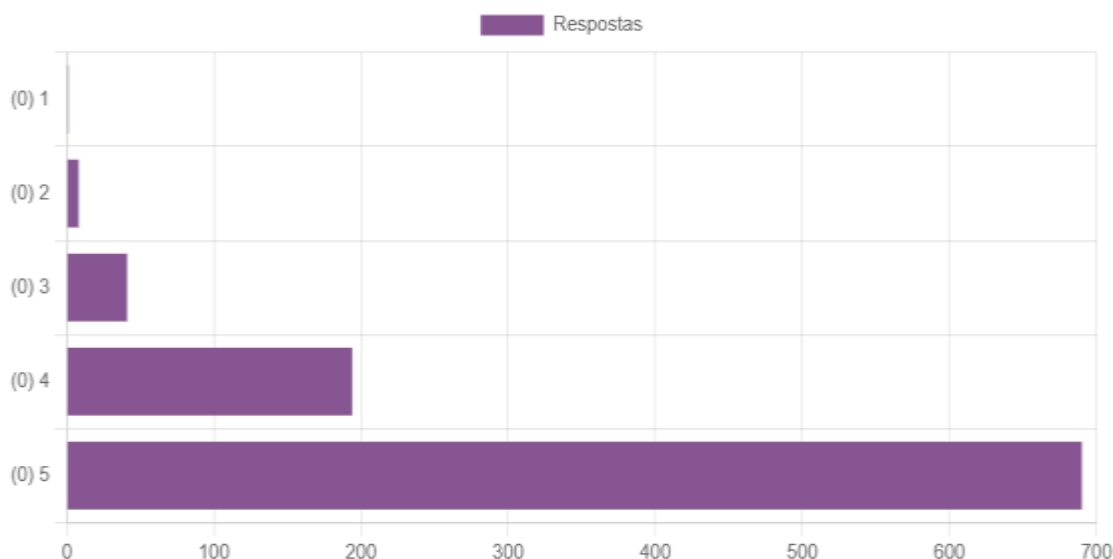


Figura 16. O curso de Turismo Responsável atendeu as minhas necessidades de aprendizagem sobre o assunto.

Fonte: Relatório Turismo Responsável (2023).

Diante dos dados apresentados, vê-se que mais de 600 participantes afirmaram concordar plenamente que “o curso de Turismo Responsável atendeu às minhas necessidades de aprendizagem sobre o assunto”, evidenciando a relevância e a adequação do conteúdo abordado às expectativas do público-alvo.

Esses resultados evidenciam o posicionamento de Cunha et al., (2019), quando enfatizam a importância dos cursos no turismo ofertados na modalidade *e-learning*, que seja personalizada, e esteja em consonância com a necessidade, disponibilidade e ritmo de cada pessoa.

É válido destacar, como o próprio coordenador dos cursos salientou, que o curso é possuidor de um título que, por si só, já desperta o interesse: Curso de Turismo Responsável. Sobre essa terminologia,

Em 2002, em paralelo à Cúpula Mundial sobre Desenvolvimento Sustentável, RIO+10, sediada em Joanesburgo, foi realizada a Conferência sobre Turismo Responsável nos Destinos, na Cidade do Cabo, em que participaram 280 representantes de 20 países, os quais ratificaram a Declaração da Cidade do Cabo sobre Turismo Responsável. Durante a Conferência, o uso dos termos “responsável” e “responsabilidade” se destacaram em contraponto ao uso dos termos “sustentável” e “sustentabilidade”.
(Barreto & Lanzarini, 2023, pág. 16).

A pauta refletia temas que eram preocupação no período, como a mudança climática e a extinção da biodiversidade, tão necessárias para a atividade turística, mas que ainda não recebiam a devida atenção.

Após isso, iniciou-se um movimento que, gradativamente, expandiu-se pelo mundo, mobilizando diversos atores, dentre eles, gestores públicos e privados e organizações. Esse movimento vem ganhando força especialmente por enfatizar a valorização da prática — ou seja, da mudança de atitude — como elemento essencial para transformar as relações estabelecidas com o turismo (Costa et al., 2024).

Tendo em vista esse contexto, a grande procura pelo curso oferecido pelo MTur, em parceria com a UFRN, pode ser compreendida como reflexo dessa crescente conscientização sobre a importância da atuação profissional responsável nos destinos turísticos.

4.3.3.3 Adquiri conhecimentos que irão melhorar meu desempenho profissional

A análise das respostas a essa afirmativa revela uma percepção majoritariamente positiva por parte dos participantes em relação à efetividade do curso. Mais de 700 participantes afirmaram concordar plenamente que os conhecimentos adquiridos melhorarão seu desempenho profissional, enquanto um pouco mais de 100 declararam concordarem.

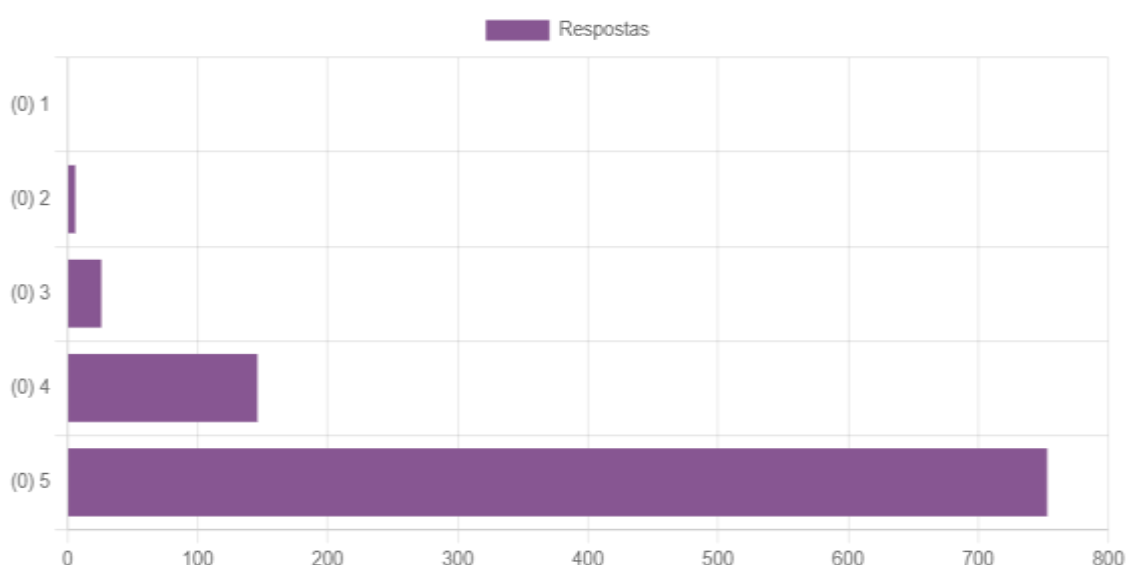


Figura 17. Adquiri conhecimentos que irão melhorar meu desempenho profissional
Fonte: Relatório Turismo Responsável (2023).

Esses dados indicam que, para uma considerável parcela dos respondentes, os conteúdos abordados durante a formação contribuíram significativamente para o aprimoramento dos conhecimentos. A partir disso, entende-se que os participantes compreendem a grande relevância das temáticas abordadas no curso para sua atuação profissional.

Esses resultados estão alinhados com o estudo de Silva et al., (2020), que destacam as Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) como um “componente-chave” na construção do conhecimento organizacional. No que diz respeito ao contexto da gestão de destinos turísticos, ainda que os cursos não sejam ofertados diretamente por empresas do setor, o uso das TICs potencializa a qualificação de profissionais e agentes envolvidos na cadeia produtiva do turismo. Essa formação, mesmo ocorrendo fora do ambiente corporativo, contribui para o fortalecimento institucional dos destinos ao promover práticas mais informadas, sustentáveis e alinhadas às demandas do mercado.

Além disso, ao considerar o papel das TICs no ambiente educacional, observa-se que tais resultados também corroboram as ideias defendidas por Martins et al., (2024), que enfatizam a motivação dos estudantes em contextos de *e-learning* como consequência da interação de alguns fatores — entre eles, a autonomia no processo de aprendizagem e a percepção de relevância dos conteúdos abordados.

Essa motivação, estimulada por estratégias pedagógicas mediadas por tecnologia, reforça o papel das TICs não apenas como ferramentas que auxiliam o processo de ensino/aprendizagem, mas como eixo estruturante da aprendizagem e, por consequência, do desenvolvimento profissional no turismo.

4.3.3.4 Sinto-me capaz de compartilhar com outras pessoas os conhecimentos adquiridos

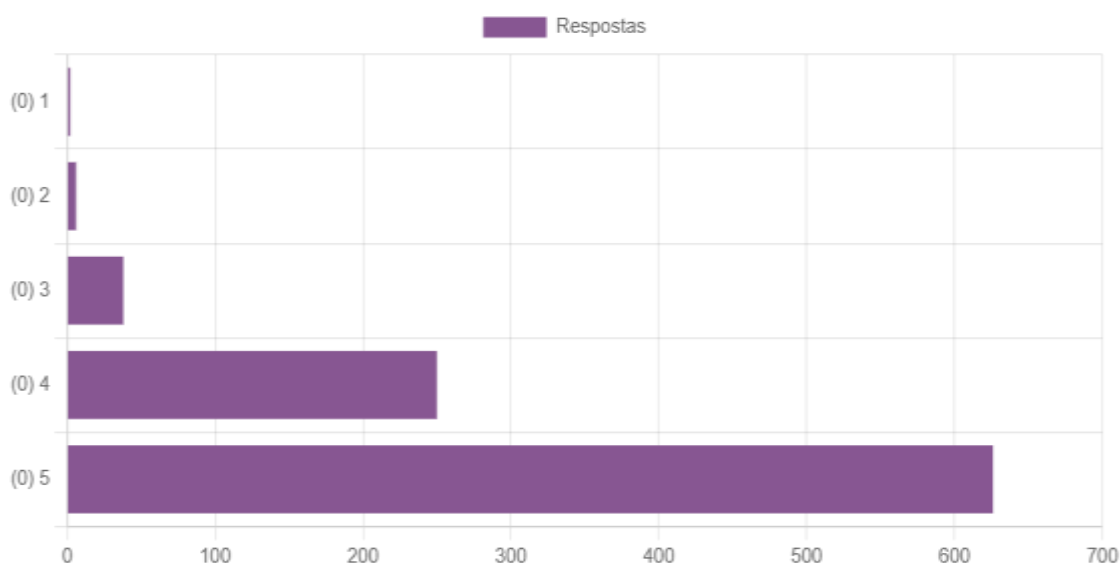


Figura 18. Capacidade de compartilhar com outras pessoas os conhecimentos adquiridos
Fonte: Relatório Turismo Responsável (2023).

A elevada concordância com a assertiva “Sinto-me capaz de compartilhar com outras pessoas os conhecimentos adquiridos” revela não apenas o quão os conteúdos foram internalizados pelos participantes, mas também, infere-se a partir daí a existência de um desejo/atitude em disseminar o conhecimento adquirido. Esse comportamento é fundamental para a efetivação da gestão do conhecimento nos territórios turísticos, pois amplia a circulação de saberes entre os diferentes atores da cadeia produtiva do turismo.

Sob essa perspectiva, é coerente considerar que o fortalecimento da capacidade de compartilhar conhecimentos está diretamente associado à necessidade de revisão dos modelos de atuação das empresas do setor, como apontam Silva et al., (2020).

Para esses autores, é essencial que as organizações turísticas, no caso as agências de viagens, passem a incorporar práticas sistemáticas de gestão do conhecimento com apoio das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), como forma de potencializar o aprendizado organizacional e ampliar as competências de seus colaboradores.

Essa compreensão é reforçada por Takeushi e Nonaka (2008, pág.42), ao afirmarem que “Tornar o conhecimento pessoal disponível para os outros é a atividade central da empresa criadora de conhecimento. Isso se dá continuamente e em todos os níveis da organização.”

Trazendo para o contexto da gestão do conhecimento em destinos turísticos, essa capacidade de compartilhar o que foi aprendido não apenas beneficiará as organizações individualmente, mas, principalmente, fortalecerá as redes locais de conhecimento, essenciais para a governança colaborativa, a inovação e a sustentabilidade dos destinos.

Quando profissionais formados em cursos mediados por TICs se sentem aptos a multiplicar o conhecimento adquirido, contribuem diretamente para a formação de uma base cognitiva coletiva, promovendo maior integração entre os agentes e fortalecendo a competitividade dos destinos.

4.3.3.5 Adquiri conhecimentos que fortaleceram os meus valores e princípios éticos sobre o exercício do Turismo Responsável.

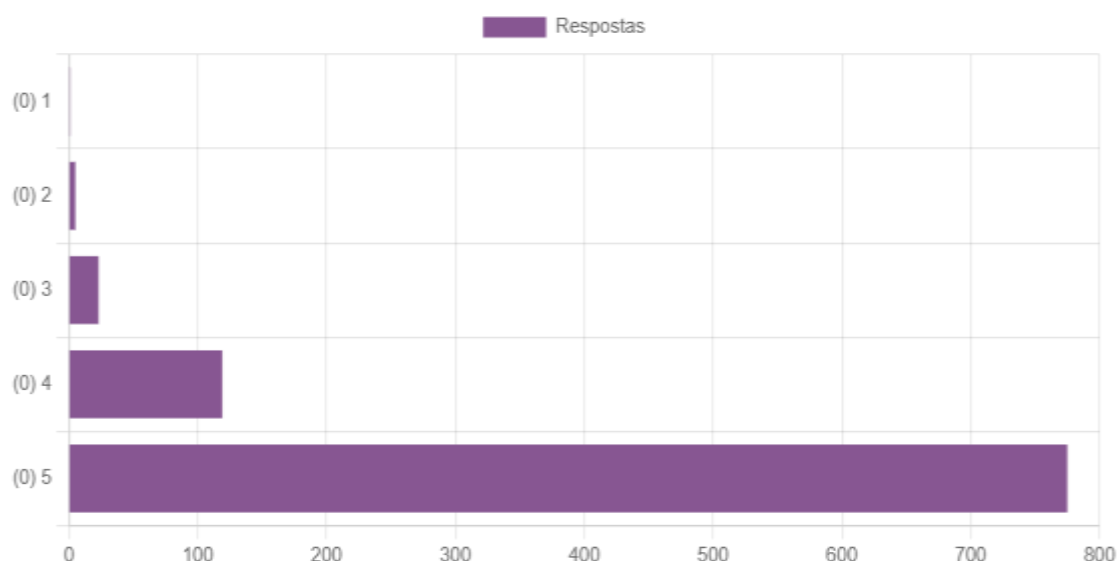


Figura 19. Adquiri conhecimentos que fortaleceram os meus valores e princípios éticos sobre o exercício do Turismo Responsável.

Fonte: Relatório Turismo Responsável (2023).

Um número expressivo de respondentes afirmou ‘Concordar plenamente’ com a assertiva “Adquiri conhecimentos que fortaleceram meus valores e princípios éticos sobre o exercício do curso de Turismo Responsável”. Esse resultado evidencia que o curso de Turismo Responsável contribuiu não apenas para o desenvolvimento de competências técnicas, mas também para a consolidação de uma postura ética entre os participantes.

Sabe-se que essa dimensão ética é essencial para a prática profissional no turismo, pois integra responsabilidade socioambiental, respeito à diversidade cultural e compromisso com a sustentabilidade nos territórios.

Essa percepção está alinhada à visão de Takeuchi e Nonaka (2008) e Silva et al., (2020), ao afirmarem que a valorização do potencial humano, quando associada a valores e propósitos organizacionais claros, favorece a obtenção de resultados mais eficazes e alinhados com os objetivos institucionais. No contexto da qualificação advinda do curso de Turismo Responsável, essa valorização ética do profissional é ainda mais relevante, pois impacta diretamente a forma como os destinos são planejados, promovidos e geridos.

Essa discussão também está em consonância com o que Zhang et al., (2020) discorrem em seus escritos, quando afirmam que a educação deve ir além de uma transmissão de conteúdos técnicos, ela deve promover o desenvolvimento de uma consciência individual, orientado pelo conhecimento cultural, valores humanos e responsabilidade pessoal.

Outrossim, os autores ainda destacam que a aplicação de tecnologias educacionais e estratégias de autorregulação no *e-learning* não apenas atende a uma demanda técnica, mas

responde às exigências sociais e globais por profissionais mais conscientes, preparados para atuar com ética e senso de coletividade. Isso reforça que os conhecimentos adquiridos nesse formato de ensino podem, sem dúvida, transformar atitudes e fortalecer princípios éticos nos agentes que atuam nos territórios turísticos.

4.3.3.6 Desenvolvi a capacidade de refletir criticamente sobre o conteúdo do curso” e Sinto-me capaz de propor mudanças em prol do desenvolvimento do Turismo Responsável,

Na assertivas “Desenvolvi a capacidade de refletir criticamente sobre o conteúdo do curso” (Fig. 22) e “Sinto-me capaz de propor mudanças em prol do desenvolvimento do Turismo Responsável” (Fig. 23), o número de respondentes que concordaram plenamente também foi significativo, muito embora o número dos que apenas concordam com a segunda afirmativa tenha sido um pouco menor.

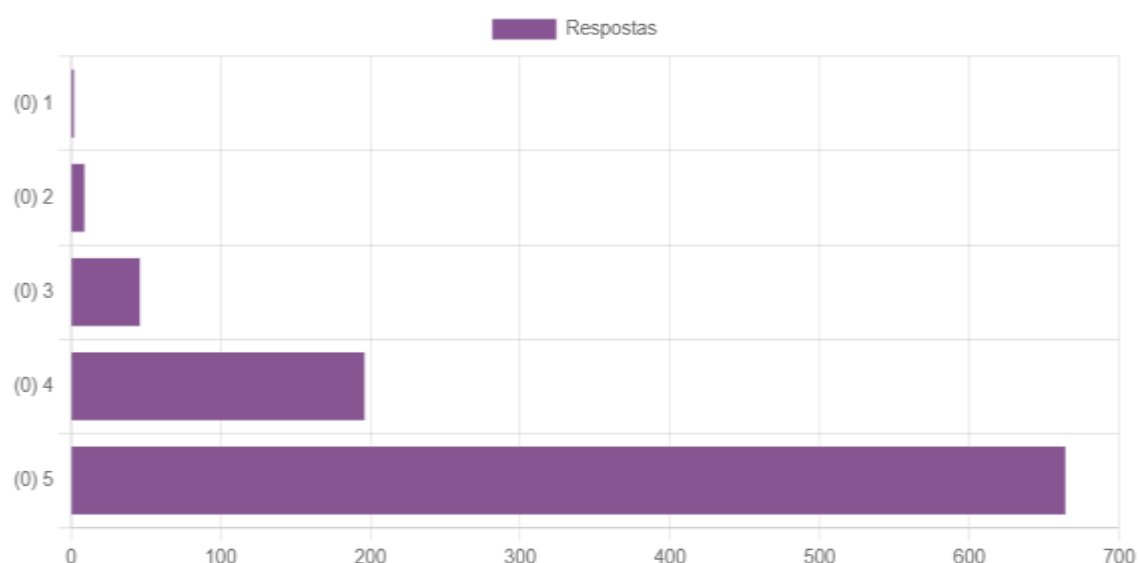


Figura 20. Capacidade de refletir criticamente sobre o conteúdo do curso
Fonte: Relatório Turismo Responsável (2023).

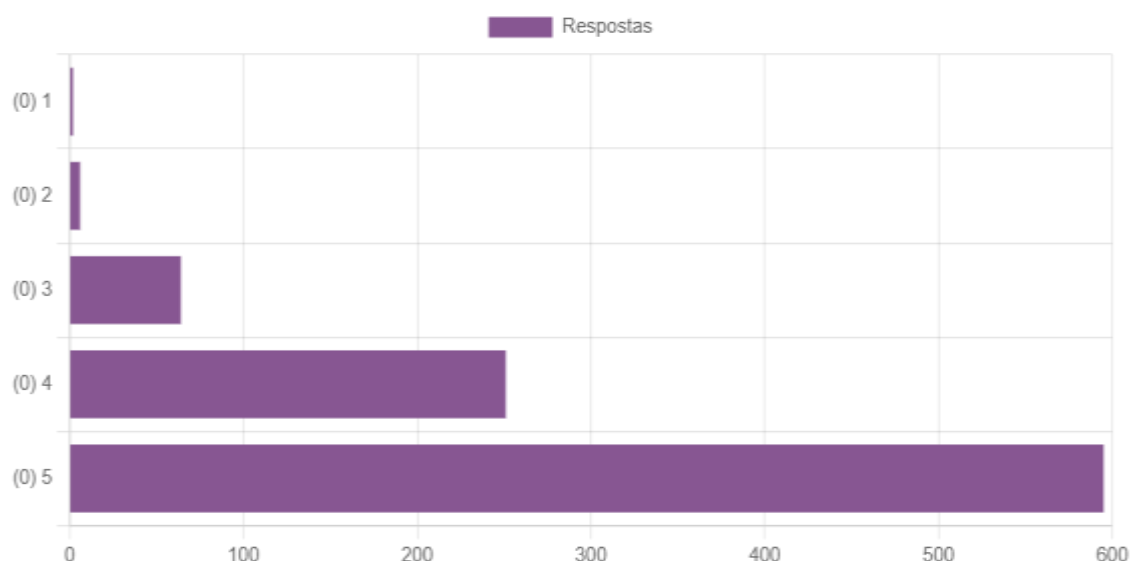


Figura 21. Capacidade de propor mudanças em prol do desenvolvimento do Turismo Responsável
Fonte: Relatório Turismo Responsável (2023).

Essas afirmativas vão ao encontro dos resultados apresentados pelo trabalho desenvolvido por Zhang et al., (2020) no qual propõem um modelo de *e-learning* que visa melhorar as competências, que são parte integrante da Educação para o Desenvolvimento Sustentável (EDS).

Dentre essas, de acordo com os mesmos autores, estão: a previsão, ou seja, ser capaz de imaginar um mundo melhor; o desenvolvimento de um pensamento sistêmico, afinal, a atividade turística está condicionada a inúmeros fatores (infraestrutura, meio ambiente, políticas públicas etc.); construir parcerias e compreender que todos são importantes no processo; por fim o desenvolvimento crítico e reflexivo, que permitirá que o indivíduo possa identificar e reconhecer causas, implicações e as possíveis relações para uma tomada de decisão.

4.3.3.7 Os conteúdos apresentados foram coerentes com os objetivos propostos

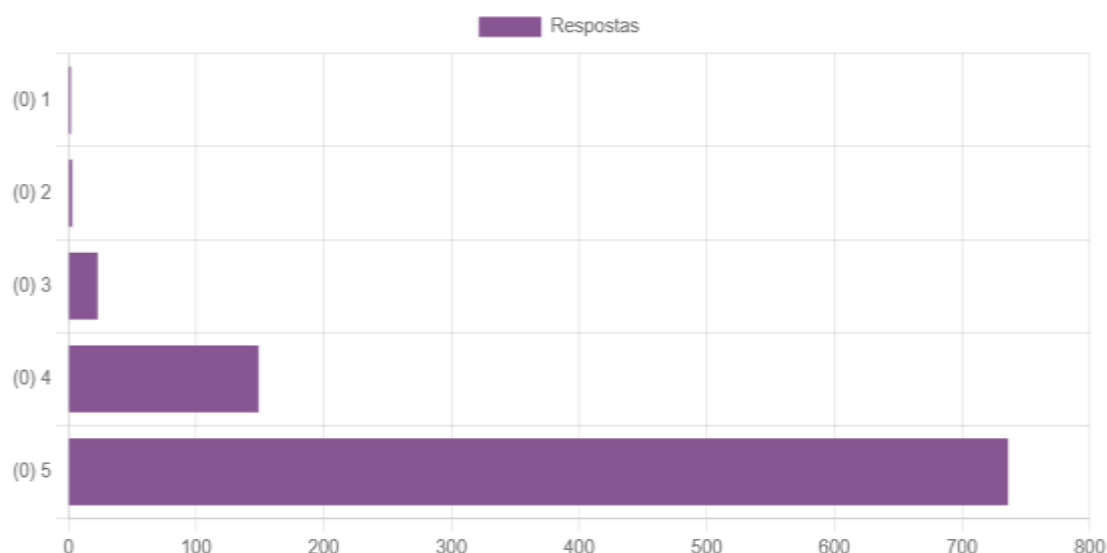


Figura 22. Os conteúdos apresentados foram coerentes com os objetivos propostos
 Fonte: Relatório Turismo Responsável (2023).

O fato de a maioria dos respondentes ter concordado plenamente com essa afirmativa indica uma percepção, positiva, da coerência curricular, ou seja, o conteúdo e objetivos de aprendizagem alinhados - sinal da qualidade na concepção e execução do curso.

Nessa perspectiva Cunha et al., (2020, pág. 52) argumentam que “o conhecimento é construído de forma adequada à interação com sua base de conhecimentos, com as novas experiências de aprendizagem e com outros intervenientes no processo educativo.” Os autores ainda reforçam o cuidado para não negligenciar os componentes didáticos na aprendizagem realizada na modalidade *on-line*.

Os autores Assunção et al., (2024) reforçam que o estabelecimento de critérios de avaliação bem definidos e objetivos, em consonância com os objetivos de aprendizagem, é fundamental para assegurar a qualidade e a equidade no processo de avaliação.

4.3.3.8 A carga horária foi suficiente para o volume de conteúdos abordados no curso

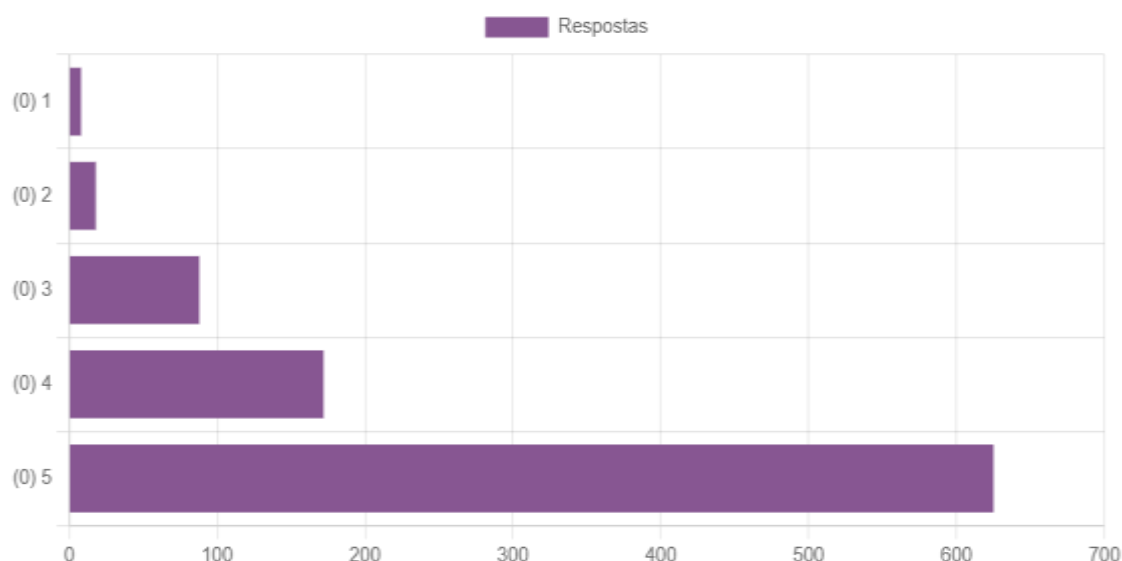


Figura 23. A carga horária foi suficiente para o volume de conteúdos abordados no curso

Fonte: Relatório Turismo Responsável (2023).

Quanto à declarativa “A carga horária foi suficiente para o volume de conteúdos abordados no curso”, esta obteve uma avaliação muito positiva. Esse resultado estar em consonância com as ideias apresentadas por Cunha et al., (2019), quando os autores enfatizam a personalização da aprendizagem proporcionada pela modalidade, uma vez que ela se “adequa” ao espaço físico e ao ritmo do tempo do aluno. Essa personalização contribui para que a carga horária disponibilizada tenha apontada como suficiente para os conteúdos abordados.

4.3.3.9 Linguagem utilizada nos materiais didáticos foi de fácil compreensão e Apresentação visual do material didático facilitou a compreensão do conteúdo.

Em relação as assertivas às afirmativas “Linguagem utilizada nos materiais didáticos foi de fácil compreensão” (Fig. 24) e “Apresentação visual do material didático facilitou a compreensão do conteúdo (Fig. 25)”,

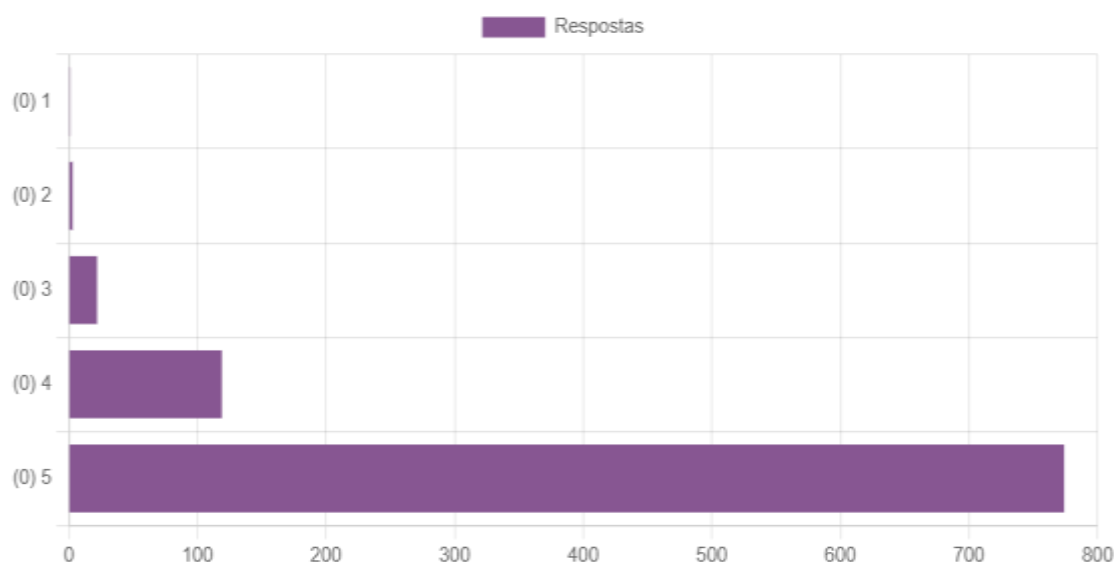


Figura 24. Linguagem utilizada nos materiais didáticos foi de fácil compreensão
Fonte: Relatório Turismo Responsável (2023).

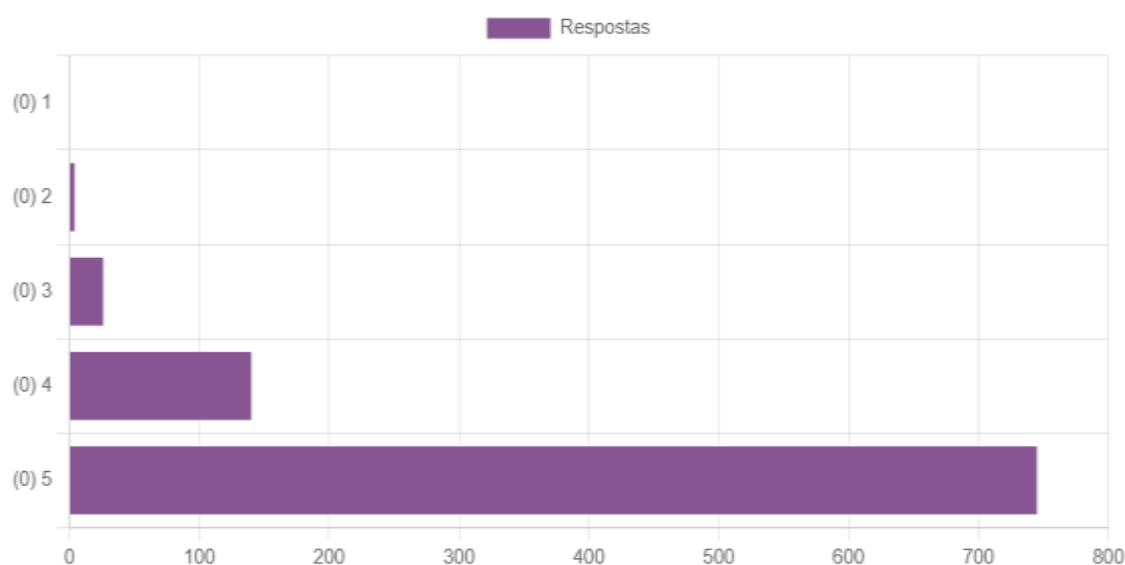


Figura 25. Apresentação visual do material didático facilitou a compreensão do conteúdo
Fonte: Relatório Turismo Responsável (2023).

Para ambas as afirmativas, uma grande parcela dos respondentes assinalou “Concordar plenamente”.

Em relação à linguagem, vê-se que foi considerada acessível e adequada ao público-alvo. É importante mencionar que o curso teve uma grande abrangência em nível nacional, com a presença de participantes com formações em variados níveis e áreas, portanto, fazer uso de uma linguagem acessível e adequada se torna essencial para a compreensão de todos os alunos, bem como sua permanência no curso.

Acerca desse resultado, é válido mencionar o posicionamento de Rodrigues e Perinotto (2022, pág. 230), quando afirmam da “necessidade de uma comunicação acessível, objetiva e dentro da lei, para que o turismo cumpra seu papel social, sendo cada vez mais inclusivo, justo e acessível àquelas pessoas que já enfrentam tantas barreiras em suas vivências diárias”.

Associado à linguagem, tem-se o material utilizado, que também foi bem avaliado. Mais de 700 participantes concordaram plenamente que o material visual tenha facilitado a compreensão do conteúdo. Sobre essa questão Martins et al., (2024, pág. 10) reforçam que,

a combinação de texto, áudio, vídeo e interatividade pode enriquecer significativamente a experiência de aprendizagem. Esta abordagem não só atende a diferentes estilos de aprendizagem, mas também aumenta a acessibilidade e a inclusão, permitindo que um espectro mais amplo de alunos se beneficie do e-Learning.

4.3.3.10 Nota atribuída ao Curso de Turismo Responsável

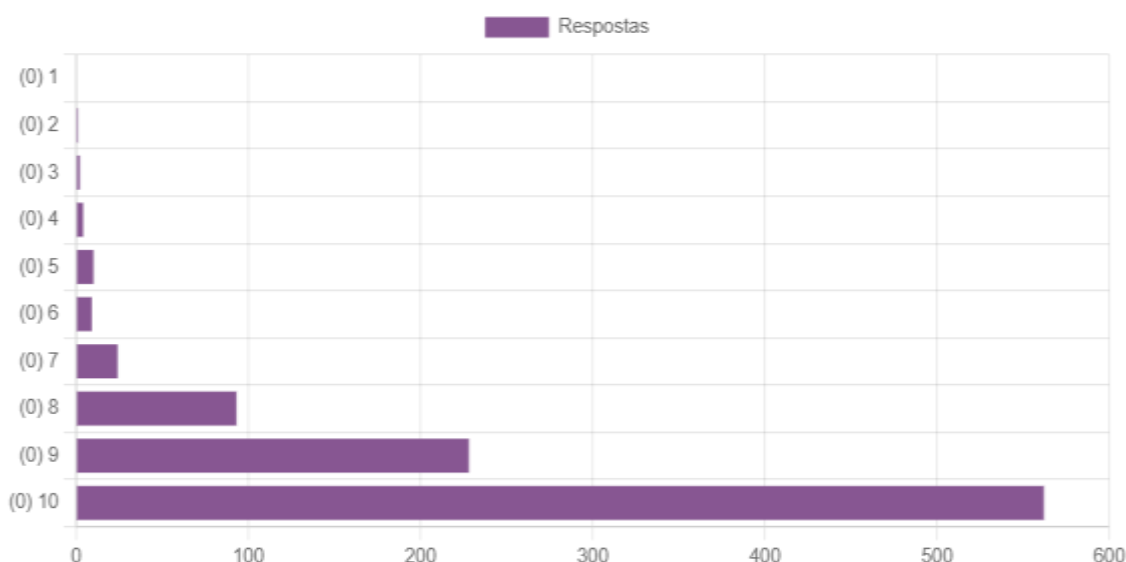


Figura 26. Nota atribuída ao curso de Turismo Responsável
Fonte: Relatório Turismo Responsável (2023).

Por fim, em relação à “Nota atribuída ao Curso de Turismo Responsável”, considerando todos os aspectos avaliados, ao curso de Turismo Responsável, tem-se uma pontuação máxima sinalizada por cerca de 750 participantes.

A atribuição das notas constitui um importante indicador de avaliação da eficácia formativa e da satisfação dos participantes quanto aos conteúdos, metodologias e aplicabilidade dos conhecimentos adquiridos.

Essa avaliação permite identificar o grau de pertinência do curso em relação às demandas do setor turístico contemporâneo, especialmente no que se refere à formação de profissionais conscientes dos impactos sociais, culturais e ambientais de sua atuação.

As notas atribuídas ao curso refletem a percepção dos participantes quanto à abrangência e relevância dos conteúdos abordados durante a formação. Quando um curso contempla temas como cidadania, alteridade, sociabilidade, cultura, educação ambiental e patrimonial — conforme indicado por Fonseca Filho (2007) —, ele contribui para uma formação integral e crítica, essencial ao desenvolvimento, no caso, do Turismo Responsável.

4.3.3.11 Análise da percepção dos participantes sobre o curso de extensão em Turismo Responsável (questões abertas),

Em relação à percepção dos participantes sobre o referido curso, coletadas do “Espaço destinado a críticas e sugestões”, chegou-se a uma estimativa de 400 respostas.

Após análise, obteve-se as seguintes categorias: Satisfação Geral com o Curso; Relevância e Aplicabilidade Profissional; Metodologia e Material Apresentados; Dificuldades e Desafios; Sugestões de Melhorias e Expectativas para Cursos Futuros (Quadro 25):

Quadro 25 - Categoria, Descrição e Respostas Obtidas

CATEGORIA	DESCRIÇÃO	RESPOSTAS OBTIDAS
SATISFAÇÃO GERAL COM O CURSO	Respostas que refletem a satisfação dos participantes na realização do curso	• “O curso de Turismo Responsável atendeu as minhas necessidades de aprendizagem sobre o assunto.” • "Muito bom." • "O curso é excelente." • "Parabéns! O curso foi enriquecedor." • "Parabéns pela iniciativa de criação do Curso." • “O curso é abrangente e ágil." • “Curso muito didático e agregador.” • “Muito obrigada por oferecerem esse curso e on line.” • “Só tenho elogios ao curso de Turismo Responsável, pois proporcionou a adquirir de forma clara e precisa os conceitos de cada conteúdo apresentado.”
METODOLOGIA E MATERIAL APRESENTADOS	Avaliação obtida com a metodologia e material disponibilizados no curso.	• “O conteúdo em si é bastante rico de aprendizado, entretanto, a metodologia hoje poderia ser revisada, de forma mais interativa, com mais vídeos e slides curtos por exemplo.” • “Adorei o curso, material didático impecável, sugiro apenas que as videoaulas de cada modulo sejam com uma duração maior e de acordo com o material impresso e não apenas um resumo de todo o material.”

RELEVÂNCIA DAS TEMÁTICAS E APLICABILIDADE PROFISSIONAL	Demonstra a importância da realização do curso, bem como aplicabilidade no contexto profissional	• “poderia ter mais explicações por vídeos.” • “Como guia e proprietária de agência de Ecoturismo precisava muito de todas essas informações valiosas para fazer meu trabalho com maior qualidade e saber praticar o turismo responsável” ... • “Falando por mim apenas, aprendi muita coisa com o curso, que já está sendo incorporado ao meu trabalho como guia de turismo.” • “Gostei muito, trabalho com Turismo comunitário e foi elucidativo.” • “Curso muito pertinente para o cenário atual, cuja perspectiva está relacionada aos aspectos sustentáveis e dos ODS.” • “Muito obrigado por ajudar-me no aprimoramento de minha atuação profissional como Guia de Turismo. O conhecimento adquirido, muito me ajuda!”
DIFICULDADES E DESAFIOS	Apresenta as dificuldades e desafios enfrentados pelos participantes ao longo do curso	• "Autoinstrucional é muito ruim." • (...) “Tive problema com acesso a plataforma, um pouco difícil de manuseio. É internet na minha comunidade.” • "Faltou interação entre os participantes e os professores." • (...) “se tivesse encontros virtuais creio que seria bom, para assim haver uma troca de conhecimento maior.” • “poderia ser melhor para acessar a plataforma, e os cursos é um pouco complicado.”
SUGESTÕES DE MELHORIAS	Descrição de melhorias em cursos a serem ofertados.	• "Poderia haver mais videoaulas." • "Sugiro mais tabelas, gráficos, figuras e quadros explicativos." • “poderia ter mais explicações por vídeos” • “Minha sugestão é que o Ministério do Turismo disponibilize mais cursos parecido visando o aprimoramento dos gestores e prestadores de turismo." • “poderia ter um chat ou sala virtual para um debate.”
EXPECTATIVAS PARA CURSOS FUTUROS	Sugestões de demanda a serem trabalhadas e ofertadas em cursos futuros	• "Espero que sejam disponibilizados outros cursos na área e/ou complementações destes." • "Façam mais cursos na área de turismo." • "Que venham mais capacitações!" • “Dar continuidade em oferta de cursos de extensões como este para os gestores da área abrangendo novos assuntos.” • “espero que lancem mais cursos on line e gratuito como esse” • “ter mais cursos assim, para nós ajudar a melhorar nosso conhecimento para levarmos a nossa cidade e a nossa região um turismo de ótima qualidade.” • “oferecer mais curso de forma online”

Os resultados apresentaram um quantitativo interessante de respostas positivas, o que refletiu, de forma geral, uma aprovação significativa do curso. A utilização de adjetivos como “excelente”, “muito bom”, “ótimo” e “parabéns” etc. indica um reconhecimento da qualidade contida no curso ofertado, noutras palavras, essa predominância sugere que o curso conseguiu atender às expectativas dos participantes e consolidar sua proposta como relevante.

Em se tratando da “Metodologia e o Material Apresentados”, apesar de essa categoria ter sido bem avaliada, alguns participantes sugeriram a inclusão de mais recursos audiovisuais, como a exibição de mais vídeos.

No que tange à “Relevância das Temáticas e Aplicabilidade Profissional”, os respondentes enfatizaram à importância dos assuntos apresentados (necessários e atuais), bem como à aplicabilidade no exercício profissional. Esse posicionamento está em consonância com o que é proposto pelos treinamentos e qualificação realizados via *e-learning*, que é permitir atualização de assuntos que sejam atuais e necessários ao mercado.

O coordenador entrevistado ressaltou a Temática Turismo Responsável – foco dos cursos já mencionados nesta pesquisa. Segundo ele, a temática, por si só, já é um chamariz.

Com relação às dificuldades e desafios, os pontos mais enfatizados pelos inquiridos foram a dificuldade de acesso à internet e ao manuseio das novas tecnologias digitais. Essas dificuldades e desafios apresentados, apesar de se ter tido um avanço em relação ao alcance dessas tecnologias, configuram-se, até a atualidade, como desvantagens trazidas com o *e-learning* (Caução & Dias, 2003; Pinheiro & Correia, 2014 e Qizi, 2024).

Ademais, alguns respondentes afirmaram terem sentido falta de encontros presenciais. Um deles afirmou: “Se fosse presencial ainda teria sido melhor”; outro relatou ter sentido falta de uma interação entre participantes e os professores. Esses apontamentos reforçam o apreço ainda muito significativo pelo ensino presencial.

Na categoria “Sugestões de Melhorias”, basicamente, um ponto foi mencionado: a implementação de mais recursos audiovisuais ao longo das aulas. Infere-se, a partir dessa colocação, a inserção de metodologias ativas.

Por fim, em relação às “Expectativas para Cursos Futuros”, os participantes de forma geral, esboçaram a necessidade e o desejo de que haja mais cursos no segmento e de forma *on-line* e gratuita.

4.3.3.12 Curso de Especialização em Turismo Responsável

No total, dos 28 participantes do curso de Especialização em Turismo Responsável, 27 responderam ao questionário.

- Perfil Sociodemográfico:

No que tange ao “Gênero que se identifica”, tem-se:

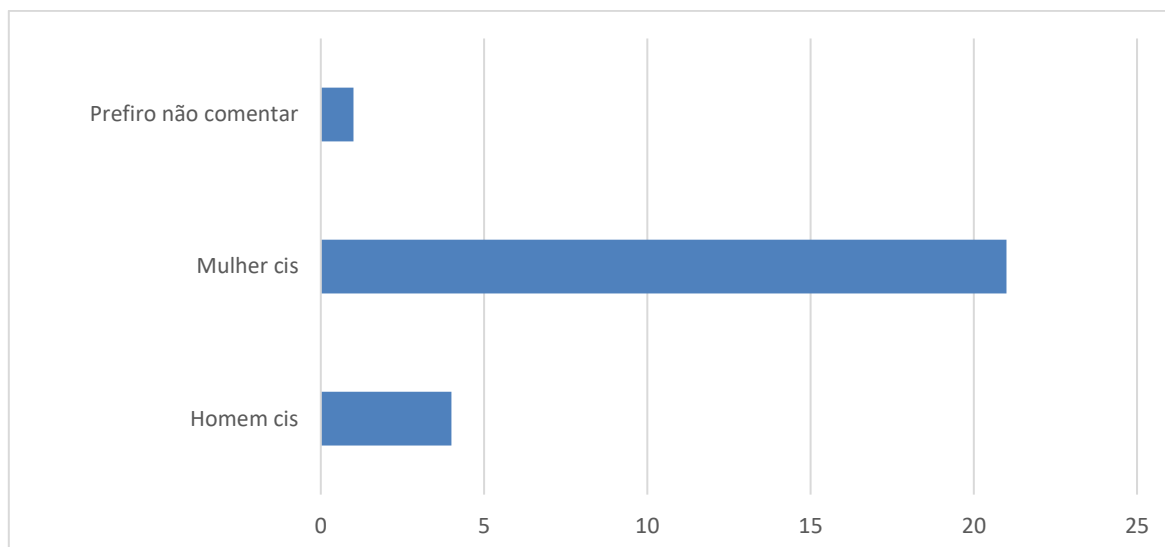


Figura 27. *Gênero*

Fonte: Dados da pesquisa (2024).

Diante do gráfico apresentado, vê-se que a maior parcela dos participantes do curso se declarou como “Mulher Cis”, contabilizando 81,48%; seguido de 14,81%, como “Homem Cis” e apenas 3,70% assinalaram “Prefiro não comentar”.

Quando questionados sobre o “Tempo de trabalho na área do Turismo”, 7 respondentes responderam ter 25 anos ou mais; seguido de 6, que afirmaram ter entre 11 e 15 anos e entre 6 -10 anos, foram 5 respondentes, conforme Gráfico 2:

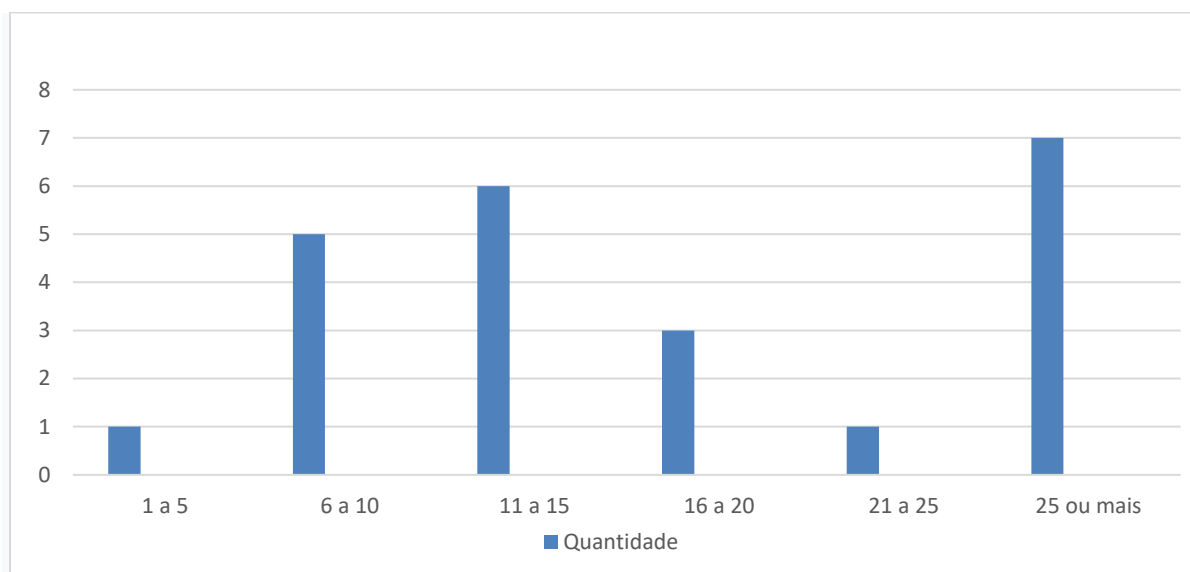


Figura 28. Tempo de trabalho na área do Turismo

Fonte: Dados da pesquisa (2025).

Em relação à área de formação, tem-se o Turismo em destaque, com 71% dos participantes. Ao ser levar em consideração o Turismo, atrelado à Hotelaria e Gestão Pública, o quantitativo aumentará, conforme apresenta o Gráfico 3:

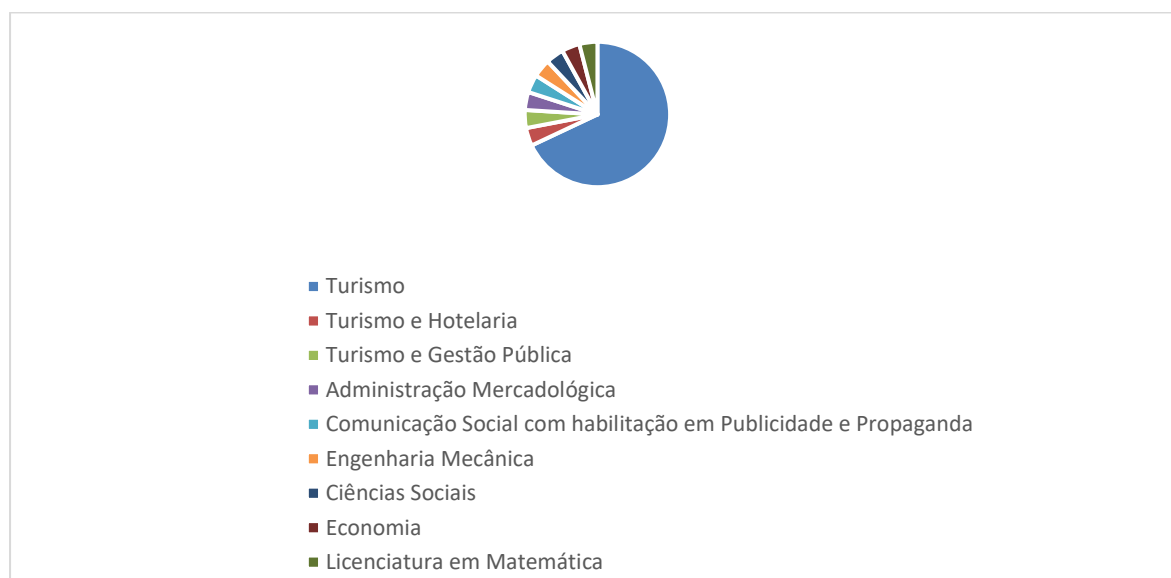


Figura 29. Formação na Graduação

Fonte: Dados da pesquisa (2025).

Após apresentação da análise descritiva, segue-se para uma análise da experiência dos participantes do curso, bem como os maiores desafios, aspectos positivos e sugestões de melhorias também relacionados pelo inquiridos.

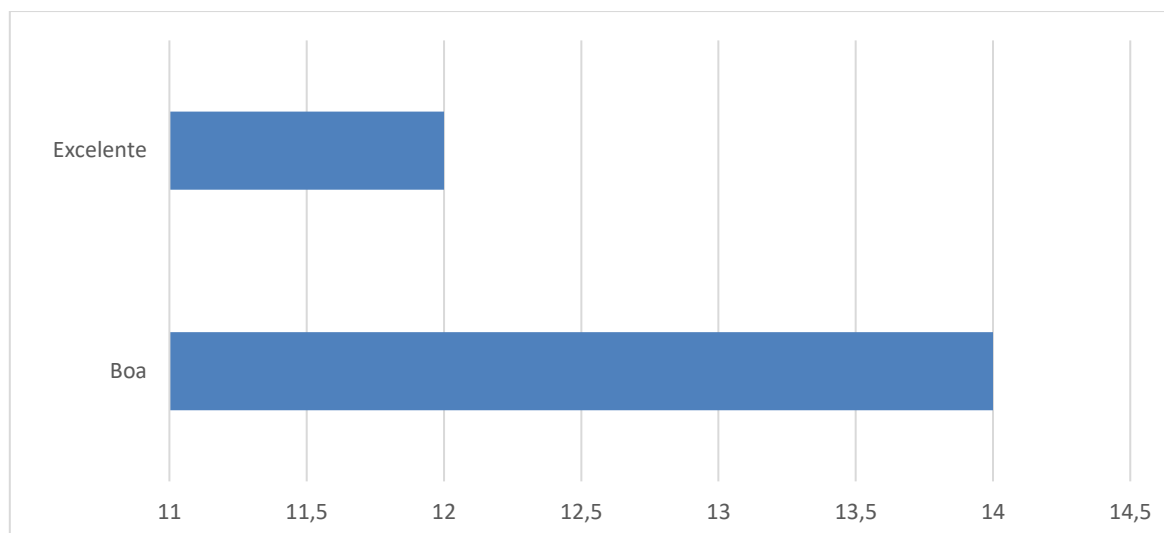


Figura 30. Avaliação geral da experiência com o curso na modalidade EaD
Fonte: Dados da pesquisa (2025).

Em relação à “Experiência Geral com o Curso”, as avaliações foram muito positivas. 51, 85% dos respondentes, disseram ter tido uma boa experiência; seguido de “Excelente”, apontados por 44,44% dos participantes do curso.

Quando questionados sobre os “Maiores desafios enfrentados no curso”, tem-se o seguinte resultado, como mostra a Tabela 2:

Tabela 2 - Maiores desafios

Maiores desafios pontuados pelos participantes	Quantitativo de participantes
Disponibilidade de tempo para realizar as atividades	55,5%
Disponibilidade de tempo para participar das aulas	48,1%
Acesso à internet	22,2%
Disponibilidade de equipamentos	11,1%
Espaço adequado para assistir às aulas	3,7%
Disponibilidade para um estudo preparatório para as aulas	7,4%
Não apresentou nenhuma dificuldade	3,7%

Fonte: Dados da pesquisa (2025)

Em relação aos maiores desafios relatados pelos participantes, destaca-se o fator tempo, tanto para realizar as atividades, como também para participar das aulas. Um dos respondentes afirmou: “Infelizmente nós trabalhamos muito e não temos muito tempo para realizar as atividades que exigem maior complexidade”.

Esses desafios vão ao encontro dos resultados apresentados no estudo de Qizi (2024) em que o pesquisador apresenta como um dos obstáculos para a busca por qualificação na modalidade do *e-learning*, o tempo para dedicar-se à qualificação é insuficiente.

Por outro lado, outro respondente, apesar de mencionar a mesma dificuldade que tem no que tange à disponibilidade de horário, lembra da necessidade e responsabilidade que o respondente tem de se organizar para realizá-las. Ele afirma que “esta é uma questão do aluno mesmo, de encontrar espaço na agenda para esta dedicação” (...).

A dificuldade de acesso à internet, bem como aos equipamentos também foram ressaltados por alguns dos respondentes, como mais dois desafios enfrentados. Essas questões tecnológicas só ratificam um ponto já sinalizado por Caução e Dias (2003) e Pinheiro e Correia (2014). Esses autores colocam os “Fatores tecnológicos” como umas das desvantagens na utilização do *e-learning*.

A falta de um espaço adequado para assistir às aulas foi mencionado apenas por um inquirido.

No que diz respeito aos “Principais aspectos que poderiam ser melhorados no curso”, foram criadas duas categorias: “Preferência por aulas práticas e/ou presenciais” e Formato das aulas (Quadro 26):

Quadro 26 - Principais aspectos que poderiam ser melhorados no curso

Categoria	Comentários	Interpretação
Metodologia	“Ao menos um encontro presencial entre os participantes.” “Deveria ter um momento presencial para integrar melhor com todos os técnicos das secretarias estaduais.”	Indica que alguns participantes sentem falta de encontros presenciais.
Formato das aulas	“Disponibilizar as aulas gravadas. Somos profissionais responsáveis e iremos priorizar sempre as aulas ao vivo, porém os trabalhos em viagens são diversos, e precisaríamos ter as aulas gravadas disponíveis e não perder o conteúdo.”	Sugere a flexibilidade de acesso às aulas, afinal muitos participantes têm dificuldade, em virtude das demandas de trabalho, assistir às aulas em tempo real.

Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Diante da avaliação feita pelos inquiridos a respeito dos “Aspectos de melhorias para o curso”, a solicitação da combinação de aulas presenciais e a distância, foi um dos pontos sinalizados pelos participantes. Associado a isso, mencionou-se também a flexibilidade como um ponto de melhoria, muito embora alguns respondentes tenham apresentado esse quesito como um aspecto positivo.

Esses resultados estão em consonância com os resultados do estudo de Monte (2015), que apresenta como um dos resultados a flexibilidade como uma característica forte do *e-learning*, uma vez que permite que os alunos acessem a conteúdos a qualquer momento e lugar.

A seguir, analisou-se os “Aspectos positivos do curso” (Quadro 27):

Quadro 27 - *Aspetos positivos do curso*

Unidades de Análise	Comentários	Intepretação
Qualidade do Conteúdo	“Conteúdos atualizados sobre o tema”; “conteúdo programático muito bom”; “O conteúdo é de fácil entendimento e podemos relacioná-lo a nossas tarefas do dia a dia”;	Um conteúdo atual e bem alinhado às necessidades do mercado turístico facilita a assimilação dos participantes, bem como contribui para uma experiência mais efetiva de aprendizagem.
Aplicabilidade	“aplicável no dia a dia e em projetos que podem ajudar a desenvolver e direcionar as políticas públicas de forma responsável”; “a aplicação teórica na prática é o grande destaque para mim nesse curso.”	O conteúdo trabalhado demonstrou ser relevante, pois garantiu que pudesse ser implementado na prática profissional.
Competência dos Docentes e Coordenação	“excelente corpo docente”; “professores altamente capacitados, tutoria prestativa e eficiente”	Ter um corpo docente e coordenação qualificados contribui para um aprendizado mais eficiente.
Interação e Engajamento	“Debates enriquecedores”; “interagir com técnicos de todo Brasil desenvolvendo as ações de turismo responsável.” “socialização com outras experiências.”	As aulas, em que há interação, tornam-se mais dinâmicas e, consequentemente, mais atrativas.
Flexibilidade	“carga horária condizente com a realidade dos alunos”; “flexibilidade das entregas das atividades propostas”; “compreensão de que temos uma carga horária de trabalho grande e muitas vezes não conseguimos entregar o trabalho no prazo”; “O curso não tem uma carga acadêmica pesada como um mestrado, por exemplo, nisto, atende aos alunos que podem conciliar seu trabalho com o estudo.”	A flexibilidade ganha destaque, uma vez que permite que o aluno possa organizar-se mais e melhor para acompanhar as aulas e atividades.

Fonte: Dados da pesquisa (2025).

Diante dos comentários, constatou-se que os aspectos positivos relacionados versaram sobre a Qualidade do conteúdo; Aplicabilidade; Competência dos Docentes e Coordenação; Interação e Engajamento e Flexibilidade.

Em relação ao “Conteúdo”, os respondentes enfatizaram a relevância e atualidade do conteúdo trabalhado. E essa condição, torna-o “Aplicável” no dia a dia de trabalho. A “Competência dos Docentes e Coordenação” também foi enaltecido pelos inquiridos. Ter um corpo docente preparado e uma coordenação atenta é primordial tanto para facilitar o aprendizado, como também garantir ao aluno o suporte necessário ao longo do processo de ensino-aprendizagem. Corroboram com esse posicionamento os autores Almeida et al., (2024, pág. 293), quando afirmam que “No ambiente e-learning, a presença e o papel do professor desempenham um papel crucial na orientação, no engajamento e no sucesso dos alunos”.

No que se refere à “Interação e Engajamento”, essa categoria reflete a qualidade na experiência na aprendizagem obtida pelos participantes. A utilização de metodologias que promovam a interação e participação do aluno no processo formativo favorece um ambiente mais dinâmico e estimula o engajamento, além da permanência dos alunos no processo de formação.

Os estudiosos Martins et al., (2024) argumentam a motivação como elemento fundamental para que o processo de ensino-aprendizagem seja bem-sucedido.

Dentre os aspectos positivos relacionados pelos inquiridos está a “Flexibilidade”, noutras palavras, os alunos, tendo em vista a correria característica do setor turístico, muitas vezes, esbarram-se na falta de tempo, e com os cursos ofertados através da modalidade *do e-learning*, conseguem organizar-se melhor para acompanhar o processo formativo.

Esse relato ratifica os escritos de Cunha et al., (2019), que destacam a Flexibilidade como um dos pontos altos do *e-learning* ao permitir que os participantes possam conciliar sua qualificação profissional com outras demandas pessoais e profissionais, promovendo maior autonomia e acessibilidade à formação.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A utilização do *e-learning* como estratégia para a formação/qualificação profissional tem se consolidado como uma alternativa bastante viável, se comparada à modalidade presencial, e necessária frente às inúmeras transformações tecnológicas e de formação continuada para os profissionais, em específico, os da atividade turística. Diante disso, este estudo se propôs a analisar a adoção do *e-learning* para a qualificação profissional no setor do turismo, enfatizando as ações de qualificação ofertadas pelo Ministério do Turismo em parceria com empresas e/ou instituições educacionais.

A pesquisa buscou compreender de que maneira o *e-learning* tem contribuído para a qualificação de profissionais, através das ações mencionadas, no que diz respeito ao desenvolvimento de competências técnicas e até socioemocionais, exigidas pelo setor, bem como tem sido a percepção de gestores e participantes dos cursos acerca dessas iniciativas. Para isso, identificou-se os desafios/obstáculos enfrentados pelos MTur, em parceria com a UFRN, na oferta desses cursos, assim como as perspectivas para o futuro dessa modalidade educacional. Buscou-se também analisar a percepção, em específico, dos participantes dos cursos de Turismo Responsável (Especialização e Extensão) realizados.

As pesquisas (documental e eletrônica) realizadas, além da revisão da literatura, indicam que a modalidade *e-learning* tem se apresentado como uma estratégia relevante para ampliação do acesso à formação de pessoas de diferentes faixas etárias e em diferentes regiões do país, especialmente diante da crescente digitalização dos serviços turísticos e das mudanças ocasionadas na dinâmica do mercado de trabalho que foram potencializadas, principalmente, após a ocorrência da pandemia da covid-19.

Após isso, o mundo presenciou, entre inúmeras transformações, uma aceleração significativa na adoção de novas tecnologias digitais. Na realidade, especialistas afirmaram que o cenário pandêmico vivenciado apenas intensificara um processo de digitalização que já estava em curso há algum tempo.

É em meio a esse contexto, que o *e-learning* se consolida como uma alternativa educacional eficaz, que já vinha alcançando resultados importantes quando aplicada em organizações e/ou instituições educacionais. Características como a flexibilidade no gerenciamento do tempo, o grande alcance a diferentes públicos e regiões, assim como a otimização de recursos, tornaram-se fatores relevantes e, muitas vezes, determinantes para sua expansão, sobretudo em iniciativas voltadas à qualificação profissional de grande alcance.

No caso específico dos programas de qualificação profissional, promovidos pelo Ministério do Turismo, ofertados no formato *e-learning*, observou-se um esforço em ampliar o acesso à formação, especialmente para profissionais de regiões mais distantes e de maior vulnerabilidade social, informação enfatizada pelas entrevistadas - gestoras do órgão.

Esses programas de formação/qualificação profissional já vinham sendo ofertados desde 2010, ou seja, há cerca de 15 anos. Em princípio, o intuito era preparar pessoas interessadas para atuarem em dois grandes eventos que seriam realizados no Brasil: a Copa do Mundo (2014) e as Olimpíadas (2016). No entanto, percebeu-se uma importante adesão, então esses programas de qualificação tiveram continuidade.

Atualmente, têm-se programas e plataformas de qualificação profissional, ofertadas pelo MTur, disponíveis para todos os profissionais de turismo e/ou indivíduos interessados na área e/ou temáticas trabalhadas. Em se tratando das temáticas, tem-se desde as ocupações já comumente conhecidas, como garçom, barman, recepcionista etc., a cursos que enfatizam temáticas sensíveis, necessárias e urgentes para o setor, como inclusão e sustentabilidade.

Dentre as plataformas criadas, tem-se: Qualifica Turismo e Conduta Ética, esta, em específico, possui apenas um curso disponível que visa chamar atenção para a exploração sexual no turismo; já aquela, os usuários irão se deparar com inúmeras qualificações.

Entretanto, é importante enfatizar que os desafios estruturais existem e ainda persistem. A dificuldade no acesso, por exemplo, às plataformas digitais, é provocada em virtude da pouca ou quase nenhuma familiaridade de alguns indivíduos com as novas tecnologias digitais. A falta de uma infraestrutura digital, também, surge como obstáculo. Vale lembrar que algumas localidades sequer têm acesso ao *wi-fi* (basilar para a efetivação do *e-learning*).

Nesse sentido, as entrevistas realizadas com as gestoras do MTur e o coordenador dos cursos provenientes do projeto “Brasil, essa é a nossa praia” foram fundamentais para aprofundar a compreensão dessas barreiras, ao evidenciarem, com base em suas experiências, tanto os avanços quanto os entraves enfrentados na implementação dos cursos de qualificação profissional em formato *on-line*.

Outrossim, é válido mencionar que os dados apresentados pelo Relatório de Gestão Anual do MTur do ano de 2024 comprovam um quantitativo bem menor do que o esperado de pessoas qualificadas nos cursos via *e-learning* ofertados pelo órgão; muito embora haja, de acordo com o documento, um esforço deste na tentativa de minimizar essa ocorrência. A ausência de políticas públicas voltadas à infraestrutura digital e tecnológica, em localidades específicas, de ações para o fortalecimento da inclusão digital, assim como a formação continuada dos profissionais envolvidos no processo educativo, ainda é sentida.

Apesar dessas limitações, os relatos dos participantes dos cursos ofertados através do *e-learning*, mais especificamente, o de Extensão e Especialização em Turismo Responsável, evidenciam uma percepção positiva em relação à proposta formativa. Muitos participantes destacaram o acesso facilitado ao conhecimento, a flexibilidade; alguns expressaram o sentimento de valorização profissional ao concluírem a formação, apontando, inclusive, impactos diretos na prática cotidiana e na ampliação de oportunidades no mercado de trabalho.

Por outro lado, pôde-se constatar ainda que alguns participantes têm dificuldade no manuseio das novas tecnologias digitais; já outros afirmaram sentir falta da interação com professores e outros alunos, lembrando que as plataformas já relacionadas ofertam cursos autoinstrucionais, ou seja, não há nenhuma interação entre discente e equipe pedagógica, e essa particularidade, às vezes, resulta na falta de motivação do participante em dar sequência ao curso e até evasão.

Muitos participantes relataram o desejo de que essas formações continuassem (mas o interessante é que elas já existem). Essa constatação revela a necessidade de ampliar a divulgação e a visibilidade dessas iniciativas, algo inclusive mencionado por uma das gestoras do MTur, como também registrado no Relatório de Gestão Anual (2024).

Em um cenário marcado por incertezas e transformações céleres, a qualificação profissional mediada pelo *e-learning*, quando bem estruturada, pode se tornar uma estratégia para o desenvolvimento sustentável do turismo.

Cabe, portanto, ao Estado e às instituições educacionais parceiras, a responsabilidade de garantir que as ações formativas e/ou de qualificação do MTur avancem no sentido de ampliar oportunidades, reduzir desigualdades e qualificar, de maneira equitativa e inclusiva, a força de trabalho (potencial e real) que concretiza a experiência turística neste país.

IMPLICAÇÕES TEÓRICAS

Os resultados obtidos na pesquisa oferecem importantes contribuições teóricas ao aprofundar a compreensão sobre a utilização do *e-learning* como uma estratégia de qualificação profissional no contexto das políticas públicas de turismo, mais democrática, flexível e viável, promovidas pelo MTur. Dessa forma, vê-se que o objetivo geral da pesquisa foi alcançado.

A pesquisa ainda evidencia que, para que o *e-learning* cumpra seu papel como uma modalidade educacional de alcance, democratização e fortalecimento profissional, é necessário investir não apenas em infraestrutura digital, mas, principalmente, em políticas públicas que

incentivem metodologias pedagógicas ativas, inclusão digital, além do suporte aos participantes dos cursos e formação docente adequada à mediação digital.

Além disso, os achados reforçam a importância de se considerar o perfil dos participantes e suas realidades socioculturais, reconhecendo que a eficácia do *e-learning* depende, dentre outros, da contextualização dos conteúdos, da oferta e manuseio das ferramentas tecnológicas, bem como da adaptação das estratégias didáticas às reais necessidades locais.

O estudo também aponta para a relevância da construção de comunidades de aprendizagem *on-line*, que favoreçam a troca de experiências, o engajamento e o sentimento de pertencimento entre os participantes, elementos fundamentais para a permanência e o sucesso nos cursos ofertados nessa modalidade.

LIMITAÇÕES E AGENDA PARA PESQUISAS FUTURAS

No que tange à pesquisa eletrônica, é importante enfatizar que a coleta de dados ocorreu de forma tranquila. Os entrevistados, assim que contactados, prontamente, colocaram-se à disposição; muito embora, agendar uma data que fosse conveniente para a pesquisadora e as gestoras do MTur tenha sido mais desafiador; porém, quando realizadas, sem grandes intercorrências.

Outrossim, é importante destacar, como um complicador, a ausência de dados completos e até atualizados nas plataformas do Ministério do Turismo, o que limita a análise mais abrangente das iniciativas de qualificação profissional, via *e-learning*, ofertadas.

Para pesquisas futuras, sugere-se a realização de uma comparação com experiências similares de qualificação profissional em turismo promovidas por outras esferas governamentais e/ou instituições privadas. Sugere-se, também, envolver mais gestores, coordenadores, tutores/professores e egressos de cursos variados ofertados na referida modalidade.

Por fim, recomenda-se investigar como o *e-learning* impacta efetivamente a empregabilidade e a permanência dos profissionais qualificados no setor turístico. A pesquisa identificou uma lacuna de informações relacionadas às contribuições práticas do curso, incluindo dados sobre a inserção dos participantes no mercado de trabalho, entre outros aspectos relevantes.

REFERÊNCIAS

- Afonso, M. H. F., Souza, J. V., Ensslin, S. R., & Ensslin, L. (2012). Como construir conhecimento sobre o tema de pesquisa? Aplicação do processo proknow-c na busca de literatura sobre avaliação do desenvolvimento sustentável. *Revista de Gestão Social e Ambiental*, 5(2), 47–62. <https://doi.org/10.24857/rgsa.v5i2.424>
- Affounh, S., Wimpenny, K., Ghodieh, A. R., Alsaud, L. A., & Obaid, A. A. (2018). Reflection on MOOC design in Palestine. *International Review of Research in Open and Distributed Learning*, 19(2), 22–36. https://www.researchgate.net/publication/324894602_Reflection_on_MOOC_Design_in_Palestine
- Albertin, A. L., & Brauer, M. (2012). Resistência à educação a distância na educação corporativa. *Revista de administração pública*, 46(5), 1367–1389. <https://doi.org/10.1590/s0034-76122012000500009>
- Alqahtani, A. Y.; Rajkhan, A. A. (2020). E-Learning Critical Success Factors during the COVID-19 Pandemic: A Comprehensive Analysis of E-Learning Managerial Perspectives. *Education Sciences*, 10(9), 216. <https://doi.org/10.3390/educsci10090216>
- Almeida, G. dos S., Costa, E. J., Lira, E. G., Pereira, M. A. M., & Batista, M. C. (2024). O Papel do Professor no Ambiente E-learning de Aprendizagem. *Revista Ilustração*, 5(1), 291–298. <https://doi.org/10.46550/ilustracao.v5i1.274>
- Alves, L. (2011). Educação a distância: conceitos e história no Brasil e no mundo. *Revista Brasileira de Aprendizagem Aberta e a Distância*, 10. <https://doi.org/10.17143/rbaad.v10i0.235>
- Alves, K. S. (2019). Trabalhar no Turismo: Entre Afetos e (Im)Potências de Agir. *Revista Ateliê do Turismo*. Campo Grande, V. 1, n. 2, p. 16-30. ISSN: 2594-8407).
- Anjos, S. M., Perin, T. A., Oliveira Meda, M. P., Andrade, H. R. I., Freires, K. C. P., & Minetto, V. A. (2024). *Tecnologia na Educação: Uma Jornada pela Evolução Histórica, Desafios Atuais e Perspectivas Futuras* (1ª). Quipá Editora. <https://educapes.capes.gov.br/bitstream/capes/742072/2/Tecnologia%20na%20educa%C3%A7%C3%A3o%20%20uma%20jornada%20pela%20evolu%C3%A7%C3%A3o%20hist%C3%B3rica%20%20desafios%20atuais%20e%20perspectivas%20futuras.pdf>
- Araujo, A. M., & De Mattos, C. L. G. (2019). Exclusão Digital e Educação: A infraestrutura como condição primária. *E-Mosaicos*. 7(16), 157–180. <https://doi.org/10.12957/e-mosaicos.2018.33369>
- Arouca, F. A. B. (2006). *Contribuição do sistema de aprendizagem e-Learning para o treinamento empresarial: um caso na indústria de bens de consumo* [USP]. <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/18/18140/tde-12032007-173302/publico/FernandoABARouca.pdf>

- Assunção, É. L. F., Santos, J. L. D. d. M., Seabra, M. A. B., De Oliveira, R. A., Dos Anjos, D. N., Lacerda, F. M., Loureiro, V. J. S., & Da Silva, A. V. (2024). Educação a Distância (EaD): Reflexões Críticas e Práticas. *ARACÊ*, 6(3), 10043–10065. <https://doi.org/10.56238/arev6n3-340>
- Azeredo, I.; Jung, H. S. (2023). O protagonismo no processo de aprendizagem: percepções de estudantes. *Rev. Int. de Pesq. em Didática das Ciências e Matemática (RevIn)*, Itapetininga, v. 4, e023018, p. 1-21. IFSP
file:///C:/Users/Ana%20Paula/Downloads/hilde%20(3).pdf
- Baptista, J. M. de L. (2023). A globalização e o turismo. "e-LCV" [Em linha]. ISSN 2184-4097. Nº 10, p. 105-116
- Bardin, L. (1977). *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70, Ltda.
- Barreto, Lanzarini e Nascimento (2022). O Projeto “Brasil, essa é a nossa praia” e a perspectiva do Turismo Responsável. Fórum Internacional de Turismo do Iguassu. 16ª edição.
- Belo, R. A. (2014). Entre a crítica ao progresso e as contribuições da tecnologia na sociedade atual: uma discussão da relação entre TIC, educação e o trabalho docente. v. 14 n. 2. *Revista EDaPECI - Culturas Digitais e Educação*.
DOI: <https://doi.org/10.29276/redapeci.2014.14.22186.322-338>
- Boni, V. & Quaresma, S. J. (2005). Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em ciências sociais. *Em Tese Revista Eletrônica dos Pós-Graduandos em Sociologia Política da UFSC*, 68 - 80.
- Buhalis, D. & Law, R. (2008). Progress in Information Technology and Tourism Management: 20 Years on and 10 Years After the Internet—The State of eTourism Research. *Article in Tourism Management*. DOI: 10.1016/j.tourman.2008.01.005
- BRASIL. (2003). Constituição da República Federativa do Brasil. Editado por Antônio de Paulo. 14 ed. – Rio de Janeiro: DP&A.
- BRASIL. (s.d.) A nossa história. Ministério do Turismo. Embratur. Disponível em: <https://embratur.com.br/historia/>
- BRASIL. Manual Projeto Orla. (2022). Ministério da Economia. Secretaria de Coordenação e Governança do Patrimônio da União – Brasília: Ministério da Economia.
- BRASIL, Ministério do Turismo. (2021). <https://www.gov.br/turismo/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/qualificacao/brasil-bracos-abertos/brasil-bracos-abertos-2021>
- Bruzzi, D. G. (2016). Uso da tecnologia na educação, da história à realidade atual. *Revista Polyphonia*, 27(1), 475–483. <https://doi.org/10.5216/rp.v27i1.42325>
- Cabero, J. (2006). Bases pedagógicas do e-learning. *Revista da Universidade e da Sociedade do Conhecimento*. Vol. 3 - N.º 1

- Cantoni, L; Kalbaska, N. & Inversini, A. (2009). e-Learning in tourism and hospitality: a map. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*, v. 8, n. 2, p. 148-156. https://www.researchgate.net/publication/41394934_E-learning_in_tourism_and_hospitality_A_map
- Cação, R. (2003). O e-learning como oportunidade de negócio. (1ª ed). Sociedade Portuguesa de Inovação, S.A.
- Cação, R., Dias, P. J. (2003). Introdução ao e-learning. *Sociedade Portuguesa de Inovação*, p. 1-104.
- Carvalho, F. M. S, Silva, L. I., & Silva, F. C. (2023). Motivação do estudante no Ambiente E-learning: Um Desafio a ser Alcançado. *Revista Ilustração | Cruz Alta | v. 4 | n. 2 | p. 117-123* DOI: <https://doi.org/10.46550/ilustracao.v4i2.163>
- Cascada, P., Sousa, C., Ramos, C., & Correia, M. (2015). E-learning no ensino superior aplicado a uma unidade curricular em turismo. *Egitania Scientia*, 1(16), 57–76. <https://doi.org/10.46691/es.v1i16.270>
- Casagrande, A. B., Oliveira, F. B., Diniz, D. M., Souza Sant'ana, A. (2022). Vantagens e desvantagens de cursos presenciais e online na educação executiva: percepções comparativas entre professores, coordenadores e alunos. *Competência*, Porto Alegre, v. 15, n. 2.
- Castells, M. (1999). A sociedade em rede. São Paulo: Paz e Terra. v. 1.
- Cavalcanti, M., & Rodrigues, J. L. (2020). Educação à Distância na Formação da Sociedade do Conhecimento. *RECIMA21 - Revista Científica Multidisciplinar - ISSN 2675-6218*, 1(2), 98–108. <https://doi.org/10.47820/recima21.v1i2.35>
- Cepa, S. P. (2023). Competências para o futuro do setor turístico no Ensino Superior. (Dissertação). Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar.
- CCSA (2024). Disponível: https://ccsa.ufrn.br/portal/?page_id=13633
- Codigo de Conduta do Brasil*. (2024). Turismo.gov.br. <http://www.codigodeconduta.turismo.gov.br/index.php/pt/>
- Coelho, W. G, Tedesco, P. C. A. R. (2017). A percepção do outro no ambiente virtual de aprendizagem: presença social e suas implicações para Educação a Distância. *Rev. Bras. Educ.* 22 (70). <https://doi.org/10.1590/S1413-24782017227031>
- Costa Júnior, J. F. (2023). A importância da educação como ferramenta para enfrentar os desafios da sociedade da informação e do conhecimento. *Convergências: Estudos Em Humanidades Digitais*, 1(01), 127–144. <https://doi.org/10.59616/conehd.v1i01.97>
- Costa, M. A. B., Santos Corrêa, J., Guerra, R. S., Castro Nunes, M. N., & Carvalho, E. S. S. ([s.d.]). *Educação e tecnologia: usos e possibilidades para o ensino e a aprendizagem* 2. <https://doi.org/10.47573/aya.5379.2.105>

- COP 30 no Brasil*. (n.d.). Planalto. <https://www.gov.br/planalto/pt-br/agenda-internacional/missoes-internacionais/cop28/cop-30-no-brasil>
- Cunha, D. de O., Oliveira, F. L. de, Bezerra, L. F., Severiano Júnior, E., & Gonçalves, C. P. (2019). O uso do E-learning como ferramenta de ensino e aprendizagem. *REVISTA de TECNOLOGIA APLICADA*, 8(3), 41–53. <https://doi.org/10.21714/2237-3713rta2019v8n3p4153>
- Chan, C-S., Chan, Y-H., & Fong, T. H. A. (2019). Game based e-learning for urban tourism education through an online scenario game. *International Research in Geographical and Environmental Education*, 29(4), 283-300.
- Chan, C-S., Chan, Y-H., & Fong, T. H. A. (2020). The effectiveness of online scenario game for ecotourism education from knowledge-attitude usability dimensions. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 27, 1-12.
- Chen, Y.-F., & Mo, H.(2014). Users' perspectives on tour-guide training courses using 3D tourist sites. *Australasian Journal of Educational Technology*, 30(6), 617–631.
guide_training_courses_using_3D_tourist_sites
- Curso de Turismo Responsável - Relatório 2023*. (2023).
file:///C:/Users/Ana%20Paula/Downloads/RELAT%C3%93RIO_CURSO%20TURISMO%20RESPONS%C3%81VEL_2023.pdf
- Cruz, J. A. C., Flores, A. C. R., Mattos, M. B. G & Bermejo, L. J. (2017). A utilização do e-learning como ferramenta na educação corporativa. Intercom – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação 40º Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação – Curitiba – PR
- Daultani, Y., Goswami, M., Kumar, A., & Pratap, S. (2021). Perceived outcomes of elearning: identifying key attributes affecting user satisfaction in higher education institutes. *Measuring Business Excellence*. <https://doi.org/10.1108/MBE-07-2020-0110>
- Dasheva, D., Andonov, H., & Doncheva, L. (2020). Master's program high performance sport e-learning during COVID-19 pandemic. *Pedagogy*, 92(7s), 1–15.
https://www.researchgate.net/publication/344375766_MASTER'S_PROGRAM_HIGH_PERFORMANCE_SPORT_E-LEARNING_DURING_COVID-19_PANDEMIC
- Dias, É. (2024). A Educação e os Novos Tempos. *Ensaio: aval. pol. públ. educ.* 32 (122)
<https://doi.org/10.1590/S0104-40362024003201221>
- Dias, E.; Pinto, F. C. F. (2019). Educação e Sociedade. *Ensaio: aval. pol. públ. educ.* 27 (104). <https://doi.org/10.1590/S0104-40362019002701041>
- Dropa, M. M., Maio, C. A.; Souza, L. F., Pereira Jorge, M. A. P. (2008). Programa de qualificação profissional e social para o setor turístico: a experiência de Ponta Grossa – PR. V Seminário da Associação Nacional de Pesquisa e Pós Graduação em Turismo. <https://www.anptur.org.br/anais/anais/files/5/178.pdf>

- Educação: objetivos fundamentais para a formação do cidadão - Brasil Escola.* (s.d.). Brasil Escola. <https://brasilecola.uol.com.br/educacao#Educação+formal+e+informal>
- EHL Insights. (2023). *Hospitality industry data and key statistics: 2024 update*. Hospitalityinsights.ehl.edu. <https://hospitalityinsights.ehl.edu/hospitality-industry-statistics>
- ENAP (2014). Universitários do pós-pandemia preferem EAD ou ensino híbrido. Disponível em: <https://www.enap.gov.br/pt/acontece/noticias/universitarios-do-pos-pandemia-preferem-ead-ou-ensino-hibrido>
- Esposito, V. H. G., & Fratucci, A. C. (2024). O olhar do trabalhador para as condições de trabalho no turismo na cidade do Rio de Janeiro durante a pandemia de Covid-19. *Turismo, Sociedade & Território*, v. 6, n. 1, e37648
- Feger, J. E., Freitas, M. do C. D., Kuntz, V. H., Sehn, M. F., & Santos, L. R. N. dos. (2015). Cursos Pronatec Copa 2014 Voltados ao Turismo em Curitiba, PR: Instrumento de Avaliação por Rubrica. *Revista Rosa Dos Ventos - Turismo E Hospitalidade*, 7(3). Recuperado de <https://sou.ucs.br/etc/revistas/index.php/rosadosventos/article/view/3144>
- Felices Lago, Á. M. (2016). Tourism websites in English as a source for the autonomous learning of specialized terminology: A CALL application. *Ibérica*, (31), 109–126. <https://www.redalyc.org/journal/2870/287045359006/html/>
- Fernandes, S. M., Henn, L. G., & Kist, L. B. (2019). O ensino a distância no Brasil: alguns apontamentos. *Research, Society and Development*. [S.I.], v.9, n.1.
- Ferreira, H. C. H., & Fonseca Filho, A. da S. (2020). Dilemas, expectativas e perspectivas sobre o ensino superior de Turismo e Hospitalidade em tempos de Covid-19. *REVISTA ACADÊMICA OBSERVATÓRIO DE INOVAÇÃO DO TURISMO*, 14(4), 29–49. <https://doi.org/10.17648/raoit.v14n4.6658>
- Ferreira, F. de C., Silva, J. dos S., Silva, M. A. da, Sousa, M. de, & Oliveira, R. F. de. (2023). O Impacto da Motivação na Eficácia do E-learning. *Revista Ilustração*, 4(4), 47–58. <https://doi.org/10.46550/ilustracao.v4i4.187>
- Figueiredo, C. G. S. (2020). O Feedback no Ensino a Distância: Possibilidades e Desafios. Paidéia. *Revista Científica de Educação a Distância*. <file:///C:/Users/Ana%20Paula/Downloads/1044-4559-2-PB.pdf>
- Filho, L.N.S. (2012). O papel do tutor presencial na Educação a Distância. In: Encontro de pesquisadores em Educação a Distância - ENPED. São Carlos.
- Fita, A., González, M., & Rodríguez, J. (2016). Use of synchronous e-learning in university courses. *Journal of Educational Technology & Society*, 19(4), 1–13. https://www.researchgate.net/publication/309622422_Use_of_synchronous_e-learning_at_university_degrees

- Fonseca Filho, A. S. (2007). Educação e turismo: Reflexões para elaboração de uma Educação Turística. *Revista Brasileira De Pesquisa Em Turismo*, 1(1), 5–33. <https://doi.org/10.7784/rbtur.v1i1.77>
- Fonseca Filho, A. S. (2007). Educação e turismo – um estudo sobre a inserção do turismo no ensino fundamental e médio. 184 f. Dissertação (Mestrado) – Faculdade de Educação, Universidade de São Paulo, São Paulo.
- Fotiadis, A. K., & Sigala, M. (2015). Developing a framework for designing an Events Management Training Simulation (EMTS). *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 16, 59–71.
- Forbes. E-Learning subindo para \$ 325 bilhões em 2025 UF Canvas Absorb Schoology Moodle. Forbes, 2018. Disponível em: <https://www.forbes.com/sites/tjmccue/2018/07/31/e-learning-climbing-to-325-billion-by-2025-uf-canvas-absorb-schoology-moodle/?sh=33c6eb973b39> Acesso: 15 abr. 2024
- Franco, R. H. R.; Braga, D. B. & Rodrigues, A. (2011). EaD Virtual: Entre teoria e prática. 2. ed. Assis: Triunfal Gráfica e Editora, 2011.
- Freitas, A. S. de, Ferreira, J. B., Garcia, R. A., & Kurtz, R. (2017). O Efeito da Interatividade e do Suporte Técnico na Intenção de Uso de um Sistema de E-learning. *Revista De Ciências Da Administração*, 1(1), 45–56. <https://doi.org/10.5007/2175-8077.2017v19n47p45>
- Galvão, M. C. B.; Ricarte, I. L. M. (2020). Revisão Sistemática da Literatura: Conceituação, Produção e Publicação. *LOGEION: Filosofia da informação*, Rio de Janeiro, v. 6 n. 1, p.57-73. DOI: <https://doi.org/10.21728/logeion.2019v6n1.p57-73>
- Gavril, R, M., Hiehne, J., Hell, C. R., & Kirschner, C. (2017). Impact assessment on the performance of e-learning in corporate training programs in the context of globalization. *Anais do XI International Conference on Business Excellence*. p. 398-410.
- Gil, A. C. (2002). Métodos e técnicas de pesquisa social. (5. ed.) São Paulo: Atlas.
- Gomes, A. J. F. (2021). Ensino a Distância no Brasil. Universidade Atual Editora. <https://educapes.capes.gov.br/bitstream/capes/601616/6/Educa%C3%A7%C3%A3o%20a%20Dist%C3%A2ncia%20no%20Brasil%20.pdf>
- Gonçalves, V. (2007). Congresso da SPCE - Educação para o sucesso: políticas e actores. Funchal.
- González, P. (2019). Experimental study comparing face-to-face and online teaching / learning of an English subject. *Porta Linguarum An International Journal of Foreign Language Teaching and Learning*, (32), 119–134. <https://doi.org/10.30827/portalin.vi32.13703>

- Hack, J. (2000). Educação a Distância no Brasil: Experiências e desafios. Revista Roteiro. Nº 44.
- Henriques, C. H. (2003). Produto Turístico Urbano. In book: Turismo, Cidade e Cultura: Planejamento e Gestão Sustentáveis Publisher: Edições Sílabo
- Histórico da Educação Profissional e Tecnológica no Brasil*. (s.d.). Ministério da Educação. <http://portal.mec.gov.br/publicacoes-para-professores/30000-uncategorised/68731-historico-da-educacao-profissional-e-tecnologica-no-brasil>
- IBGE. (2012). Economia do Turismo: Uma Perspectiva Macroeconômica 2003-2009. Estudos e Pesquisas Informação Econômica, 18. Rio de Janeiro: IBGE.
- Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará (IFCE)*. (2022). Ministério Do Turismo. <https://www.gov.br/turismo/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/qualificacao/parcerias/instituto-federal-de-educacao-ciencia-e-tecnologia-do-ceara-ifce>
- Jeelani, I., Han, K., & Albert, A. (2020). Development of virtual reality and stereo-panoramic environments for construction safety training. Engineering, Construction and Architectural Management, 27(8), 1853–1876. <https://doi.org/10.1108/ECAM-07-2019-0391>
- Kahigi, E. K., Ekenberg, L., Hansson, H., Tusubira, F.F., & Danielson, M. (2008). EXPLORING THE E-LEARNING STATE OF ART. THE ELECTRONIC JOURNAL OF E-LEARNING, 6 (2), 77-88.
- Khan, I.A. and Al-Shibami, A.H. (2019) ‘Generation Z’s learning preferences: impact on organisational learning and development – a study conducted in a vocational institute in UAE’, Int. J. Learning and Change, Vol. 11, No. 4, pp.379–399.
- Kenski, M. V. (2003). Tecnologias e ensino presencial e a distância. 3ª ed. Papirus Campinas, São Paulo.
- Kotler, P. (2018). Administração de marketing. Tradução Sonia Midori Yamamoto. Revisão técnica Iná Futino Barreto, Edson Crescitelli; coordenação de casos Iná Futino Barreto. -- 15. ed. -- São Paulo: Pearson Education do Brasil.
- Liu, Z.; Dorozhkin, E., Davydova, N., & Sadovnikova, N. (2020). Co-Learning as a new model of learning in a digital environment: learning effectiveness and collaboration. *International Journal of Emerging Technologies in Learning*, 15(13), 34-47. https://www.researchgate.net/publication/342848857_Co-Learning_as_a_New_Model_of_Learning_in_a_Digital_Environment_Learning_Effectiveness_and_Collaboration
- Lopes, F. P.R. A., Alencar, P. C. A., Carvalho, A. N., & Silva, J. R. (2021). Educação à distância em tempos de pandemia. *Itinerarius Reflectionis Revista de Pós-graduação em Educação*. Universidade Federal de Jataí. Volume 17, n. 4. Disponível: <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/bolsistaspp,+Fabiana.pdf>

- Manzano Lopes, M., & Panosso Netto, A. (2021). Análise das políticas federais de turismo no Brasil (1930 a 2020). *Ateliê Do Turismo*, 5(2), 200-224. Recuperado de <https://periodicos.ufms.br/index.php/adturismo/article/view/13205>
- Mladenova, T., Kalmukov, Y., & Valova, I. (2020). Covid 19-A major cause of digital transformation in education or just an evaluation test. *TEM Journal*, 9(3), 1163–1170. <https://doi.org/10.18421/TEM93-42>
- Martins, A. C. T., Oliveira Júnior, A. W., da Silva, F. B. S., & Demuner, J. A. (2024). Motivação e Tendências no E-Learning: Uma Nova Era para a Educação. *Revista Foco*. Curitiba (PR). v.17.n.1e4074. p.01-18. DOI:10.54751/revistafoco.v17n1-042
- Maranhão, C. H. S. (2017) A trajetória histórica da institucionalização do turismo no Brasil. *Revista de Turismo Contemporâneo – RTC*, Natal, v. 5, n. 2, p. 238-259 Disponível em: [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/leilianne,+9.522-+Vers%C3%A3o+final+\(1\)+OK%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/leilianne,+9.522-+Vers%C3%A3o+final+(1)+OK%20(1).pdf)
- Maity, S. (2019). Identifying opportunities for artificial intelligence in the evolution of training and development practices. *Journal of Management Development*, 38(8), 651 663. <https://doi.org/10.1108/JMD-03-2019-0069>
- Mattar, J. (2022). Disponível em: https://abed.org.br/arquivos/Educacao_a_Distancia_pos-pandemia_27ciaed.pdf Silva e Behar
- Marchiori, E., & Cantoni, L. (2018). Applying the counseling-learning approach to a tourism-related massive open online course. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 18(1), 1–17. https://www.researchgate.net/publication/322014919_Applying_the_counseling-learning_approach_to_a_tourism-related_massive_open_online_course
- MEC. Portal MEC. (2017). Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/component/content/article?id=12823:o-que-e-educacao-a-distancia>. Data de acesso: 20 jul. 2024
- MEC. Portal (2024). Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/cursos-da-ept/formacao-inicial-e-continuada-ou-qualificacao-profissional> Data de acesso: 29 out. 2024
- Método “Would You Like” para capacitação de operadores turísticos é lançado pelo MTur com a presença do presidente da Embratur.* (2022, 29 de março). Embratur. <https://embratur.com.br/2022/03/29/metodo-would-you-like-para-capacitacao-de-operadores-turisticos-e-lancado-pelo-mtur-com-a-presenca-do-presidente-da-embratur/>
- Minasi, S., Mayer, V., & Santos, G. E. de O. (2022). Desigualdade de gênero no turismo: a mulher no ambiente profissional no Brasil. *Revista Brasileira De Pesquisa Em Turismo*, 16, 2494. <https://doi.org/10.7784/rbtur.v16.2494>
- Ministério do Turismo lança plataforma de qualificação profissional.* (2017, abril 5). Ministério do Turismo. <https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/noticias/ministerio-do-turismo-lanca-plataforma-de-qualificacao-profissional>

MTur abre inscrições para capacitação gratuita em autismo e inclusão. (2021, setembro 30). Ministério do Turismo. <https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/noticias/mtur-abre-inscricoes-para-capacitacao-gratuita-em-autismo-e-inclusao>

Ministério do Turismo. (2021). GOV.BR. <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/ministerio-do-turismo>

MTur qualificou mais de 34 mil pessoas em 2021. (2022, fevereiro 3). Ministério do Turismo. <https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/noticias/mtur-qualificou-mais-de-34-mil-pessoas-em-2021>

MTur e IFB lançam curso para prevenir exploração sexual no turismo. (2023). ANDI - Comunicação E Direitos. https://andi.org.br/infancia_midia/mtur-e-ifb-lancam-curso-para-promover-a-prevencao-a-exploracao-sexual-no-turismo/

Ministério do Turismo. (2023). Código de Conduta do Brasil. <https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/noticias/mtur-promove-rede-de-prevencao-a-exploracao-sexual-no-turismo#:~:text=CLIQUE%20AQUI%20e%20acesse%20o,Instituto%20Federal%20de%20Bras%C3%ADlia%20%E2%80%93%20IFB.>

MTur (2023). Relatório de Gestão Ano Base 2023. https://www.gov.br/turismo/pt-br/acesso-a-informacao/transparencia-e-prestacao-de-contas/relatorio-de-gestao/copy_of_Relatorio_de_Gestao_Ano_Base_2023_Versao_Final___DGE.pdf

MTur reabre inscrições para qualificação gratuita de Gestor de Turismo. (2021). Serviços E Informações Do Brasil. <https://www.gov.br/pt-br/noticias/viagens-e-turismo/2021/08/mtur-reabre-inscricoes-para-qualificacao-gratuita-de-gestor-de-turismo>

MTur (2024). Relatório de Gestão Integrado Ano Base – 2024. https://www.gov.br/turismo/pt-br/acesso-a-informacao/auditorias/prestacao-de-contas-1/RGMTUR2024versaofinalparapublicar_compressed.pdf

MTur (s.d). Ministério do Turismo lança Plano Nacional com o objetivo de posicionar o Brasil como maior receptor de turistas da América do Sul até 2027. <https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/noticias/ministerio-do-turismo-lanca-plano-nacional-com-o-objetivo-de-posicionar-o-brasil-como-maior-receptor-de-turistas-da-america-do-sul-ate-2027>

MTur (2025). No mês dedicado às mulheres, Ministério do Turismo lança iniciativas inéditas que beneficiam o público feminino. <https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/noticias/no-mes-dedicado-as-mulheres-ministerio-do-turismo-lanca-iniciativas-ineditas-que-beneficiam-o-publico-feminino>

Mônaco, J. (2020). **Curso de capacitação do MTur supera os 15 mil inscritos.** https://www.panrotas.com.br/mercado/pesquisas-e-estatisticas/2020/01/curso-de-capacitacao-do-mtur-supera-os-15-mil-inscritos_170356.html

- Moore, M. G.; Kearsley, G. (tradução Ez2Translate; revisão técnica Renata Aquino Ribeiro). (2013). Educação a Distância: sistema de aprendizagem on-line. 3. Ed. São Paulo: Cengage Learning.
- Monte, C. A. (2023). O E-Learning no Brasil: Contribuições, Desafios e Perspectivas Futuras. *Revista Acadêmica Online, Brazil*, v.11, n.55, p. 01-21 DOI: 10.36238/2359-5787.2025.V11N55.438
- McCue, T. (2018). *E Learning Climbing To \$325 Billion By 2025 UF Canvas Absorb Schoology Moodle*. Forbes. <https://www.forbes.com/sites/tjmccue/2018/07/31/e-learning-climbing-to-325-billion-by-2025-uf-canvas-absorb-schoology-moodle/?sh=422abc843b39>
- Oliveira, A. F. P., Queiroz, A. S., Souza Junior, F. A., Silva, M. C. T., Melo, M. L. V., & Oliveira, P. R. F. (2019). Educação a Distância no mundo e no Brasil. *Revista Educação Pública*, v. 19, nº 17. Disponível em: <https://educacaopublica.cecierj.edu.br/artigos/19/17/educacao-a-distancia-no-mundo-e-no-brasil>
- Oliveira, F. M. (2008). As Políticas de Turismo no Brasil nos Anos Noventa. *Turismo em Análise*, v.19, n.2.
- Oliveira, B. M. K., Ramos, A. S. M., de Andrade, A. P. V., de Souza Neto, R. A., & Dias, G. F. (2015). Fatores Influenciadores na Adoção de Capacitação A distância. *Pretexto*. <https://doi.org/10.21714/pretexto.v16i4.2721>
- ONU (2024). Disponível em: (<https://brasil.un.org/pt-br/sdgs>)
- Opria, B., Petrenko, I., Pavelkiv, K., Denyshchuk, I., Dziubyshyna, N., & Balika, L. (2022). Organizational and pedagogical conditions for training future masters in tourism in the aspect of the postmodern approach. *Revista Românească pentru Educație Multidimensională*, 14(1), 215–232. https://www.researchgate.net/publication/358502247_Organizational_and_Pedagogical_Conditions_for_Training_Future_Masters_in_Tourism_in_the_Aspect_of_the_Postmodern_Approach
- Pandemia acelerou processo de transformação digital das empresas no Brasil, revela pesquisa. (2022). Portal FGV. <https://portal.fgv.br/noticias/pandemia-acelerou-processo-transformacao-digital-empresas-brasil-revela-pesquisa>
- Paula, K. C.; Ferneda, E.; Campos Filho, M. P. (2004). Elementos para implantação de cursos à distância. *Revista Colabor@*, Curitiba, v.2, n.7.
- Palafóz, C. S; Santos, C. N. (2023). A Contribuição do Turismo para o Desenvolvimento Local no Estado da Bahia: Uma Análise do Período de 2021 – 2022. *Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação- REASE*. doi.org/10.51891/rease.v9i10.12249
- Parente, F., & Moech, M. (2016). *Desafios das políticas de qualificação para um turismo mais humanizador*. Anptur.org.br.

Pinheiro, B., & Correia, L. G. (2014). E-learning.... Novas tecnologias e educação... Porto: Biblioteca Digital da Faculdade de Letras da Universidade do Porto. Pp. 45-104

Pizam, A., Shapoval V., & Ellis, T. (2016) "Customer satisfaction and its measurement in hospitality enterprises: a revisit and update", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(1), pp.2 – 35

POLÍTICA NACIONAL DE QUALIFICAÇÃO NO TURISMO A QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL COMO DIFERENCIAL ESTRATÉGICO PARA A QUALIDADE DOS SERVIÇOS TURÍSTICOS NO BRASIL. (2017). <https://www.gov.br/turismo/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/qualificacao/politica-nacional-de-qualificacao-no-turismo/PoliticaNacionaldeQualificacaonoTurismoPNQTset2020.pdf>

Portal CCSA | Brasil, essa é a nossa praia. (s.d.). Portal CCSA | UFRN. https://ccsa.ufrn.br/portal/?page_id=13633

Plano Nacional de Turismo (PNT) 2024-2027. (2024). Ministério Do Turismo. <https://www.gov.br/turismo/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/PNT/plano-nacional-do-turismo>

Primeiro trimestre de 2024 registra maior receita da história com turismo internacional no Brasil. (2024). Secretaria de Comunicação Social. <https://www.gov.br/secom/pt-br/assuntos/noticias/2024/05/primeiro-trimestre-de-2024-registra-maior-receita-da-historia-com-turismo-internacional-no-brasil#:~:text=O%20registro%20para%20o%20per%C3%ADodo>

Prodanov, C. C., & Freitas, E. C. (2013). Metodologia do trabalho científico [recurso eletrônico]: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico – 2. ed. – Novo Hamburgo: Feevale

Programa “Bem Receber Copa” capacita gratuitamente profissionais de hospedagem. (2011, July 14). Ministério Do Turismo. <https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/noticias/programa-bem-receber-copa-capacita-gratuitamente>

Projeto Orla. (2022). Ministério da Economia. <https://www.gov.br/economia/pt-br/assuntos/patrimonio-da-uniao/arquivos-antigos-privados/projeto-orla/projeto-orla>

Pronatec Turismo ultrapassa meta para a Copa. (2014, April 17). Ministério Do Turismo. <https://www.gov.br/turismo/pt-br/assuntos/noticias/pronatec-turismo-ultrapassa-meta-para-a-copa/>

Qizi, G. D. B. (2024). Possibilities of using E-learning in Training and Development of Employees. *Journal of Artificial Intelligence and Digital Economy*, 1(9), 36–42. <https://doi.org/10.61796/jaide.v1i9.931>

Qualifica Turismo - Curso: Curso de Atendimento ao Turista - Brasil Braços Abertos. (2024). Turismo.gov.br. <https://qualifica.turismo.gov.br/course/view.php?id=37&page=introduction>

- Qualifica Turismo - Curso: Curso Gestor do Turismo (CGT)*. (2025). Turismo.gov.br. <https://qualifica.turismo.gov.br/course/view.php?id=38&page=introduction>
- Qualifica Turismo - Todos os Cursos*. (n.d.). Qualifica.turismo.gov.br. Retrieved January 31, 2024, from <https://qualifica.turismo.gov.br/?redirect=0&courses=all>
- Rabahy, W. A. (2019). Análise e perspectivas do turismo no Brasil. *Revista Brasileira De Pesquisa Em Turismo*, 14(1), 1–13. <https://doi.org/10.7784/rbtur.v14i1.1903>
- RELATÓRIO DE GESTÃO INTEGRADO ANO BASE - 2024*. (2024). https://www.gov.br/turismo/pt-br/acesso-a-informacao/auditorias/prestacao-de-contas-1/RGMTUR2024versaofinalparapublicar_compressed.pdf
- Richardson, R. J. (2012). *Pesquisa Social: métodos e técnicas*. 3 ed. 14 reimpr. São Paulo: Atlas.
- Rocha, S. D., Joye, C. R., & Moreira, M. M. (2020). A Educação a Distância na era digital: tipologia, variações, uso e possibilidades da educação online. *Research, Society and Development*, v. 9, n. 6, e10963390, 2020 (CC BY 4.0) | ISSN 2525-3409 | DOI: <http://dx.doi.org/10.33448/rsd-v9i6.3390>
- Rodrigues, I. M., & Perinotto, A. R. C. (2022). Comunicação turística acessível a pessoas com deficiências: uma revisão bibliométrica e integrativa da literatura. *Revista Turismo Em Análise*, 33(2), 213-234. <https://doi.org/10.11606/issn.1984-4867.v33i2p213-234>
- Rodrigues, R. B. (2016). *Novas Tecnologias da Informação e da Comunicação / Recife: IFPE*, 86p. Disponível em: arte_tecnologias_informacao_comunicacao.pdf (ufsm.br)
- Rosa Hallal, D., & Müller, D. (2014). A Embratur e os Cursos Superiores de Turismo no Brasil. 1970-1976 Rosa dos Ventos, vol. 6, núm. 2, abril-junho, pp. 164-179 Universidade de Caxias do Sul Caxias do Sul, Brasil.
- Rostoldo, J. P. (2003). Brasil: 1979 – 1989: Uma década perdida? https://sappg.ufes.br/tese_drupal//nometese_279_51-Jadir%20Pe%E7anha%20Rostoldo.pdf
- Roza, R. H. (2019). As TICs como mediadoras da relação entre o indivíduo e seus objetos de estudo. *Revista Temas Em Educação*, 28(3). <https://doi.org/10.22478/ufpb.2359-7003.2019v28n3.47921>
- Saraiva, A. L. O. & Anjos, F. O. (2019). As competências do guia de turismo: um estudo sobre os cursos de formação técnica no Brasil. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, São Paulo, 13 (3), p. 36-54, set./dez. <http://dx.doi.org/10.7784/rbtur.v13i3.1536>
- Saldanha, L. K. L., & Brender Filho, R. (2020). Avaliação da Educação a Distância da UFSM Baseada em Indicadores de Eficiência. *EaD em Foco*, V10, e985. 2020. DOI: <https://doi.org/10.18264/eadf.v10i1.985>

- Santos, C. B., & Costa, D. H. (2022). Turismo no Brasil: Estratégias e contribuições para economia brasileira. *E-Acadêmica*, 3(3), e5433350. <https://doi.org/10.52076/eacad-v3i3.350>
- Sena, E. M. F., Lima, E. G., Lima, G. C., Lima, I. L. S., Andrade, J. P., Arruda, J. A., Oliveira, M. L., de Oliveira, M. R. S., Silva, O. F. F., & Melo, T. S. A. ([s.d.]). A evolução da educação por meio da tecnologia. Em *EDUCAÇÃO E TECNOLOGIA: USOS E POSSIBILIDADES PARA O ENSINO E A APRENDIZAGEM* (p. 108 a 123). AYA.
- Souza, C. S.; Oliveira, R. D.; Santos, M. H. P. (2014). Políticas Públicas de Turismo: Uma Análise da Evolução do Planejamento da Regionalização nos Planos Nacionais de Turismo. *Id on Line Rev. Psic.* V.18, N. 71, p. 296-314, Maio/2024 - DOI: 10.14295/online.v18i71.4012
- Silva, I. C. M. (2020). Políticas públicas e qualificação profissional em turismo: uma análise das metodologias de pesquisa. *Revista Acadêmica Observatório de Inovação do Turismo* 14(3):94-117 DOI: [10.17648/raoit.v14n3.6027](https://doi.org/10.17648/raoit.v14n3.6027)
- Silva, I. C. M., & Frattucci, A. C. (2021). A participação do Ministério do Turismo nas políticas de educação profissional em turismo. *Cenário: Revista Interdisciplinar em Turismo e Território*, Brasília, 9 (2), 10.26512/revistacenario.v9i2.35428
- Silva, J. R. H. da. (2024). *Empoderado para aprender: as relações entre a cultura organizacional e empoderamento psicológico para a aceitação e uso do e-learning na hotelaria* [Universidade Federal do Rio Grande do Norte]. <https://repositorio.ufrn.br/items/fd7a544d-64f7-4388-8ffb-e973d9a06a0a>
- Silva, J. R. H. d., & Barreto, L. M. T. d. S. (2021). Percepções e Práticas de E-Learning sob a Ótica de Gestores da Rede Hoteleira de Natal-RN [Brasil]: Um Estudo de Múltiplos Casos. *Revista Rosa dos Ventos - Turismo e Hospitalidade*, 13(4), 1108–1133. <https://doi.org/10.18226/21789061.v13i4p1133>
- Silva, L. A. M.; França, J. S. (2025). Gestão Educacional no E-learning: Desafios e Soluções Inovadoras e o Papel Estratégico do Gestor na Criação de Ambientes Virtuais de Ensino Eficazes e Inclusivos. DOI: 10.5281/zenodo.16323210
- Silva, M. V. da, Sousa, S. M. de A., Lanzarini, R., & Barreto, L. (2024). Turismo Responsável no Projeto Orla: atuação do Projeto “Brasil, essa é a nossa praia” em 10 municípios costeiros. *Caderno Virtual De Turismo*, 24(3), 114–140. <https://doi.org/10.18472/cvt.24n3.2024.2168>
- Silva, J. R. H., Lima, D. S. M., & Mendes Filho, L. (2020). Tecnologia da Informação e Comunicação como ferramenta de aprendizagem: um estudo de casos múltiplos em agências de viagens de Natal/RN. *Revista de Turismo Contemporâneo*, 8(2), p. 222-250. <https://doi.org/10.21680/2357-8211.2020v8n2ID20158>
» <https://doi.org/10.21680/2357-8211.2020v8n2ID20158>
- Silveira, E. C.; Medaglia, J.; Vicentim, J. M.; Barbosa, D. P. (2020). Transformações na sociedade e no mercado de trabalho: a inserção do profissional de turismo no cenário

pós-pandemia do Covid-19. Observatório de Inovação do Turismo - Revista Acadêmica Vol. XVI, nº Especial. flora_thamiris,+Convocado+6.pdf

- Souza, F. W.; Alexandre, J. W. C.; Andriola, W. B.; Cavalcante, S. M. A. (2022). Trajetória Histórica da Educação a Distância (EaD): do Estudo por Correspondência aos Dispositivos Móveis. *Educação em Debate*, Fortaleza, ano 44, nº 87.
- Teixeira, G; Stefano, R. S., & Campos, E. A. R. (2015). E-learning, Percepções sobre Satisfação no Treinamento a Distância em Instituição Financeira: Reação Versus Impacto. *RACE - Revista De Administração, Contabilidade E Economia*, 14(1), 225–250. <https://doi.org/10.18593/race.v14i1.4735>
- Terra, J. A. (2015). Dependência de Internet na Aceitação e Uso de um Ambiente Virtual de Aprendizagem. Dissertação – Faculdade de Administração, Contabilidade e Economia, PUCRS.
- Takahashi, T. (Org.). (2000). Sociedade da informação no Brasil: livro verde. Ministério da Ciência e Tecnologia. Disponível em: [Sociedade da informação no Brasil: livro verde | Porto Livre \(fiocruz.br\)](http://www.fiocruz.br/sociedade-da-informacao-no-brasil-livro-verde)
- Takeuchi, H., & Nonaka, I. (2008). *Gestão do Conhecimento*. Bookman: Porto Alegre. https://kupdf.net/download/gest-atilde-o-do-conhecimento-takeuchi-e-nonaka_590f8db0dc0d602c49959e86_pdf
- Torreão, L. (2023). *Educação profissional é essencial para o Brasil, diz relatório internacional*. Senac Pernambuco. <https://www.pe.senac.br/educacao-profissional-e-essencial-para-o-brasil-diz-relatorio-internacional/>
- Thomas, B. J., Khalil, T., & Joseph, N. (2020). The role of educational technologies in CSR perception of tourism education: The comparative analysis of e-learning and m-learning tools as moderators. *Journal of Risk and Financial Management*, 13(12), 318. https://www.researchgate.net/publication/346975127_The_Role_of_Educational_Technologies_in_CSR_Perception_of_Tourism_Education_The_Comparative_Analysis_of_E-Learning_and_M-Learning_Tools_as_Moderators
- UFRN (2024). Disponível em: <https://www.ufrn.br/imprensa/noticias/71381/curso-de-turismo-responsavel-divulga-inscricoes-deferidas>
- Unesco (2016). Educação e Formação Técnica e Profissional. Disponível em: <https://siteal.iiep.unesco.org/pt/eje/pdf/1115>
- União, T. de C. da. (n.d.). *Levantamento no Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego (Pronatec) | Portal TCU*. Portal.tcu.gov.br. <https://portal.tcu.gov.br/biblioteca-digital/levantamento-no-programa-nacional-de-acesso-ao-ensino-tecnico-e-emprego-pronatec.htm#:~:text=O%20Programa%20Nacional%20de%20Acesso>
- Wei, W., Shen, S. C., Qiu, Y. (2023). Understanding the Emotional Intelligence Performance of Hospitality and Tourism Students in the E-learning Environment: A Delphi

Approach. *Journal of Hospitality & Tourism Education*. Vol. 35
<https://doi.org/10.1080/10963758.2022.2109477>

- Valin, C. et. al. (2003). Educação a Distância Via Internet. (Organizadores: José Armando valente; Maria Elisabete B. Brito Prado e Maria Elizabeth Bianconcini de Almeida. São Paulo: Avercamp.
- Valle, P. R. D., & Ferreira, J. L. (2023). Análise de Conteúdo na Perspectiva de Bardin: Contribuições e Limitações para a Pesquisa Qualitativa em Educação. <https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.7697>
- Venkatesh, V., & Morris, M. G. (2000). Why don't men ever stop to ask for directions? Gender, social influence, and their role in technology acceptance and user behavior. *MIS Quarterly*, v. 24
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: toward a unified view. *Mis Quarterly*, Minneapolis, v. 27, n. 3, p. 425-478, Sept.
- Vergara, S. C. (2007). Estreitando relacionamentos na educação a distância. *Cad. EBAPE.BR* 5 (spe) • <https://doi.org/10.1590/S1679-39512007000500010>
- Vieira, A. M. D. P., & Junior, A. de S. (2017). A educação profissional no Brasil. *Revista Interacções*, 12(40). <https://doi.org/10.25755/int.10691>
- Vilela, G. J. P., & Costa, H. A. (2020). Políticas Públicas de Turismo: uma análise crítica dos planos nacionais de turismo do Brasil (2003- 2022). *Revista Turismo Em Análise*, 31(1), 115-132. <https://doi.org/10.11606/issn.1984-4867.v31i1p115-132>
- (*Would you like?*, [s.d.])
Would you like? ([s.d.]). Ministério do Turismo. Recuperado 18 de maio de 2025, de <https://www.gov.br/turismo/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/qualificacao/would-you-like>
- Zhang, T., Shaikh, Z. A., Yumashev, A. V., & Chład, M. (2020). Applied model of E-learning in the framework of education for sustainable development. *Sustainability* (Switzerland), 12(16), 1–15. <https://doi.org/10.3390/SU12166420>
- Zamperlini Boff, F. (2005). Turismo Sustentável: Um Estudo do Plano de Desenvolvimento do Turismo do Estado do Espírito Santos. [Monografia, Universidade Federal do Espírito Santo]. <https://observatoriodoturismo.es.gov.br/Media/observatorio/Publicacoes/Outras/Monografias/FelipeZamperliniBoff.pdf>

APÊNDICE A – INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

Roteiro de entrevistas (Servidores do Ministério do Turismo)

Área de formação:

Função ou cargo que ocupa:

Tempo de atuação no setor do Turismo:

Questões:

1. **Experiência Pessoal e Atividade turística**

- Poderia nos contar um pouco sobre sua atual função e experiência no Ministério do Turismo?
- Qual a sua experiência com programas de qualificação profissional, especialmente na utilização do *e-learning*?

2. **Percepção sobre E-Learning**

- Como avalia a importância da utilização do *e-learning* na qualificação dos profissionais do Turismo?
- Quais vantagens você identifica no uso do *e-learning*, quando comparados aos métodos tradicionais de treinamento/qualificação?

3. **Implementação e Adoção do E-Learning**

- Quais foram as principais razões para a adoção do *e-learning* para os cursos ofertados pelo Ministério do Turismo?
- Quais foram os programas de qualificação do MTur que adotaram a tecnologia do *e-learning*?
- Como foi o processo de implementação do *e-learning*?
- Quais foram os principais desafios encontrados durante a implementação?

4. **Efetividade e Resultados**

- Na sua opinião, o *e-learning* tem sido eficaz na qualificação dos profissionais?
- Como a eficácia dos cursos, mediados pelo *e-learning*, é verificada e avaliada pelo MTur?

5. **Desafios e Oportunidades**

- Quais são os principais desafios identificados na utilização do *e-learning* para a qualificação dos profissionais do Turismo?
- De que forma esses desafios foram e/ou podem ser superados?
- Quais são as perspectivas do futuro para o uso do *e-learning* no Ministério do Turismo?

6. **Integração com Outras Iniciativas**

- O *e-learning* está integrado com outras iniciativas de qualificação e desenvolvimento profissional no Ministério do Turismo? Se sim, quais?
- Como são realizadas parcerias com outras instituições ou órgãos públicos para o desenvolvimento de cursos e conteúdo de *e-learning*?

7. Tecnologia e Inovação

- Quais tecnologias e ferramentas de *e-learning* são utilizadas atualmente pelo Ministério do Turismo?
- Você vê potencial para a incorporação de novas tecnologias, como Realidade Virtual, Inteligência Artificial, ou outras inovações no *e-learning*?

8. Feedback e Melhorias

- Vocês recebem feedback dos participantes dos cursos de *e-learning*? Se sim, como essas informações são coletadas e utilizadas para a promoção de melhorias?
- Quais sugestões teria para melhorar os programas de *e-learning* no Ministério do Turismo?

9. Impacto na Carreira dos Profissionais

- Na sua opinião, como o *e-learning* tem impactado a carreira dos profissionais do Turismo?
- Existem histórias ou casos de sucesso de profissionais que se destacaram após participarem de programas de *e-learning*?

10. Considerações Finais

- Há algo mais que gostaria de comentar sobre o uso do *e-learning* na qualificação profissional no Ministério do Turismo que não foi contemplado no roteiro de entrevistas?

✓ APÊNDICE B – INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

Roteiro de entrevista – Coordenadores (UFRN)

✓ Perfil do entrevistado e Contexto do Curso e/ou Programa de Formação

1. Nome;
2. Qual o cargo que ocupa atualmente;
3. Tempo de trabalho com o Turismo.

Questões:

I - Estrutura e Conteúdo do Curso

- Quais metodologias de ensino são aplicadas ao longo do curso? Como elas foram escolhidas e adaptadas para a modalidade *e-learning*?
- Como é realizado o planejamento dos conteúdos e atividades do curso?

II - Estratégias para Engajamento e Motivação dos Participantes

- Quais estratégias são utilizadas para incentivar a interação e o engajamento dos participantes no ambiente virtual?
- Quais ferramentas e recursos digitais são mais eficazes para motivar os participantes e promover o aprendizado ao longo do curso?

III - Avaliação e *Feedback*

- Como são realizados os processos de avaliação? Quais métodos são utilizados para avaliar o aprendizado na modalidade *e-learning*?
- Qual(ais) prática(s) de *feedback* são oferecidas aos participantes?
- Há alguma forma de suporte adicional para aqueles participantes que encontram dificuldades de acesso?

IV - Desafios e Oportunidades

- Quais são os principais desafios enfrentados na coordenação e gestão de um curso de Turismo na modalidade *e-learning*? Como vocês lidam com eles?
- Quais oportunidades e inovações a modalidade *e-learning* trouxe para a área de Turismo? Há algo que tenha surpreendido positivamente na experiência de ensino virtual?

V - Perfil e Satisfação dos participantes

- Qual é o perfil médio dos participantes que se matriculam nesses cursos?
- De que forma vocês monitoram a satisfação e o desempenho dos participantes?

- Quais pontos do curso ofertados no *e-learning* são mais bem avaliados?

VI - Considerações Finais e Perspectivas Futuras

- Como o curso impacta a inserção e desenvolvimento profissional dos participantes no setor de Turismo?
- O que você acredita que poderia ser aprimorado nos cursos de Turismo ofertados em *e-learning*?
- Quais seriam as principais melhorias ou inovações esperadas para o futuro dessa modalidade de educação?