

# PERFIS PROFISSIONAIS PARA O FUTURO DA INDÚSTRIA PARANAENSE

Horizonte de 2030

## **TURISMO**



**FIEP**  
**SESI**  
**SENAI**  
**IEL**

# **Perfis Profissionais para o Futuro da Indústria Paranaense**

Horizonte de 2030

**TURISMO**

**FEDERAÇÃO DAS INDÚSTRIAS DO ESTADO DO PARANÁ – FIEP**

Presidente: Edson Campagnolo  
Superintendente Corporativo: Ovaldir Nardin

**SERVIÇO SOCIAL DA INDÚSTRIA  
DEPARTAMENTO REGIONAL DO PARANÁ – SESI/PR**

Superintendente: José Antonio Fares

**SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL  
DEPARTAMENTO REGIONAL DO PARANÁ – SENAI/PR**

Diretor Regional: Marco Antonio Areias Secco

**INSTITUTO EUVALDO LODI  
DEPARTAMENTO REGIONAL DO PARANÁ – IEL/PR**

Superintendente: José Antonio Fares

**Gerência de Educação Profissional e Tecnológica do Senai/PR**

Rosane Aparecida Lara

**Gerência dos Observatórios Sesi/Senai/IEL**

Marília de Souza

© 2014. Senai – Departamento Regional do Paraná

© 2014. Sesi – Departamento Regional do Paraná

Qualquer parte desta obra poderá ser reproduzida, desde que citada a fonte.

**Observatórios Sesi/Senai/IEL**

## **Equipe Técnica**

### **Organização**

Marília de Souza  
Sidarta Ruthes  
Raquel Valença

### **Autoria**

André Luis Marra do Amorim  
Arabella Natal Galvão da Silva  
Cláudia Cristina Lopes Machado  
Kleber Cuissi Canuto  
Maicon Gonçalves Silva  
Marília de Souza  
Raquel Valença  
Roland Cirilo  
Sidarta Ruthes

### **Projeto Gráfico e Diagramação**

Aline Kavinski  
Arabella Natal Galvão da Silva  
Fernando Ribeiro  
Katia Villagra  
Ramiro Pissetti

### **Revisão**

Camila Rigon Peixoto  
Juliane Bazzo

### **Colaboração**

Ana Paula Costa de Oliveira Kamizi  
Dayane Rocha de Pauli  
Michelli Gonçalves Stumm  
Tássia Kleine  
Vyvian Zilah Fernandes

## FICHA CATALOGRÁFICA

Perfis profissionais para o futuro da indústria paranaense: Turismo. / Marília de Souza (org.); Sidarta Ruthes (org.); Raquel Valença (org.) – Curitiba: Senai/PR, 2014.  
68 p. : il. ; 30 cm (Perfis profissionais para o futuro da indústria paranaense, v. 12).

ISBN 978-85-88980-89-1

1. Perfis profissionais. 2. Futuro. 3. Indústria. 4. Paraná

I. Souza, Marília de (org.). II. Ruthes, Sidarta (org.). III. Valença, Raquel (org.). IV. Amorim, André Luis Marra. V. Silva, Arabella Galvão da. VI. Machado, Cláudia Cristina Lopes. VII. Kanuto, Kleber Cuissi. VIII. Silva, Maicon Gonçalves. IX. Souza, Marília de. X. Valença, Raquel. XI. Cirilo, Roland. XII. Ruthes, Sidarta. XIII. Título.

CDU: 30



# **Perfis Profissionais para o Futuro da Indústria Paranaense**

Horizonte de 2030

## **TURISMO**

**Curitiba  
2014**





## Palavra do Presidente

O Sistema Federação das Indústrias do Estado do Paraná – Sistema Fiep, composto pela Federação das Indústrias do Estado do Paraná – Fiep, Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial – Senai, Serviço Social da Indústria – Sesi e Instituto Euvaldo Lodi – IEL, é uma entidade com a missão de servir e fortalecer a indústria para melhorar a vida das pessoas. Sua visão de futuro é consolidar-se como referência em soluções para o desenvolvimento industrial sustentável.

O propósito de melhorar a vida das pessoas a partir de uma atuação cotidiana alicerçada nas premissas do desenvolvimento sustentável coloca o Sistema Fiep constantemente diante de novos desafios. Sistemáticamente, a instituição tem analisado e tratado as problemáticas que vêm emergindo, incorporando novas competências e implementando estratégias adequadas a cada situação.

Buscando estar à frente de seu tempo, o Sistema Fiep vem empreendendo esforços para o fortalecimento de uma cultura que antecipa e estabelece futuros desejáveis. Nesse sentido, tem adotado a Prospectiva Estratégica como uma de suas abordagens metodológicas para trabalhos de impacto sistêmico. Em 2005, a entidade mobilizou a sociedade para a identificação dos **Setores Portadores de Futuro para a Indústria do Paraná**. Entre 2006 e 2011, orquestrou a construção participativa de 13 **Rotas Estratégicas para o Futuro da Indústria Paranaense**.

Desde então, partindo dos resultados dos Setores Portadores de Futuro e das Rotas Estratégicas, a instituição vem concentrando esforços na identificação de perfis profissionais necessários para alavancar o futuro da indústria. Para tanto, criou o projeto **Perfis Profissionais para o Futuro da Indústria Paranaense**.

Sob a tutela do Senai e Sesi no Paraná, o referido projeto foi concebido e coordenado pelos Observatórios Sesi/Senai/IEL, tendo como objetivo induzir a oferta de formação de perfis profissionais que tragam novas perspectivas ao desenvolvimento industrial e ao progresso da sociedade. Fruto de um exercício



de prospectiva e com horizonte temporal de 2030, a iniciativa traz uma série de informações provenientes de um esforço de pesquisa interdisciplinar, legitimado por uma inteligência coletiva de 296 especialistas de diferentes setores da sociedade paranaense. O resultado são 12 publicações, com foco em setores e áreas de futuro para o Paraná, figurando como iniciativa audaciosa e inovadora.

Para o Sistema Fiep, antecipar domínios técnicos necessários à indústria e ofertar profissionais capazes de impulsionar o desenvolvimento sustentável são questões-chave para a prosperidade das sociedades e o bem-estar das pessoas. No mundo todo, diferentes especialistas e organizações compartilham dessa ideia e têm buscado a construção de metodologias prospectivas relativas à formação profissional.

Quando assumi a presidência do Sistema Fiep, em 2011, o projeto **Perfis Profissionais para o Futuro da Indústria Paranaense** já estava em curso. Abracei a ideia, visualizando-a como vetor estratégico para o planejamento da educação da indústria do estado. Essa convicção integra um novo ciclo de investimentos institucionais, no qual a educação é colocada como prioridade absoluta por sua capacidade de contribuir com o fortalecimento da indústria, a evolução da empregabilidade e a melhoria de vida das pessoas.

Ao longo de minha carreira, venho observando constantes transformações no ambiente industrial e em seu entorno, seja com mudanças técnico-científicas ou socioeconômicas. Também surgiram novos conceitos que hoje são fundamentais para a sobrevivência das indústrias, como a inovação e a sustentabilidade. Tudo isso sinaliza para novas tendências no mundo do trabalho que exigem perfis profissionais distintos daqueles que os modelos existentes enquadram.

Esses processos representam a continuidade de alterações nas carreiras não só quanto à distribuição setorial, mas também dentro de cada setor, com ocupações assumindo formas híbridas que dificultam sua caracterização e seu enquadramento de forma objetiva. Nesse contexto, o exercício de identificar os perfis profissionais que entrarão em curso por conta desses novos componentes é um desafio maior.



Longe de apontar recomendações deterministas, esta investigação aprofundada pretende suscitar a reflexão de todos aqueles que estejam envolvidos, de alguma forma, com os processos de formação e valorização do potencial humano. A intenção do Sistema Fiep, com este trabalho, é compartilhar informações que propiciem a evolução das ofertas de formação em sinergia com as transformações que estão sendo e serão vivenciadas pela indústria. Se desejamos mudar, inovar e adotar práticas educacionais que formem cidadãos capazes de impulsionar o desenvolvimento sustentável da indústria paranaense, precisamos pensar e agir pré e pró-ativamente.

Acreditamos que os resultados podem ser surpreendentes, com um Paraná mais presente na composição do produto nacional, adensando as cadeias produtivas, utilizando mais tecnologia, abrindo novos mercados e competindo no comércio internacional. Mais do que isso, um Paraná que aperfeiçoa as faculdades físicas, intelectuais e morais dos indivíduos, e que promove suas capacidades sociais e emancipadoras.

Nessa perspectiva, além de propiciar novos horizontes às instituições educacionais e às organizações industriais paranaenses, esperamos que este projeto inspire cada leitor a descobrir novos itinerários de aprendizagem e a ter a liberdade de oferecer aquilo que tem de melhor do seu plano subjetivo para a nossa sociedade. O futuro é próspero quando despertamos e desenvolvemos competências e valores na plenitude das potencialidades humanas.

A todos uma boa leitura!

**Edson Campagnolo**  
*Presidente do Sistema Fiep*





# Apresentação

O Senai e o Sesi no Paraná acreditam que a visão de longo prazo, a prospecção de oportunidades e a inovação na geração de respostas às demandas e necessidades socioindustriais são fundamentais para o avanço do estado.

Alinhados à estratégia corporativa do Sistema Fiep, as instituições iniciaram em 2005 uma trajetória em exercícios prospectivos buscando vislumbrar novas perspectivas para o Paraná. Para tanto, conduziram o projeto **Setores Portadores de Futuro para a Indústria Paranaense** – Horizonte 2015, e na sequência, entre 2006 e 2011, motivadas pelo desejo de criar as condições necessárias para materializar as visões de futuro, implementaram o projeto **Rotas Estratégicas para o Futuro da Indústria Paranaense**.

Nesses exercícios de reflexão, a formação profissional emergiu como fator crítico de sucesso. Para que os setores e áreas identificados como portadores de futuro pudessem se desenvolver em sua potencialidade, tornou-se necessário entender o processo de transformação que estes estavam vivenciando e criar estratégias que resultassem na provisão de profissionais com novos perfis.

Buscando respostas para esse novo desafio, o Senai e o Sesi no Paraná se coordenaram para construir uma inteligência coletiva que permitisse antever perfis profissionais aderentes às transformações sociais e tecnológicas em curso e vindouras. Nesse contexto, nasceu o projeto **Perfis Profissionais para o Futuro da Indústria Paranaense**, que tem por objetivo induzir a oferta de formação de perfis profissionais que tragam novas perspectivas ao desenvolvimento industrial e ao progresso da sociedade.

No âmbito deste trabalho, perfis profissionais referem-se aos conjuntos de capacidades técnicas que os indivíduos deverão possuir para realizar atividades atualmente inexistentes ou embrionárias. Cada perfil profissional congrega informações, organizadas em fichas, que podem ser utilizadas como marco de referência para o planejamento e desenvolvimento de ofertas formativas.

De forma mais específica, esta iniciativa se propõe a: (i) identificar perfis profissionais que serão demandados por organizações industriais e pela sociedade; (ii) incitar a antecipação da oferta de formação de novos perfis profissionais.



Para responder ao primeiro propósito, o Sistema Fiep realizou um robusto exercício de prospectiva, no qual 296 atores estratégicos propuseram 227 perfis profissionais, que estão organizados em 12 publicações e totalizam aproximadamente 500 páginas de criação de conhecimento. Com relação ao segundo propósito, todos os resultados do projeto, construídos até o momento, estão sendo disseminados, por meios físico e virtual.

A ideia é compartilhar as publicações, criadas coletivamente, com o maior número de atores do sistema paranaense de educação profissional e ensino superior. Espera-se que os resultados do projeto induzam transformações nas ofertas de formação, de modo a prover os perfis profissionais necessários para responder aos desafios industriais e também oxigenar o processo de transição atual da sociedade em direção a uma economia mais sustentável.

As informações do projeto **Perfis Profissionais para o Futuro da Indústria Paranaense** apresentadas em seus 12 volumes são extensas e passíveis de múltiplas análises. Os conteúdos que seguem nas próximas páginas foram desenhados essencialmente para o estado, mas podem ser utilizados como vertentes de força para o mundo do trabalho em escala nacional e até global. O desejo é que os resultados do projeto enriqueçam o debate sobre formação profissional com todos os interessados de diferentes partes do mundo.

Apesar de extenso, este trabalho não tem a pretensão de ser exaustivo. Com a rapidez das transformações sociais e tecnológicas, o novo surge todos os dias. Este foi um elemento de complexidade com o qual a equipe técnica do projeto teve que aprender a conviver ao longo de quatro anos de trabalho.

O Senai e o Sesi no Paraná enxergam os resultados deste estudo como inspiração para inovar a educação do estado. A assimilação dos **Perfis Profissionais para o Futuro da Indústria Paranaense** é tarefa coletiva e empreitada importante para alavancar o desenvolvimento sustentável. Todos são convidados a participar desse movimento de transformação.

**Marco Antonio Areias Secco**

*Diretor Regional do Senai-PR*

**José Antonio Fares**

*Superintendente do Sesi-PR*

*Superintendente do IEL-PR*



# Sumário

Introdução.....	15
O Projeto .....	18
Perfis Profissionais .....	19
Objetivos do Projeto .....	20
Setores e Áreas Industriais Contemplados.....	20
Público-alvo .....	21
Cooperações Estratégicas.....	21
Metodologia .....	22
Resultados .....	27
Modelo de Apresentação dos Perfis Profissionais .....	28
Escopo do Estudo de Turismo .....	34



<b>Perfis Profissionais para o Setor de Turismo .....</b>	<b>35</b>
Gestão da distribuição turística.....	40
Gestão do conhecimento.....	42
Gestão sustentável de destinos turísticos .....	44
Infraestrutura e equipamentos turísticos.....	46
Ordenamento territorial do turismo.....	48
Patrimônios turísticos.....	50
Pesquisas para o turismo.....	52
Políticas públicas para o turismo.....	54
Segmentação turística.....	56
Sistemas de interface aplicados ao turismo.....	58
Transporte e mobilidade turísticos.....	60
Turismo receptivo .....	62
<b>Inteligência Coletiva.....</b>	<b>65</b>



# Introdução

**Perfis Profissionais para o Futuro da Indústria Paranaense** é uma iniciativa do Sistema Fiep com o objetivo central de induzir a oferta de formação de perfis profissionais que tragam novas perspectivas ao desenvolvimento industrial e ao progresso da sociedade, dando suporte aos **Setores Portadores de Futuro para o Estado do Paraná** e às **Rotas Estratégicas para o Futuro da Indústria Paranaense**.

Esta publicação, intitulada “**Perfis Profissionais para o Futuro da Indústria Paranaense – Turismo**”, é o 12º volume da série de 12 livros que compõem esta etapa do referido projeto. Seu propósito é compartilhar o conhecimento criado coletivamente para que instituições de ensino e todos os interessados na valorização do potencial humano possam se anteciper com vistas a melhor atender às necessidades de formação profissional do setor de Turismo.

O documento é composto por dois capítulos. O primeiro apresenta uma visão panorâmica do projeto, explicitando o processo de construção, metodologia, resultados amplos, modelo de apresentação dos perfis profissionais, entre outros tópicos fundamentais. O segundo capítulo trata dos resultados do projeto específicos para o setor de Turismo, detalhando os perfis profissionais em formato de fichas.



# **Perfis Profissionais para o Futuro da Indústria Paranaense**

Horizonte de 2030



## O Projeto

O projeto **Perfis Profissionais para o Futuro da Indústria Paranaense** é um exercício de prospectiva, com enfoque multissetorial, abrangência estadual, abordagem participativa e horizonte temporal de 2030, que apresenta perfis profissionais para 12 setores e áreas industriais promissoras para o estado. Sua criação advém dos resultados de dois importantes estudos prospectivos anteriormente realizados pelo Sistema Fiep, a saber:

- **Setores Portadores de Futuro para o Estado do Paraná** – realizado em 2005 e com horizonte temporal de 2015, esse exercício prospectivo contou com a participação de aproximadamente 150 especialistas e resultou na identificação de setores e áreas promissoras para o desenvolvimento industrial, os quais deveriam ser objeto de ações mais incisivas em virtude de seu potencial de transformação da realidade e sua capacidade de colocar o estado em posição competitiva no âmbito nacional e internacional.
- **Rotas Estratégicas para o Futuro da Indústria Paranaense** – realizadas entre 2006 e 2011, com horizontes temporais que vão de 2015 a 2020, articularam a contribuição de mais de 300 especialistas e culminaram na elaboração de *roadmaps*, ou seja, mapas de trajetórias a serem percorridas para materializar, em até 10 anos, o potencial percebido em cada um dos setores e áreas identificados como altamente promissoras para o estado.

Esses dois projetos apontaram, entre seus resultados, a formação profissional como fator crítico de sucesso para que os setores e áreas promissoras desenvolvam seus potenciais percebidos e alcancem visões de futuro desejadas. Nesse contexto, o Senai e o Sesi no Paraná entenderam como estratégico criar uma nova iniciativa capaz de vislumbrar perfis profissionais relevantes para alavancar o desenvolvimento industrial. Dessa forma, nasceu o projeto **Perfis Profissionais para o Futuro da Indústria Paranaense**.



## Perfis Profissionais

No âmbito deste estudo, perfis profissionais referem-se a conjuntos de capacidades técnicas que os indivíduos deverão possuir para realizar atividades atualmente inexistentes ou embrionárias.

- Foram desenhados buscando responder às tendências sociais e tecnológicas dos setores e áreas identificados como promissores para o estado.
- Não se referem necessariamente a futuras profissões, cargos, postos de trabalho ou a novos cursos.
- Possibilitam aprofundar dimensões do conhecimento de profissões já existentes.
- Podem sinalizar uma nova profissão, em resposta à complexidade e à dinâmica tecnológica e de mercado.
- Podem ser utilizados como marco de referência para o planejamento e desenvolvimento de ofertas formativas.
- Subsidiarão a criação de novos conteúdos, novas disciplinas ou cursos de diferentes níveis.

# Objetivos do Projeto

## Objetivo Geral

Induzir a oferta de formação de perfis profissionais que tragam novas perspectivas ao desenvolvimento industrial e ao progresso da sociedade.

## Objetivos Específicos

- Identificar perfis profissionais que serão demandados por organizações industriais e pela sociedade.
- Incitar a antecipação da oferta de formação de novos perfis profissionais.

# Setores e Áreas Industriais Contemplados

- **Agroalimentar**
- **Biotecnologia**
- **Construção Civil**
- **Energia**
- **Meio Ambiente**
- **Metal-mecânico**
- **Papel e Celulose**
- **Plástico**
- **Produtos de Consumo**  
(Cerâmica, Couro & Artefatos, Madeira & Móveis e Têxtil & Confecção)
- **Saúde**
- **Tecnologia da Informação e Comunicação**
- **Turismo**



## Público-alvo

- ◆ Gestores da área de educação
- ◆ Coordenadores de curso
- ◆ Docentes
- ◆ Curriculistas
- ◆ Empresários
- ◆ Profissionais da área de recursos humanos
- ◆ Especialistas no desenvolvimento de pessoas
- ◆ Estudantes
- ◆ Pesquisadores
- ◆ Gestores governamentais
- ◆ Demais interessados no tema do projeto

## Cooperações Estratégicas

O projeto **Perfis Profissionais para o Futuro da Indústria Paranaense** fundamentou-se em cooperações estratégicas. A iniciativa:

- ◆ Foi viabilizada por esforços compartilhados entre Sesi e Senai do Paraná.
- ◆ Teve sua concepção e condução realizada pelos Observatórios Sesi/Senai/IEL, que desde sua criação, em 2004, desenvolveram dezenas de projetos de prospectiva, buscando respostas a desafios do Sistema Fiep e da indústria paranaense.

- Teve a abordagem piloto de trabalho elaborada a quatro mãos em uma cooperação técnico-científica com o Observatório de Prospectiva Tecnológica Industrial (Fundação OPTI), da Espanha, referência internacional e parceiro estratégico do Sistema Fiep desde 2005. Sequencialmente, a metodologia do projeto foi sistematizada e aperfeiçoada pelos Observatórios Sesi/Senai/IEL até chegar ao seu desenho final de aplicação.
- Contou com a participação de representantes de instituições de ensino e pesquisa, empresas, sindicatos, terceiro setor, governo e outras esferas da sociedade em todos os processos de reflexão prospectiva e construção de conteúdos.

## Metodologia

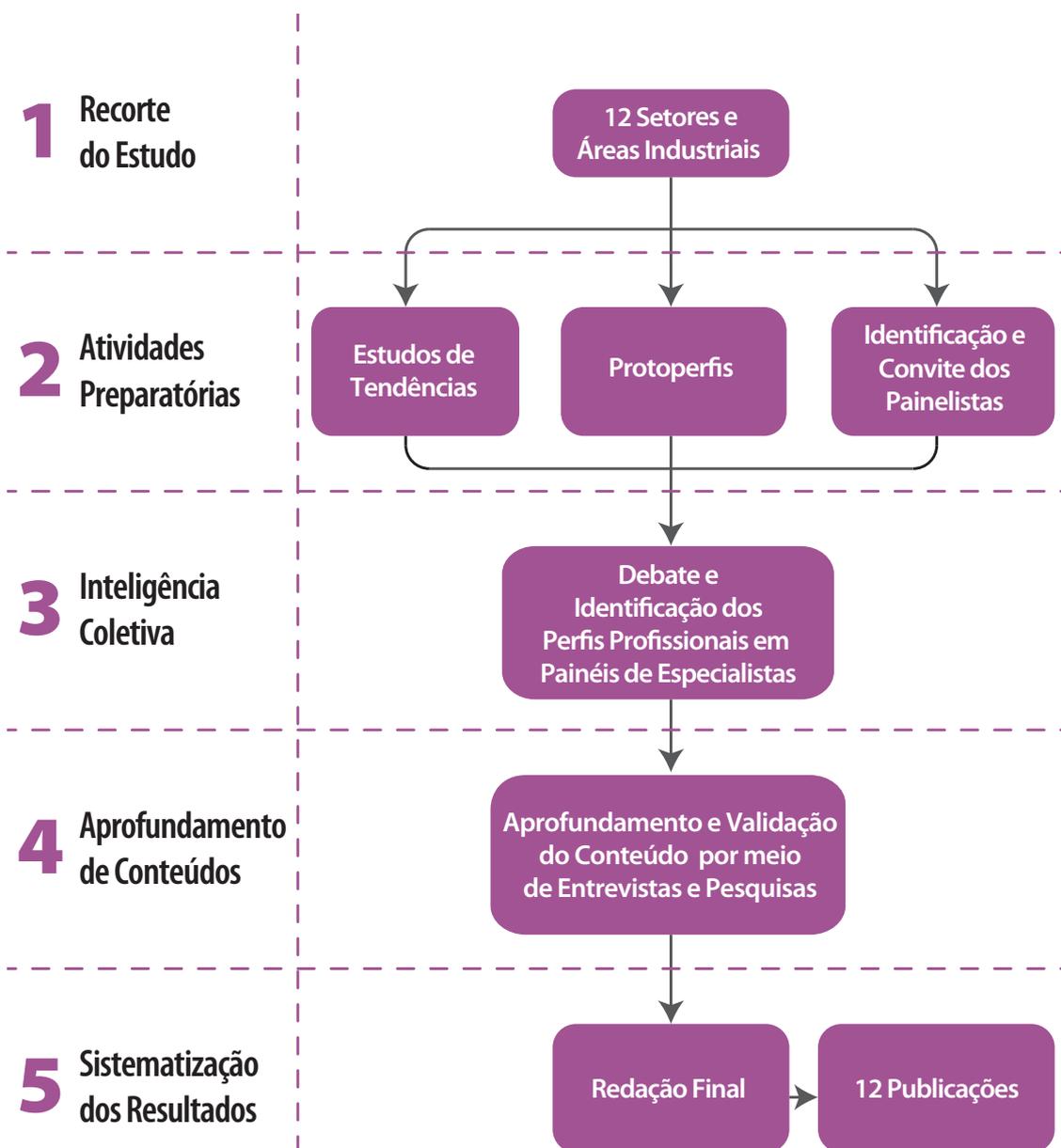
A abordagem metodológica adotada no projeto **Perfis Profissionais para o Futuro da Indústria Paranaense** está alicerçada nos pressupostos da Prospectiva Estratégica, da escola francesa de prospecção, que busca a reflexão e a criação coletiva com vistas a iluminar a ação, em particular aquela de caráter estratégico.

Os perfis profissionais foram criados com base em duas estratégias principais. A primeira trata da construção de conhecimento a partir de estudos de tendências tecnológicas e sociais relacionados aos setores e áreas industriais do estudo. A segunda envolve a sistematização da *expertise* de especialistas mobilizados em entrevistas individuais e em reuniões setoriais.

A modelização da metodologia e a descrição das etapas são apresentadas na sequência.



## Modelização da Metodologia



## Descrição das Etapas do Projeto

### Etapa 1 – Recorte do Estudo

Foi definida a partir dos setores e áreas industriais trabalhados nas **Rotas Estratégicas para o Futuro da Indústria Paranaense**. A saber:

- Indústria Agroalimentar
- Produtos de Consumo (Cerâmica, Couro & Artefatos, Madeira & Móveis e Têxtil & Confecção)
- Biotecnologia aplicada às Indústrias Agrícola e Florestal
- Biotecnologia aplicada à Indústria Animal
- Energia
- Meio Ambiente
- Papel e Celulose
- Metal-mecânico
- Plástico
- Saúde
- Turismo
- Construção Civil
- Microtecnologia

As áreas de Biotecnologia aplicada às Indústrias Agrícola e Florestal e Biotecnologia aplicada à Indústria Animal foram tratadas conjuntamente em um único documento, que leva também em consideração outros campos de aplicação da Biotecnologia.

A área de Microtecnologia teve sua análise ampliada, incorporando *Hardware* e *Software*, e passando a ser denominada Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito desse projeto.



## Etapa 2 – Atividades Preparatórias

Consistiu na produção de documentos de base pela equipe dos Observatórios Sesi/Senai/IEL para subsidiar a seleção dos perfis profissionais do projeto. Envolveu os seguintes materiais:

- ◆ Estudos de Tendências – investigação de fenômenos sociais e tecnológicos que incidem sobre os setores e as áreas industriais do projeto.
- ◆ Protoperfis – prototipagem dos perfis profissionais por setor, ou seja, seu esboço inicial.

As atividades preparatórias também incluíram todo o trabalho de identificação e convite de atores estratégicos para participação nos painéis de especialistas e entrevistas.

## Etapa 3 – Inteligência Coletiva

Envolveu a condução de grupos seletos de indivíduos em processos reflexivos orientados à identificação de perfis profissionais para os diferentes setores e áreas industriais do projeto.

Foram realizados 13\* painéis de especialistas, com o envolvimento de 296 atores estratégicos de todas as regiões do estado.

Os painéis foram compostos por especialistas com grande conhecimento setorial, segmentados em representantes da indústria, de instituições de ensino e pesquisa, do governo, do terceiro setor e de recursos humanos.

---

\* O setor de Tecnologia da Informação e Comunicação contou com dois painéis de especialistas, sendo um direcionado para as áreas de Microtecnologia e *Hardware* e outro para área de *Software*.



#### **Etapa 4 – Aprofundamento de Conteúdos**

Foi marcada por pesquisas complementares e pela realização de entrevistas individuais com atores estratégicos de todo o estado do Paraná visando ao detalhamento e à validação do conteúdo dos perfis profissionais e de seus indicadores.

#### **Etapa 5 – Sistematização dos Resultados**

Contemplou o tratamento das informações das etapas anteriores e a sistematização dos resultados em 12 publicações setoriais, com os perfis profissionais apresentados em formato de fichas criadas especificamente para este fim.



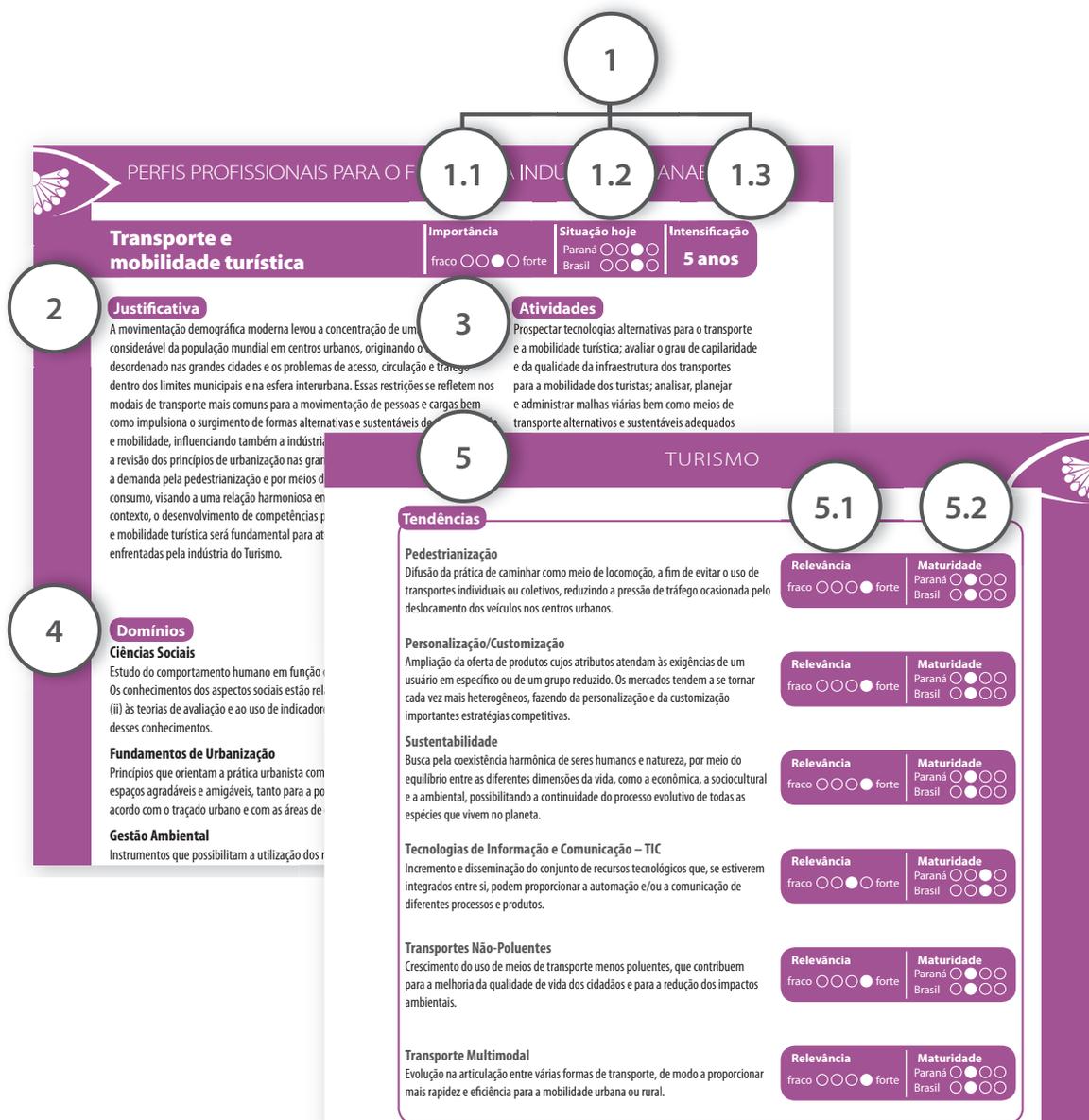
# Resultados

Foram identificados 227 perfis profissionais como promissores para o futuro da indústria paranaense, apresentados em 12 publicações.

- ◆ Volume 1 – Perfis Profissionais para o Futuro da Indústria Paranaense: **Metal-mecânico**
- ◆ Volume 2 – Perfis Profissionais para o Futuro da Indústria Paranaense: **Agroalimentar**
- ◆ Volume 3 – Perfis Profissionais para o Futuro da Indústria Paranaense: **Biotecnologia**
- ◆ Volume 4 – Perfis Profissionais para o Futuro da Indústria Paranaense: **Produtos de Consumo**
- ◆ Volume 5 – Perfis Profissionais para o Futuro da Indústria Paranaense: **Construção Civil**
- ◆ Volume 6 – Perfis Profissionais para o Futuro da Indústria Paranaense: **Energia**
- ◆ Volume 7 – Perfis Profissionais para o Futuro da Indústria Paranaense: **Saúde**
- ◆ Volume 8 – Perfis Profissionais para o Futuro da Indústria Paranaense: **Tecnologia da Informação e Comunicação**
- ◆ Volume 9 – Perfis Profissionais para o Futuro da Indústria Paranaense: **Papel e Celulose**
- ◆ Volume 10 – Perfis Profissionais para o Futuro da Indústria Paranaense: **Plástico**
- ◆ Volume 11 – Perfis Profissionais para o Futuro da Indústria Paranaense: **Meio Ambiente**
- ◆ Volume 12 – Perfis Profissionais para o Futuro da Indústria Paranaense: **Turismo**

# Modelo de Apresentação dos Perfis Profissionais

Os resultados do projeto **Perfis Profissionais para o Futuro da Indústria Paranaense** são apresentados em formato de fichas. Cada perfil profissional congrega uma série de conteúdos que podem ser visualizados na figura abaixo e que são explicados nas páginas que seguem.





## 1. Indicadores de Posicionamento

São medidas-síntese que contêm informação de posicionamento dos perfis profissionais em relação ao setor que pertencem.

- ◆ Cada perfil profissional possui três indicadores:
  - ◇ **1.1 Importância** – busca mensurar, em uma escala de quatro pontos, a importância do perfil profissional para o setor. Essa métrica varia entre fraco e forte.
  - ◇ **1.2 Situação hoje** – busca avaliar a situação quanto à existência do perfil profissional no Paraná. Também apresenta uma avaliação para a mesma questão no Brasil, considerando na análise os conhecimentos dos especialistas sobre o que há de referência no território brasileiro. Adota uma escala com os seguintes parâmetros: inexistente, incipiente, em crescimento ou maduro.
  - ◇ **1.3 Intensificação** – busca analisar a intensificação da demanda do perfil profissional pelo setor ou área industrial na seguinte escala temporal: 5, 10, 15 ou 20 anos.

## 2. Justificativa

Consiste na apresentação de um cenário que contextualiza a necessidade do perfil profissional para o setor ou a área industrial.

- ◆ Justifica a relevância socioindustrial dos perfis profissionais.
- ◆ Congrega elementos como conceitos, tecnologias e fenômenos que demonstram a importância dos perfis profissionais.

### 3. Atividades

Tratam-se dos conjuntos de funções, tarefas ou ações que serão de responsabilidade do perfil profissional. São apresentadas de forma não exaustiva.

### 4. Domínios

Referem-se a conjuntos de conhecimentos necessários para a realização das atividades de um perfil profissional. Concentram-se em alguns dos principais aspectos teóricos ou práticos que o perfil profissional deverá dominar.

### 5. Tendências

Explicitam fenômenos sociais ou tecnológicos de alto poder de impacto, cujo desenvolvimento, por vezes já em curso, indica durabilidade em horizontes temporais futuros.

- Referem-se a movimentos que demandam ou impulsionam um perfil profissional.
- São concebidas com base em duas abordagens:
  - extrapolativas – projetam no futuro os eventos verificados no passado, pressupondo situações em que há uma continuidade das tendências em curso.
  - exploratórias – concentram-se na análise dos processos de mudança, tendo como foco os eventos e as ações capazes de alterar situações futuras.
- Cada ficha apresenta apenas algumas tendências mais relevantes com as quais o perfil profissional guarda relação.



- ◆ As tendências são avaliadas por meio de dois indicadores:
  - ◇ **5.1 Relevância** – busca mensurar, em uma escala de quatro pontos, o quanto a tendência demanda ou impulsiona um perfil profissional. Essa escala varia entre fraco e forte.
  - ◇ **5.2 Maturidade** – busca avaliar, em uma escala de quatro pontos, o grau de maturidade de uma tendência em um determinado setor ou área industrial, ou seja, se ela é incipiente, está em crescimento, crescimento acelerado ou é madura. O indicador, que retrata o conhecimento dos especialistas entrevistados, permite comparar o *status* da maturidade da tendência no Paraná com o que há de referência no território brasileiro.



# **Perfis Profissionais para o Futuro da Indústria Paranaense**

Horizonte de 2030

## **TURISMO**





## Escopo do Estudo de Turismo

O conceito de Turismo, admitido do ponto de vista formal, que serve como referência para a elaboração da presente publicação, é o estabelecido pela Organização Mundial do Turismo – OMT, em 1991. Assim sendo, Turismo é compreendido como o conjunto de atividades que as pessoas realizam durante suas viagens e estadas em lugares distintos de seu entorno habitual, por um período de tempo consecutivo, inferior a um ano, com fins de lazer, negócios ou por outros motivos não relacionados ao exercício de alguma atividade remunerada no local visitado.

No âmbito deste estudo, o escopo de análise do setor de Turismo foi determinado pelos atores estratégicos que participaram do painel de especialistas referente à área. Portanto, seu estabelecimento ocorreu no próprio processo de identificação dos perfis profissionais, como resultado da visão prospectiva dos especialistas acerca de temas relevantes às ofertas formativas para o setor.



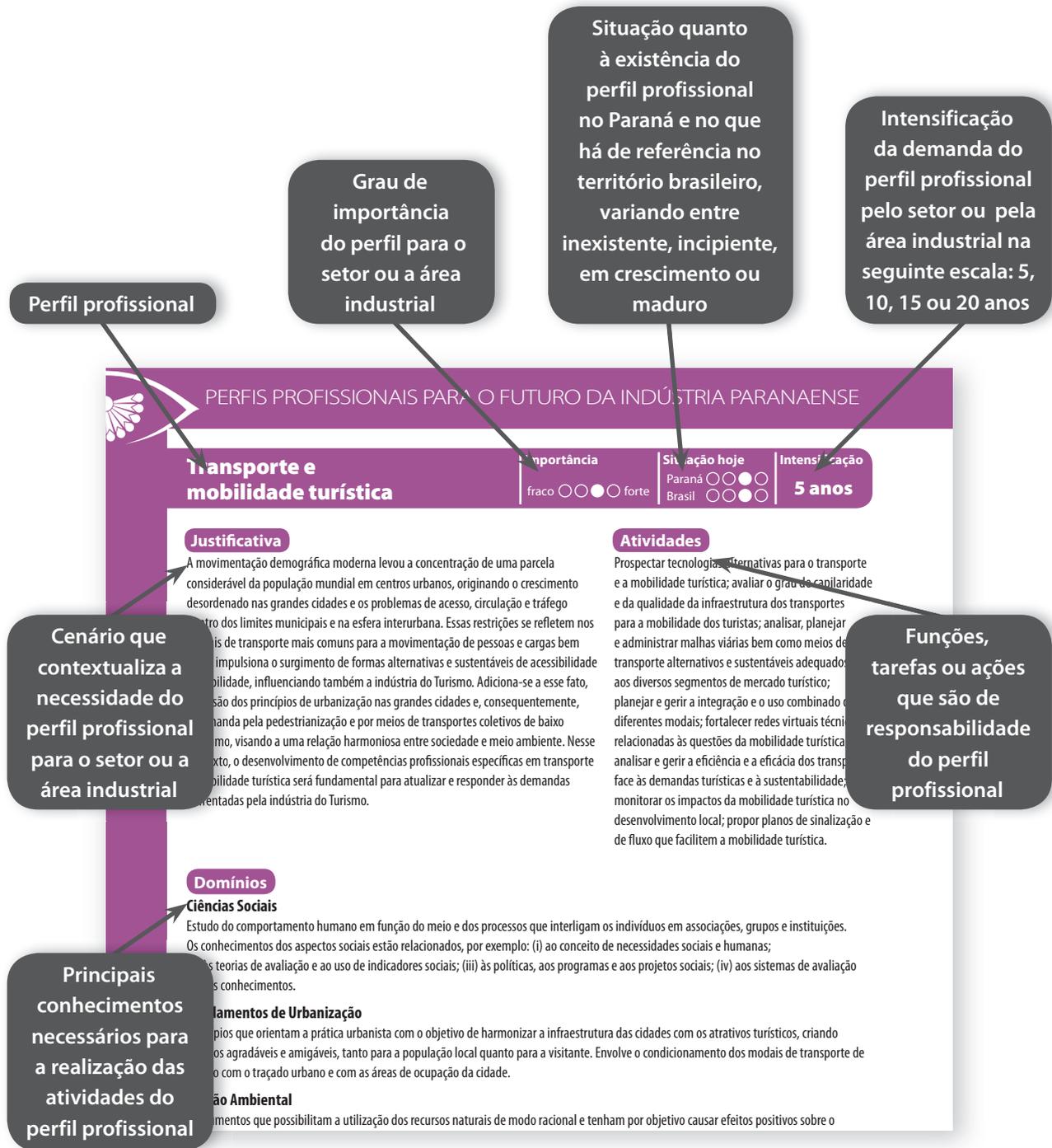
# Perfis Profissionais para o Setor de Turismo

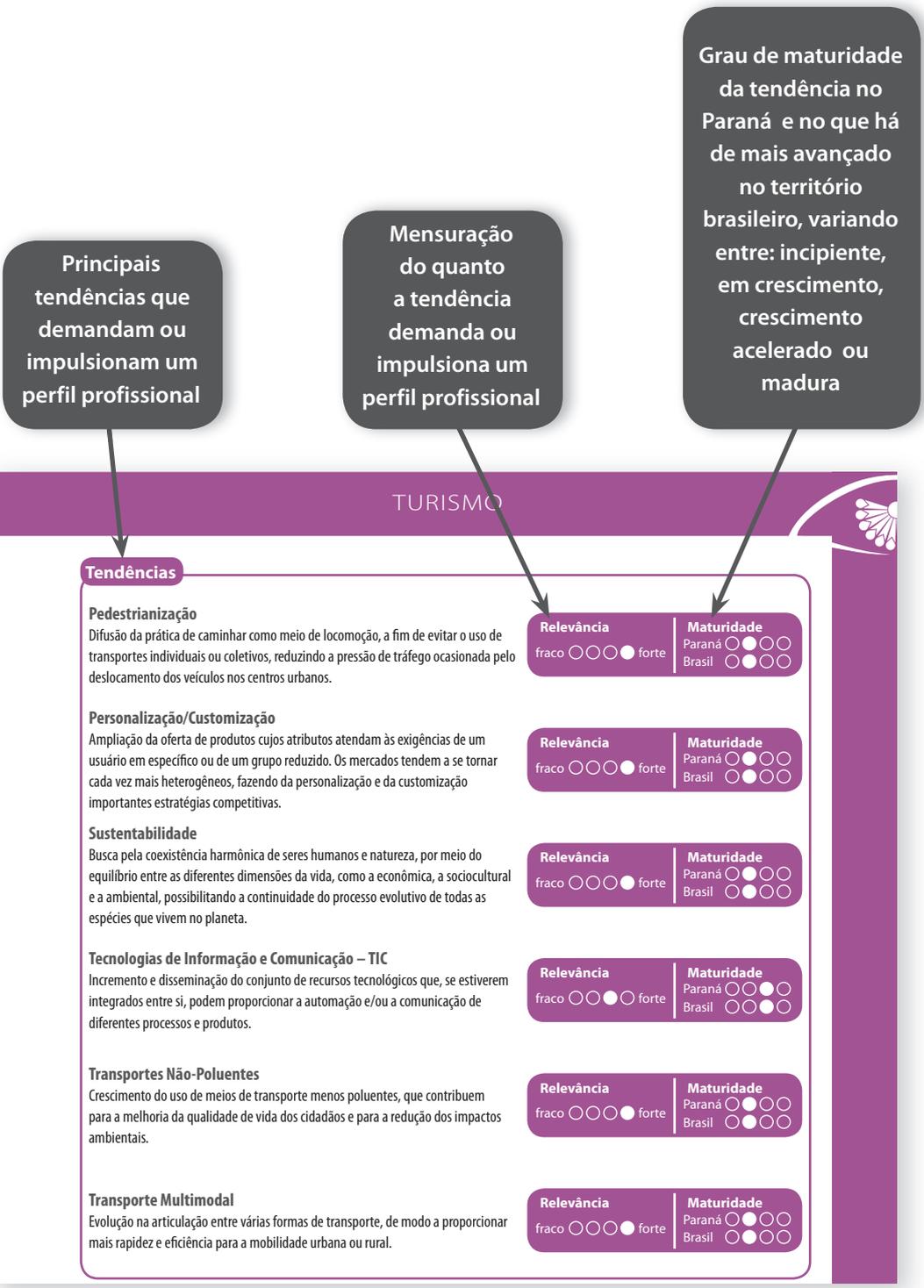
Segue a lista dos 12 perfis profissionais identificados como importantes para alavancar o desenvolvimento do setor de Turismo no Paraná.

- ◆ Gestão da distribuição turística
- ◆ Gestão do conhecimento
- ◆ Gestão sustentável de destinos turísticos
- ◆ Infraestrutura e equipamentos turísticos
- ◆ Ordenamento territorial do turismo
- ◆ Patrimônios turísticos
- ◆ Pesquisas para o turismo
- ◆ Políticas públicas para o turismo
- ◆ Segmentação turística
- ◆ Sistemas de interface aplicados ao turismo
- ◆ Transporte e mobilidade turísticos
- ◆ Turismo receptivo

Na próxima página, encontra-se o infográfico que orienta a leitura do conteúdo dos perfis profissionais e, sequencialmente, são apresentados todos os perfis do setor de Turismo de forma detalhada.

## Infográfico de Leitura das Fichas dos Perfis Profissionais







# Fichas dos Perfis Profissionais



## Gestão da distribuição turística

### Importância

fraco ○ ○ ● ○ forte

### Situação hoje

Paraná ○ ○ ● ○  
Brasil ○ ○ ● ○

### Intensificação

5 anos

### Justificativa

A competitividade da indústria do Turismo evidencia a necessidade da manutenção e/ou ampliação dos fluxos de pessoas aos destinos turísticos. Além disso, a fidelização dos usuários e o aumento do gasto médio dos turistas demandam o gerenciamento mais efetivo das atividades da cadeia produtiva. Esses fatores demonstram a necessidade de melhorias na distribuição das atividades/serviços turísticos, possibilitando equilibrar investimentos em cada destino e a rentabilidade esperada. Nesse contexto, os hábitos de consumo das pessoas também devem ser considerados, pois influenciam a gestão da distribuição dos produtos/serviços e, conseqüentemente, refletem no ordenamento e no aproveitamento dos patrimônios turísticos. Dessa forma, a ampliação das possibilidades de inovação, a melhoria da competitividade e a adição de valor à indústria do Turismo demandarão a formação de profissionais especializados na gestão da distribuição turística.

### Atividades

Produzir insumos e realizar a formatação e gestão de produtos turísticos, monitorando impactos e o nível de satisfação dos *stakeholders*<sup>1</sup>; desenvolver e administrar processos de comercialização/distribuição de produtos turísticos; implementar práticas de gestão para fortalecer canais de distribuição; coordenar o envolvimento e a participação das comunidades receptoras nos processos de comercialização/distribuição dos produtos; realizar a captação de recursos para fomentar projetos relacionados à distribuição dos fluxos turísticos; coordenar o envolvimento de entidades públicas, privadas e do terceiro setor; realizar o alinhamento de estratégias e ações às políticas públicas do Turismo em vigor e aos projetos governamentais em andamento.

### Domínios

#### Acordos de Cooperação – AC

Relações jurídicas entre organizações, definidas como contratos típicos (nominados) e atípicos (inominados e não regulados especificamente), que se submetem usualmente aos princípios de ordem pública das relações contratuais, como: (i) acordos comerciais e de subfornecimento; (ii) desenvolvimento e transferência de tecnologias, combinando recursos educacionais e experiência industrial; (iii) constituição de *joint ventures* (empreendimentos conjuntos).

#### Gestão de Projetos e Fontes de Recursos

Aplicação de fundamentos teóricos e técnicos na elaboração de atividades estruturadas e sistematizadas para atingir um conjunto de objetivos predefinidos, gerenciando riscos, otimizando recursos (tempo, dinheiro, pessoas, etc.) e percorrendo etapas como: (i) planejamento; (ii) cronograma; (iii) redação do documento; (iv) acompanhamento da execução; (v) avaliação dos resultados. Contempla também o conhecimento sobre tipos de fontes, requisitos e processos para captação de recursos financeiros.

#### Gestão Turística

Administração dos canais que envolvem o produto turístico, sua distribuição e relações com equipamentos e infraestrutura, otimizando o consumo dos recursos necessários, equilibrando os aspectos ecológicos e tornando a atividade social e economicamente viável.

#### Marketing de Destinos

Processos utilizados para determinar que destinos poderão interessar aos consumidores. Visa a identificar as características que os diversos destinos têm para oferecer, promovendo a diferenciação destes por meio de ações e inovações continuadas, além do desenvolvimento de um padrão de identidade tornando-os singulares.

#### Marketing de Relacionamento

Conjunto de conceitos, técnicas e ferramentas utilizado para atrair clientes e desenvolver uma seqüência de experiências que formarão um relacionamento estável e duradouro, com base na oferta de produtos e serviços únicos, contemplando etapas como: (i) identificar clientes-chave; (ii) conhecer e definir como será o relacionamento com esses segmentos; (iii) definir qual será a ferramenta que a empresa utilizará para dar efetividade a esse relacionamento.

<sup>1</sup> Qualquer parte interessada ou impactada pelas operações de uma organização empresarial: acionistas, governo, clientes, funcionários, fornecedores, sociedade e outras.



## Regulamentos

Conjunto de leis, normas, regras e padrões, nacionais e internacionais, que orienta as atividades da organização, exigindo determinados procedimentos e ações sob o risco de penalizações à empresa ou ao produto/serviço. A obrigatoriedade dos regulamentos, ligados a aspectos ambientais, fiscais, mercadológicos e outros, exige monitoramento constante para que eventuais adaptações possam ser realizadas dentro dos prazos estipulados.

## Técnicas de Negociação Política e Sistemas Políticos

Ação de agentes privados, individuais ou coletivos, exercida de forma democrática, transparente e ética, para influenciar a decisão do poder público, permitindo que a organização tenha representatividade perante este. Para tanto, deverá contemplar o conhecimento sobre a hierarquia do poder público nas esferas municipal, estadual e federal e sobre os papéis e as limitações dos três poderes, com vistas à prospecção de informações de interesse da organização, bem como para articulação entre as iniciativas pública e privada.

## Tendências

### Adição de Valor aos Sistemas de Produção

Busca por investimentos que possibilitem ganhos aos sistemas de produção. Esses ganhos podem ser monetários, tecnológicos ou de qualidade em uma ou mais características do produto.

#### Relevância

fraco ○ ○ ● ○ forte

#### Maturidade

Paraná ○ ● ○ ○  
Brasil ○ ● ○ ○

### Desenvolvimento Local

Ampliação de iniciativas mobilizadoras de coletividades em prol de benefícios econômicos, sociais e/ou ambientais para suas localidades.

#### Relevância

fraco ○ ○ ● ○ forte

#### Maturidade

Paraná ○ ● ○ ○  
Brasil ○ ● ○ ○

### Diversificação de Modelos de Consumo

Transformações no comportamento de escolha, compra, uso e descarte de produtos e serviços para a satisfação de necessidades e desejos humanos, incorporando avanços tecnológicos e mudanças culturais que refletem as aspirações sociais de determinado momento histórico.

#### Relevância

fraco ○ ○ ○ ● forte

#### Maturidade

Paraná ○ ● ○ ○  
Brasil ○ ● ○ ○

### Personalização/Customização

Ampliação da oferta de produtos e serviços cujos atributos atendam às exigências de um usuário ou um grupo específico.

#### Relevância

fraco ○ ○ ○ ● forte

#### Maturidade

Paraná ○ ● ○ ○  
Brasil ○ ● ○ ○

### Sustentabilidade

Busca pela coexistência harmônica de seres humanos e natureza, por meio do equilíbrio entre as diferentes dimensões da vida, como a econômica, a sociocultural e a ambiental, possibilitando a continuidade do processo evolutivo de todas as espécies que vivem no planeta.

#### Relevância

fraco ○ ○ ● ○ forte

#### Maturidade

Paraná ○ ● ○ ○  
Brasil ○ ● ○ ○

### Tecnologias da Informação e Comunicação – TIC

Incremento e disseminação de recursos tecnológicos que, se estiverem integrados entre si, podem proporcionar a automação e/ou a comunicação de diferentes processos e produtos.

#### Relevância

fraco ○ ○ ○ ● forte

#### Maturidade

Paraná ○ ○ ● ○  
Brasil ○ ○ ● ○

## Gestão do conhecimento

### Importância

fraco ○○○● forte

### Situação hoje

Paraná ○○○●  
Brasil ○○○●

### Intensificação

5 anos

### Justificativa

As pesquisas em relação à criação de conhecimento intensificaram o enfoque nas aplicações práticas, buscando compreender como as organizações trabalham com o conhecimento para desenvolver novos produtos e processos. A implantação coordenada da gestão do conhecimento pode aumentar a taxa de sucesso dos empreendimentos, pois está baseada em aspectos coletivos que atuam na organização. Por meio da gestão do conhecimento, a informação aplicada, transformada em conhecimento, além de servir de suporte para a tomada de decisão, constitui um ativo empresarial. No campo turístico, o conhecimento sistematizado também permite que sejam avaliados os impactos socioeconômicos, culturais e ambientais das atividades. Assim, a geração, a retenção, o compartilhamento e o gerenciamento do conhecimento são práticas fundamentais para a competitividade da indústria de Turismo, demandando de forma crescente a formação de profissionais especializados.

### Atividades

Identificar sistemas de gestão do conhecimento para o Turismo; criar um repositório de conhecimento composto de fontes internas e externas à organização, tácitas e explícitas para as atividades da produção turística; desenvolver estratégias, de estímulo à geração, à retenção, ao compartilhamento e ao uso do conhecimento; gerenciar o conhecimento como um recurso mensurável; planejar e desenvolver plataformas tecnológicas que permitam o compartilhamento, a cooperação e a integração entre os atores turísticos; produzir relatórios estatísticos da cadeia produtiva; identificar informações fundamentais e úteis para a orientação das decisões operacionais e estratégicas.

### Domínios

#### Ferramentas de Gestão do Conhecimento

Metodologias, processos e tecnologias que dão suporte à captura, à validação, ao armazenamento, ao processamento e ao compartilhamento de informações necessárias à criação de conhecimento nas organizações, viabilizados por meio de ferramentas como colaboração de indivíduos e equipes, mapeamento de conhecimento, sistemas de *Business Intelligence – BI*, construção da memória organizacional, entre outras.

#### Fontes de Informação e Conhecimento

Fontes pelas quais, por meio da aplicação de métodos e abordagens específicos, podem ser obtidas informações confiáveis para dar suporte aos processos de geração de conhecimento nas organizações. Entre estas estão o conhecimento dos empregados, a memória organizacional, a opinião e perspectiva dos clientes, os relacionamentos com fornecedores e parceiros, o comportamento do mercado, entre outras.

#### Fundamentos de Gestão do Conhecimento

Compreensão dos aspectos relacionados à criação do conhecimento, de seus fundamentos e processos de captura, validação, sistematização e compartilhamento nas organizações, incluindo a identificação do conhecimento aplicável que possa gerar valor.

#### Fundamentos de Turismo

Conhecimento sobre a dinâmica das atividades ligadas à cadeia produtiva do Turismo, bem como de todos os profissionais implicados nesse processo, para a constituição de políticas públicas alinhadas com as demandas desse setor.

#### Gestão de Pessoas

Associação de habilidades, métodos, técnicas e práticas que possibilita potencializar o capital humano, principalmente por meio da mobilização dos conhecimentos e das competências das pessoas, visando, dentre outros aspectos: (i) à integração de equipes multidisciplinares; (ii) à gestão por competências; (iii) à compreensão do processo de comunicação; (iv) à promoção das relações interpessoais; (v) à redução de resistência à mudança e à motivação de equipes; (vi) à solução de conflitos; (vii) à melhoria dos resultados.

#### Gestão de Projetos e Processos

Fundamentos teóricos e técnicos na elaboração de atividades coordenadas e controladas para atingir um conjunto de objetivos predefinidos, gerenciando riscos e otimizando recursos (tempo, dinheiro, pessoas etc.). Os projetos possuem finalidades e objetivos definidos, que devem ser atingidos em um tempo determinado e os processos, por sua vez, são contínuos, podendo perdurar por tempo indeterminado.

#### Tecnologias da Informação e Comunicação – TIC

Conjunto de tecnologias (*softwares* e *hardwares*) cujas potencialidades podem ser exploradas para distintas finalidades nas diversas áreas do conhecimento, uma vez que constituem ferramentas de suporte à sistematização e ao compartilhamento de dados e informações e permitem a transposição de barreiras de tempo-espço, linguísticas, culturais, entre outras.



## Tendências

### Desenvolvimento Acelerado de Produtos

Aceleração do processo de desenvolvimento de produtos por meio da implantação de tecnologias que convertam uma ideia em algo comercializável no tempo mais curto possível.

#### Relevância

fraco ○○○● forte

#### Maturidade

Paraná ○○●○  
Brasil ○○●○

### Inovação Aberta

Ampliação da associação entre atores (empresas, institutos de pesquisa, universidades e outros) para desenvolver inovações em que sejam definidos em conjunto o momento, a forma, o conteúdo e a divulgação dos resultados de projetos, bem como as vantagens concedidas aos envolvidos.

#### Relevância

fraco ○○●○ forte

#### Maturidade

Paraná ●○○○  
Brasil ●○○○

### Personalização/Customização

Ampliação da oferta de produtos e serviços cujos atributos atendam às exigências de um usuário ou um grupo específico.

#### Relevância

fraco ○○○● forte

#### Maturidade

Paraná ○●○○  
Brasil ○●○○

### Redes Sociais

Ampliação de estruturas sociais compostas por atores (pessoas, organizações, territórios, etc.) que estão conectados por um ou vários tipos de relações (afetivas, comerciais, etc.) ou que partilham interesses e/ou conhecimentos comuns.

#### Relevância

fraco ○○○● forte

#### Maturidade

Paraná ○○●○  
Brasil ○○●○

### Regulamentações

Intensificação do rigor das regulamentações relacionadas ao setor do Turismo, conferindo maior responsabilidade aos atores envolvidos.

#### Relevância

fraco ○○●○ forte

#### Maturidade

Paraná ○●○○  
Brasil ○●○○

### Tecnologias da Informação e Comunicação – TIC

Incremento e disseminação de recursos tecnológicos que, se estiverem integrados entre si, podem proporcionar a automação e/ou a comunicação de diferentes processos e produtos.

#### Relevância

fraco ○○○● forte

#### Maturidade

Paraná ○○●○  
Brasil ○○●○

## Gestão sustentável de destinos turísticos

### Importância

fraco ○ ○ ● ○ forte

### Situação hoje

Paraná ○ ○ ● ○  
Brasil ○ ○ ● ○

### Intensificação

5 anos

### Justificativa

A ação humana tem pressionado o equilíbrio harmônico entre os diferentes sistemas da biosfera, colocando a questão da sustentabilidade no centro dos debates em diferentes indústrias, incluindo a do Turismo. Observa-se que o padrão de consumo de grande parte das sociedades tem provocando uma deterioração acelerada dos recursos ambientais e também traz implicações em aspectos socioculturais. A conscientização sobre os problemas socioambientais ocasionados pelas atividades turísticas demanda a utilização de práticas sustentáveis nos destinos de visitação. Nesse sentido, a gestão dos destinos turísticos orientada para a sustentabilidade se apresenta como fundamental para o incentivo de novas e diferentes condutas sociais e ambientais, tanto da comunidade local, quanto dos visitantes. Esse movimento influenciará a forma de atuação do turismo e demandará quadros profissionais especialmente preparados.

### Atividades

Planejar e desenvolver práticas que maximizem os impactos ambientais positivos e minimizem os negativos do turismo local e flutuante; planejar e realizar o desenvolvimento de empreendimentos turísticos sustentáveis, propondo adequações das instalações turísticas ao ambiente local; planejar e gerir de maneira otimizada o uso de água e energia dos equipamentos turísticos; planejar e gerir métodos para destinação adequada dos resíduos; avaliar e monitorar impactos socioambientais causados; desenvolver processos de gestão do conhecimento voltados às atividades do turismo sustentável; realizar ações de envolvimento da comunidade local no planejamento e desenvolvimento das atividades turísticas.

### Domínios

#### Ciências Sociais

Estudo do comportamento humano em função do meio e dos processos que interligam os indivíduos em associações, grupos e instituições. Os conhecimentos dos aspectos sociais estão relacionados, por exemplo: (i) ao conceito de necessidades sociais e humanas; (ii) às teorias de avaliação e ao uso de indicadores sociais; (iii) às políticas, aos programas e aos projetos sociais; (iv) aos sistemas de avaliação desses conhecimentos.

#### Fundamentos de Sustentabilidade

Entendimento da teoria e da prática da sustentabilidade, bem como de suas implicações na indústria, possibilitando a realização de atividades de maneira proativa em relação a inovações: (i) em processos e produtos harmônicos com o meio ambiente; (ii) em ações de responsabilidade social; (iii) que otimizem os recursos e permitam aumento da produtividade.

#### Gestão Ambiental

Instrumentos que possibilitam a utilização dos recursos naturais de modo racional e tenham por objetivo gerar efeitos positivos sobre o ambiente por meio da prevenção, redução ou eliminação dos impactos causados pelas ações humanas.

#### Fundamentos de Turismo

Conhecimento sobre a dinâmica das atividades ligadas à cadeia produtiva do Turismo, bem como de todos os profissionais implicados nesse processo, para a constituição de políticas públicas alinhadas com as demandas desse setor.

#### Regulamentação Ambiental

Legislação, normas, regras e diretrizes que regulamentam e orientam projetos e ações de recuperação e preservação ambiental, além do planejamento e controle dos impactos ambientais causados pela ação humana nos contextos local, regional e global.

#### Teoria do Desenvolvimento Regional

Relações entre o lugar e suas dimensões econômicas, ambientais, sociais e culturais, buscando uma abordagem interdisciplinar na compreensão da dinâmica dessas relações, o que possibilita identificar potencialidades e especificidades, bem como problemas de desenvolvimento.

#### Turismo e Meio Ambiente

Relação entre o turismo e os aspectos ambientais, compreendendo ações de monitoramento e avaliação das influências positivas e negativas das atividades turísticas sobre o meio ambiente e a promoção de conceitos e ações ligados à ecologia como um nicho de mercado.



## Tendências

### Consciência Global

Movimento de conscientização mundial que preconiza o pensar globalmente e o agir localmente. A ideia da interdependência entre o local e o global está presente em diversas atividades econômicas, nas decisões organizacionais e na execução de ações empresariais.

#### Relevância

fraco ○○○● forte

#### Maturidade

Paraná ○●○○  
Brasil ○●○○

### Consumo Consciente

Ampliação da consciência dos indivíduos acerca do que e de quanto consomem de recursos durante a vida. A busca pela otimização de cada recurso consumido causará grande impacto na forma como os produtos serão desenvolvidos e ofertados.

#### Relevância

fraco ○○○● forte

#### Maturidade

Paraná ●○○○○  
Brasil ●○○○○

### Desenvolvimento Local

Ampliação de iniciativas mobilizadoras de coletividades em prol de benefícios econômicos, sociais e/ou ambientais para suas localidades.

#### Relevância

fraco ○○○● forte

#### Maturidade

Paraná ○●○○  
Brasil ○●○○

### Gestão de Resíduos

Gradual apropriação de sistemas e processos que buscam diminuir, tratar e/ou remediar os resíduos gerados pelas atividades produtivas.

#### Relevância

fraco ○○○● forte

#### Maturidade

Paraná ○●○○  
Brasil ○●○○

### Personalização/Customização

Ampliação da oferta de produtos e serviços cujos atributos atendam às exigências de um usuário ou um grupo específico.

#### Relevância

fraco ○○○● forte

#### Maturidade

Paraná ○●○○  
Brasil ○●○○

### Sustentabilidade

Busca pela coexistência harmônica de seres humanos e natureza, por meio do equilíbrio entre as diferentes dimensões da vida, como a econômica, a sociocultural e a ambiental, possibilitando a continuidade do processo evolutivo de todas as espécies que vivem no planeta.

#### Relevância

fraco ○○○● forte

#### Maturidade

Paraná ○●○○  
Brasil ○●○○

## Infraestrutura e equipamentos turísticos

### Importância

fraco ○○○● forte

### Situação hoje

Paraná ○○○●  
Brasil ○○○●

### Intensificação

5 anos

### Justificativa

As múltiplas formas de utilização da infraestrutura<sup>2</sup> e dos espaços turísticos constituem uma prática em vias de consolidação. Essa tendência favorece o melhor aproveitamento financeiro e operacional dos equipamentos<sup>3</sup> e produtos turísticos, bem como auxilia o desenvolvimento da inovação no segmento. Nesse contexto, também se consideram os preceitos da sustentabilidade, que procuram estabelecer uma relação harmônica entre os equipamentos e a infraestrutura turística e as características ambientais, socioculturais e econômicas de uma região específica. Outro aspecto presente nesse movimento é a concepção “amigável” dos produtos que busca atender, de modo equitativo, aos mais diversos usuários (desde crianças até idosos). Nesse sentido, o desenvolvimento de atividades específicas para a criação e o gerenciamento da infraestrutura e equipamentos turísticos é fundamental para fomentar o crescimento da indústria do Turismo no Brasil e necessitará de profissionais altamente especializados.

### Atividades

Projetar ambientes e infraestruturas turísticas de modo que as capacidades das instalações sejam plenamente exploradas, tendo como conceitos fundamentais a multifuncionalidade e a conveniência; formular projetos de desenvolvimento e administrar a infraestrutura e os equipamentos que atendam tanto às necessidades locais, quanto à demanda flutuante; reconhecer conceitos de equipamentos turísticos sustentáveis (construções verdes) e formular soluções alinhadas; planejar e gerenciar áreas especialmente preparadas para equipamentos turísticos; planejar e gerenciar áreas de acessibilidade para diferentes públicos, incluindo as pessoas com deficiência.

### Domínios

#### Acessibilidade

Normas e regulamentos que determinam as condições de projeto e a adequação de ambientes, mobiliários, equipamentos públicos, bem como de edificações, transportes e sistemas de comunicação, para que qualquer pessoa os utilize com segurança e autonomia.

#### Georreferenciamento

Processo de obtenção das coordenadas de pontos específicos de uma imagem ou mapa e, a partir delas, viabilização do conhecimento de outras coordenadas em um dado sistema de referência, objetivando a localização geográfica de determinado espaço com certo grau de precisão.

#### Gestão Turística

Administração dos canais que envolvem o produto turístico, sua distribuição e relações com equipamentos e infraestrutura, otimizando o consumo dos recursos necessários, equilibrando os aspectos ecológicos e tornando a atividade social e economicamente viável.

#### Infraestrutura e Equipamentos Sustentáveis

Construção e gerenciamento sustentável, em harmonia com o meio ambiente, com justiça social e viabilidade econômica, de infraestrutura e equipamentos turísticos que sirvam a diferentes usos para as populações locais e os visitantes.

#### Multifuncionalidade

Conhecimento das múltiplas potencialidades dos espaços e equipamentos turísticos, fomentando sua viabilidade econômica e social.

#### Planejamento

Processo contínuo e dinâmico que consiste no conjunto de ações intencionais, integradas, coordenadas e orientadas para alcançar objetivos predefinidos de ordem estratégica, tática e operacional, a fim de subsidiar processos decisórios.

#### Regulamentos

Conjunto de leis, normas, regras e padrões, nacionais e internacionais, que orienta as atividades da organização, exigindo determinados procedimentos e ações sob o risco de penalizações à empresa ou ao produto/serviço. A obrigatoriedade dos regulamentos, ligados a aspectos ambientais, fiscais, mercadológicos e outros, exige monitoramento constante, para que eventuais adaptações possam ser realizadas dentro dos prazos estipulados.

2 Infraestrutura na indústria do Turismo é compreendida como os serviços e edificações públicas necessários para a execução de diversas atividades econômicas, incluindo as turísticas. Por exemplo: saneamento básico e serviços de transporte.

3 Equipamentos são compreendidos como as construções físicas e serviços utilizados na realização das atividades turísticas.



## Tendências

### Arquitetura Multifuncional

Ampliação de soluções arquitetônicas que habilitam uma construção atender às múltiplas necessidades de utilização.

#### Relevância

fraco ○○○● forte

#### Maturidade

Paraná ●○○○  
Brasil ○●○○

### Fluxo Turístico

Aumento no volume de pessoas que realizam turismo, colocando a atividade em evidência no contexto econômico brasileiro.

#### Relevância

fraco ○○○● forte

#### Maturidade

Paraná ○○○●  
Brasil ○○●○

### Mobilidade e Acessibilidade

Melhoria das condições que facilitam o acesso, a locomoção e o uso de ambientes, produtos e serviços por qualquer pessoa, com diferentes capacidades e em diversos contextos.

#### Relevância

fraco ○○○● forte

#### Maturidade

Paraná ●○○○  
Brasil ●○○○

### Personalização/Customização

Ampliação da oferta de produtos e serviços cujos atributos atendam às exigências de um usuário ou um grupo específico.

#### Relevância

fraco ○○○● forte

#### Maturidade

Paraná ●○○○  
Brasil ●○○○

### Sustentabilidade

Busca pela coexistência harmônica de seres humanos e natureza, por meio do equilíbrio entre as diferentes dimensões da vida, como a econômica, a sociocultural e a ambiental, possibilitando a continuidade do processo evolutivo de todas as espécies que vivem no planeta.

#### Relevância

fraco ○○○● forte

#### Maturidade

Paraná ●○○○  
Brasil ●○○○

### Tecnologias da Informação e Comunicação – TIC

Incremento e disseminação de recursos tecnológicos que, se estiverem integrados entre si, podem proporcionar a automação e/ou a comunicação de diferentes processos e produtos.

#### Relevância

fraco ○○○● forte

#### Maturidade

Paraná ○○○●  
Brasil ○○●○

## Ordenamento territorial do turismo

### Importância

fraco ○○○● forte

### Situação hoje

Paraná ○●○○  
Brasil ○○●○

### Intensificação

10 anos

### Justificativa

O crescimento e a concentração populacional nos centros urbanos demonstram a relevância do ordenamento territorial para os debates sobre a organização social. O uso adequado do solo e o respectivo ordenamento são fundamentais para o fortalecimento de atividades produtivas em diversos setores, especialmente o turismo, devido à abrangência territorial e à significativa importância econômica e social. A tendência de regionalização do turismo demanda a articulação entre municípios e outros atores sociais para que o uso e a ocupação do solo possam promover a consolidação dos destinos de visitação, buscando minimizar os efeitos da sazonalidade e diversificar a oferta das opções turísticas no Brasil.

Assim, o alinhamento de atores e o correto ordenamento territorial dos destinos demandarão profissionais altamente qualificados para aperfeiçoar o uso dos recursos físicos, humanos e simbólicos, além de influenciar as condições de vida das comunidades locais.

### Atividades

Reconhecer e diagnosticar a situação do ordenamento territorial nos destinos turísticos; realizar articulação, sensibilização e mobilização das instâncias gestoras e comunidades locais para o planejamento e uso adequado do solo nos destinos turísticos; avaliar e realizar o gerenciamento dos aspectos relacionados à capacidade de infraestrutura; realizar ações em redes sociais e técnicas envolvidas, direta e indiretamente, no ordenamento territorial das atividades turísticas; realizar ações de apoio e fortalecimento aos destinos indutores do turismo regional; planejar, implementar e fortalecer a constituição de padrões de qualidade nas questões estratégicas de ordenamento territorial referentes à indústria do Turismo.

### Domínios

#### Associativismo

Protagonismo social e mobilização dos atores locais para articulação e decisão na defesa de interesses relacionados ao ordenamento territorial e ao fortalecimento de destinos turísticos.

#### Fundamentos de Sustentabilidade

Entendimento da teoria e da prática da sustentabilidade, bem como de suas implicações na indústria, possibilitando a realização de atividades de maneira proativa em relação a inovações: (i) em processos e produtos harmônicos com o meio ambiente; (ii) em ações de responsabilidade social; (iii) que otimizem os recursos e permitam aumento da produtividade.

#### Fundamentos de Turismo

Conhecimento sobre a dinâmica das atividades ligadas à cadeia produtiva do Turismo, bem como de todos os profissionais implicados nesse processo, para a constituição de políticas públicas alinhadas com as demandas desse setor.

#### Georreferenciamento

Processo de obtenção das coordenadas de pontos específicos de uma imagem ou mapa e, a partir delas, viabilização do conhecimento de outras coordenadas em um dado sistema de referência, objetivando a localização geográfica de determinado espaço com certo grau de precisão.

#### Governança

Atuação colaborativa com os diferentes atores públicos, privados e não governamentais responsáveis por estruturar e executar as ações na indústria do Turismo, buscando a eficiência operacional e a legitimação das decisões tomadas perante os diferentes segmentos que compõem a sociedade.

#### Planejamento Urbano

Aplicação de um conjunto de normas, regulamentações e procedimentos para a definição do desenho das cidades, desenvolvendo soluções para melhorar e revitalizar a área urbana, objetivando determinar a melhor apropriação dos recursos naturais e, conseqüentemente, visando à melhoria da qualidade de vida dos habitantes.

#### Regulamentação Específica

Conjunto de normas, regras, leis e padrões que orienta e disciplina o uso do espaço público em favor do interesse social e regula o uso da propriedade urbana, protegendo a coletividade e garantindo a segurança, o bem-estar e a mobilidade dos cidadãos, bem como o equilíbrio ambiental.



## Tendências

### Biodiversidade

Busca pela manutenção da riqueza e da variedade do mundo natural. Contempla todas as formas de vida, assim como os genes contidos em indivíduos e ecossistemas.

#### Relevância

fraco ○○○● forte

#### Maturidade

Paraná ○●○○  
Brasil ○●○○

### Governança

Ampliação das instâncias coletivas que representam um novo modelo de gestão para segmentos que aglutinam diferentes setores sociais, estabelecendo maior representatividade, transparência e democracia nos processos decisórios e na execução de ações.

#### Relevância

fraco ○○○● forte

#### Maturidade

Paraná ○●○○  
Brasil ○●○○

### Mobilidade e Acessibilidade

Melhoria das condições que facilitam o acesso, a locomoção e o uso de ambientes, produtos e serviços por qualquer pessoa, com diferentes capacidades e em diversos contextos.

#### Relevância

fraco ○○○● forte

#### Maturidade

Paraná ○●○○  
Brasil ○●○○

### Ocupação Urbana Desordenada

Crescimento de aglomerações urbanas sem orientação adequada, ocasionando problemas como a expansão de periferias desprovidas de infraestrutura, a disseminação de moradias irregulares, a ocupação de áreas de preservação ou inadequadas para habitação, dentre outros.

#### Relevância

fraco ○○○● forte

#### Maturidade

Paraná ○●○○  
Brasil ○●○○

### Protagonismo Social

Fortalecimento da atuação coletiva dos grupos sociais para superar problemas e encontrar soluções relativas a diferentes questões presentes no contexto global.

#### Relevância

fraco ○○○● forte

#### Maturidade

Paraná ●○○○  
Brasil ●○○○

### Sustentabilidade

Busca pela coexistência harmônica de seres humanos e natureza, por meio do equilíbrio entre as diferentes dimensões da vida, como a econômica, a sociocultural e a ambiental, possibilitando a continuidade do processo evolutivo de todas as espécies que vivem no planeta.

#### Relevância

fraco ○○○● forte

#### Maturidade

Paraná ○●○○  
Brasil ○●○○

### Tecnologias da Informação e Comunicação – TIC

Incremento e disseminação de recursos tecnológicos que, se estiverem integrados entre si, podem proporcionar a automação e/ou a comunicação de diferentes processos e produtos.

#### Relevância

fraco ○○○● forte

#### Maturidade

Paraná ○○○●  
Brasil ○○○●

## Patrimônios turísticos

### Importância

fraco ○○○● forte

### Situação hoje

Paraná ○○●○  
Brasil ○○●○

### Intensificação

5 anos

### Justificativa

O patrimônio natural e cultural exerce um papel fundamental na constituição da identidade local. Atualmente, o movimento para o resgate, a preservação e a valorização, de forma racional, desse patrimônio resulta na criação de diversas leis, formas de incentivo e políticas públicas, com a participação de diferentes atores sociais, incluindo os relacionados ao segmento turístico. O processo de fortalecimento de uma identidade local é fundamental para a preservação de características culturais de determinado destino turístico, que se manifestam, por exemplo, na arquitetura, na língua, na culinária, na arte e nos eventos festivos. Nesse contexto, o patrimônio é um recurso construído e utilizado coletivamente e, por isso, os processos de planejamento e gestão devem envolver a comunidade e toda a cadeia de produção turística, demandando profissionais especializados para induzir e coordenar a cooperação e a integração, com o objetivo de fortalecer a competitividade da indústria do Turismo.

### Atividades

Operacionalizar ações de conservação e utilização racional do patrimônio natural material (arquitetônico, urbano e paisagístico) e imaterial (usos e costumes), respeitando os princípios e práticas sustentáveis; realizar projetos colaborativos com as esferas públicas e desenvolver e implementar estratégias que favoreçam a conservação e a gestão dos patrimônios locais; desenvolver ações de valorização da população local, sensibilizando-a quanto à importância de sua participação na manutenção e melhoria dos patrimônios turísticos; realizar ações conjuntas de planejamento e implementação de programas de revitalização de áreas urbanas e naturais; realizar projetos de potencialização das diversas formas de utilizar economicamente o patrimônio local/regional.

### Domínios

#### Fundamentos de Sustentabilidade

Entendimento da teoria e da prática da sustentabilidade, bem como de suas implicações na indústria, possibilitando a realização de atividades de maneira proativa em relação a inovações: (i) em processos e produtos harmônicos com o meio ambiente; (ii) em ações de responsabilidade social; (iii) que otimizem os recursos e permitam aumento da produtividade.

#### Fundamentos do Patrimônio Turístico

Conhecimento em conservação, manutenção e recuperação de bens, materiais e imateriais, que apresentam valor por representar a identidade e a cultura de uma sociedade, além de serem alvos de interesse das pessoas, prestando-se à exploração turística. Incluem também o conhecimento das regulamentações e incentivos relacionados ao patrimônio turístico.

#### Gestão de Projetos e Fontes de Recursos

Aplicação de fundamentos teóricos e técnicos na elaboração de atividades estruturadas e sistematizadas para atingir um conjunto de objetivos predefinidos, gerenciando riscos, otimizando recursos (tempo, dinheiro, pessoas, etc.) e percorrendo etapas como: (i) planejamento; (ii) cronograma; (iii) redação do documento; (iv) acompanhamento da execução; (v) avaliação dos resultados. Contempla também o conhecimento sobre tipos de fontes, requisitos e processos para captação de recursos financeiros.

#### Gestão Turística

Administração dos canais que envolvem o produto turístico, sua distribuição e relações com equipamentos e infraestrutura, otimizando o consumo dos recursos necessários, equilibrando os aspectos ecológicos e tornando a atividade social e economicamente viável.

#### Pesquisa

Conjunto de procedimentos sistemáticos que visa a equacionar soluções para problemas, envolvendo capacidade investigativa e analítica, raciocínio lógico, planejamento, desenvolvimento e aplicação de métodos e técnicas científicos, utilizando dados e informações teóricos e empíricos.

#### Regulamentação sobre Patrimônio Turístico

Conjunto de normas, regras, leis e padrões que rege o patrimônio, o produto turístico e o meio ambiente, favorecendo a conservação dos patrimônios naturais e culturais locais, regionais e nacionais.



## Teoria do Desenvolvimento Regional

Relações entre o lugar e suas dimensões econômicas, ambientais, sociais e culturais, buscando uma abordagem interdisciplinar na compreensão da dinâmica dessas relações, o que possibilita identificar potencialidades e especificidades, bem como problemas de desenvolvimento.

### Tendências

#### Adição de Valor aos Sistemas de Produção

Busca por investimentos que possibilitem ganhos aos sistemas de produção. Esses ganhos podem ser monetários, tecnológicos ou de qualidade em uma ou mais características do produto.

##### Relevância

fraco ○○○● forte

##### Maturidade

Paraná ○●○○  
Brasil ○●○○

#### Desenvolvimento Local

Ampliação de iniciativas mobilizadoras de coletividades em prol de benefícios econômicos, sociais e/ou ambientais para suas localidades.

##### Relevância

fraco ○○○● forte

##### Maturidade

Paraná ○●○○  
Brasil ○●○○

#### Protagonismo Social

Fortalecimento da atuação coletiva dos grupos sociais para superar problemas e encontrar soluções relativas a diferentes questões presentes no contexto global.

##### Relevância

fraco ○○○● forte

##### Maturidade

Paraná ●○○○  
Brasil ●○○○

#### Sustentabilidade

Busca pela coexistência harmônica de seres humanos e natureza, por meio do equilíbrio entre as diferentes dimensões da vida, como a econômica, a sociocultural e a ambiental, possibilitando a continuidade do processo evolutivo de todas as espécies que vivem no planeta.

##### Relevância

fraco ○○○● forte

##### Maturidade

Paraná ○●○○  
Brasil ○●○○

#### Tecnologias da Informação e Comunicação – TIC

Incremento e disseminação de recursos tecnológicos que, se estiverem integrados entre si, podem proporcionar a automação e/ou a comunicação de diferentes processos e produtos.

##### Relevância

fraco ○○●○ forte

##### Maturidade

Paraná ○○●○  
Brasil ○○●○

#### Valorização do Patrimônio Cultural

Intensificação do movimento social de resgate e valorização da identidade de uma sociedade, buscando preservar aspectos históricos e culturais locais.

##### Relevância

fraco ○○○● forte

##### Maturidade

Paraná ○●○○  
Brasil ○●○○

## Pesquisas para o turismo

### Importância

fraco ○○○● forte

### Situação hoje

Paraná ○○●○  
Brasil ○○●○

### Intensificação

5 anos

### Justificativa

Atualmente, o acesso aos destinos turísticos está cada vez mais disponível, haja vista, por exemplo, os avanços tecnológicos no transporte e os acordos que facilitaram a circulação global de turistas. Esses fatores proporcionam mais opções de visitação, aumentando o fluxo turístico e demandando, como consequência, estudos que minimizem os impactos negativos sobre os patrimônios ambiental, cultural e social. Além disso, a pesquisa pode contribuir com a identificação de fatores locais que possam potencializar o turismo, como o resgate da gastronomia regional e de manifestações folclóricas. Nesse contexto, o fortalecimento da indústria do Turismo demanda profissionais especializados em pesquisa e sistematização de informações a serem utilizadas pelas organizações, enriquecendo a gestão estratégica dessa área.

### Atividades

Desenvolver e orientar pesquisas básicas e aplicadas, multidisciplinares e aderentes ao turismo, para difusão conceitual e aproximação do segmento com outros atores sociais; desenvolver pesquisas históricas e culturais para organização de acervos turísticos e para revitalizar situações ou contextos negligenciados; analisar tendências oriundas das pesquisas realizadas, facilitando a tomada de decisões pelas partes envolvidas nas atividades turísticas; produzir sínteses das informações pesquisadas para divulgação nos meios apropriados; realizar projetos em redes técnicas colaborativas para avanços das pesquisas em turismo; monitorar recursos de fomento para pesquisas sobre a indústria do Turismo.

### Domínios

#### Estatística

Matemática aplicada que tem por objetivo o agrupamento metódico e a análise de fatos ou de dados numéricos, constituída por coleta, organização, descrição, análise e interpretação de dados, que podem ser utilizados na tomada de decisões. Possibilita, dentre outras ações: (i) realizar análise integrada de dados por meio de redes de informações; (ii) tratar os dados e fazer análises estatísticas; (iii) acompanhar as probabilidades e os resultados dos cruzamentos efetuados.

#### Fontes de Recursos

Conhecimento sobre tipos de fontes e critérios seletivos para obtenção de recursos financeiros de terceiros, sob as formas de: (i) empréstimos; (ii) financiamentos; (iii) *leasing*; (iv) subvenção econômica, além de instituições de fomento e seus critérios para concessão de recursos, como FINEP<sup>4</sup>, CNPq<sup>5</sup> e outras.

#### Fundamentos Sociais e Antropológicos

Referencial teórico sobre aspectos gerais ligados à sociedade e à antropologia das realidades consideradas objetos de investigação no setor de Turismo.

#### Gestão de Projetos

Aplicação de fundamentos teóricos e técnicos na elaboração de atividades alinhadas e coordenadas para atingir um conjunto de objetivos predefinidos, gerenciando riscos, otimizando recursos (tempo, dinheiro, pessoas, etc.) e percorrendo etapas como: (i) planejamento; (ii) cronograma; (iii) redação do documento; (iv) acompanhamento da execução; (v) avaliação dos resultados.

#### Gestão do Conhecimento

Processo que permite a mobilização do conhecimento tácito dos indivíduos e grupos, internos e externos à organização, envolvendo atividades e práticas como captura, validação, sistematização e compartilhamento de informações.

#### Gestão Turística

Administração dos canais que envolvem o produto turístico, sua distribuição e relações com equipamentos e infraestrutura, otimizando o consumo dos recursos necessários, equilibrando os aspectos ecológicos e tornando a atividade social e economicamente viável.

<sup>4</sup> Financiadora de Estudos e Projetos.

<sup>5</sup> Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico.



## Pesquisa

Conjunto de procedimentos sistemáticos que visa a equacionar soluções para problemas, envolvendo capacidade investigativa e analítica, raciocínio lógico, planejamento, desenvolvimento e aplicação de métodos e técnicas científicos, utilizando dados e informações teóricos e empíricos.

### Tendências

#### Adição de Valor aos Sistemas de Produção

Busca por investimentos que possibilitem ganhos aos sistemas de produção. Esses ganhos podem ser monetários, tecnológicos ou de qualidade em uma ou mais características do produto.

##### Relevância

fraco ○○○● forte

##### Maturidade

Paraná ○●○○

Brasil ○●○○

#### Gestão do Conhecimento

Intensificação do uso de abordagens integradas e sistemáticas para identificar, gerenciar e compartilhar informações nas organizações.

##### Relevância

fraco ○○○● forte

##### Maturidade

Paraná ○●○○

Brasil ○●○○

#### Inovação Aberta

Ampliação da associação entre atores (empresas, institutos de pesquisa, universidades e outros) para desenvolver inovações em que sejam definidos em conjunto o momento, a forma, o conteúdo e a divulgação dos resultados de projetos, bem como as vantagens concedidas aos envolvidos.

##### Relevância

fraco ○○●○ forte

##### Maturidade

Paraná ●○○○

Brasil ●○○○

#### Megacidades

Aumento de territórios urbanos com concentração populacional superior a dez milhões de habitantes.

##### Relevância

fraco ○○●○ forte

##### Maturidade

Paraná ●○○○

Brasil ○●○○

#### Políticas Públicas para o Turismo

Crescimento de políticas públicas que visam a objetivos específicos do setor de Turismo.

##### Relevância

fraco ○○○● forte

##### Maturidade

Paraná ○●○○

Brasil ○●○○

#### Sustentabilidade

Busca pela coexistência harmônica de seres humanos e natureza, por meio do equilíbrio entre as diferentes dimensões da vida, como a econômica, a sociocultural e a ambiental, possibilitando a continuidade do processo evolutivo de todas as espécies que vivem no planeta.

##### Relevância

fraco ○○○● forte

##### Maturidade

Paraná ○●○○

Brasil ○●○○

#### Valorização do Patrimônio Cultural

Intensificação do movimento social de resgate e valorização da identidade de uma sociedade, buscando preservar aspectos históricos e culturais locais.

##### Relevância

fraco ○○○● forte

##### Maturidade

Paraná ○●○○

Brasil ○●○○

## Políticas públicas para o turismo

### Importância

fraco ○○○● forte

### Situação hoje

Paraná ○○●○  
Brasil ○○●○

### Intensificação

5 anos

### Justificativa

A atuação do Estado por meio de políticas que articulam os diferentes níveis de governo, mobilizando vários setores e organizações da sociedade civil, é fundamental na promoção de mudanças sociais que interfiram em toda a cadeia de produção turística. Nesse contexto, o Estado desempenha o papel de indutor do desenvolvimento econômico da sociedade. Assim, os níveis de articulação e de colaboração em torno das políticas públicas instituídas fortalecem a capacidade de concretização do Turismo como uma atividade que gera emprego e renda, constituindo-se de grande importância para a economia brasileira. Dessa forma, a gestão de impactos das políticas públicas nessa indústria demandará profissionais qualificados para integrar os diferentes atores e estimular o desenvolvimento do Turismo, colocando em prática as intenções estratégicas em níveis local, estadual, regional, nacional e internacional.

### Atividades

Realizar ações de incentivo à regulamentação turística dos prestadores de serviço locais, regionais e nacionais; produzir informações para formulação de políticas públicas para o turismo; formular, conjuntamente com outros atores, agenda socioambiental local/regional para políticas públicas voltadas à sustentabilidade; planejar e desenvolver redes sociais e técnicas de apoio às políticas públicas regionais; implementar as orientações estabelecidas pelas políticas públicas; monitorar o cumprimento de metas locais, regionais e/ou nacionais de turismo; desenvolver sistema de indicadores para o turismo local/regional; planejar e administrar ações de desenvolvimento socioeconômico e ambiental local.

### Domínios

#### Fundamentos de Turismo

Conhecimento sobre a dinâmica das atividades ligadas à cadeia produtiva do Turismo, bem como de todos os profissionais implicados nesse processo, para a constituição de políticas públicas alinhadas com as demandas desse setor.

#### Gestão Ambiental

Instrumentos que possibilitam a utilização dos recursos naturais de modo racional e tenham por objetivo gerar efeitos positivos sobre o ambiente por meio da prevenção, redução ou eliminação dos impactos causados pelas ações humanas.

#### Gestão de Projetos

Aplicação de fundamentos teóricos e técnicos na elaboração de atividades alinhadas e coordenadas para atingir um conjunto de objetivos predefinidos, gerenciando riscos, otimizando recursos (tempo, dinheiro, pessoas, etc.) e percorrendo etapas como: (i) planejamento; (ii) cronograma; (iii) redação do documento; (iv) acompanhamento da execução; (v) avaliação dos resultados.

#### Governança

Atuação colaborativa com os diferentes atores públicos, privados e não governamentais responsáveis por estruturar e executar as ações na indústria do Turismo, buscando a eficiência operacional e a legitimação das decisões tomadas perante os diferentes segmentos que compõem a sociedade.

#### Planejamento

Processo contínuo e dinâmico que consiste no conjunto de ações intencionais, integradas, coordenadas e orientadas para alcançar objetivos predefinidos de ordem estratégica, tática e operacional, a fim de subsidiar processos decisórios.

#### Políticas Ambientais e Sociais

Iniciativas do poder público em favor do meio ambiente e da sociedade, que se apresentam como fontes de fomento, políticas de incentivo fiscal, promoção do desenvolvimento, além de legislações e normas relacionadas.

#### Técnicas de Negociação Política e Sistemas Políticos

Ação de agentes privados, individuais ou coletivos, exercida de forma democrática, transparente e ética, para influenciar a decisão do poder público, permitindo que a organização tenha representatividade perante este. Para tanto, deverá contemplar o conhecimento sobre a hierarquia do poder público nas esferas municipal, estadual e federal e sobre os papéis e as limitações dos três poderes, com vistas à prospecção de informações de interesse da organização, bem como para articulação entre as iniciativas pública e privada.



## Tendências

### Governança

Ampliação das instâncias coletivas que representam um novo modelo de gestão para segmentos que aglutinam diferentes setores sociais, estabelecendo maior representatividade, transparência e democracia nos processos decisórios e na execução de ações.

#### Relevância

fraco ○○○● forte

#### Maturidade

Paraná ○●○○  
Brasil ○●○○

### Protagonismo Social

Fortalecimento da atuação coletiva dos grupos sociais para superar problemas e encontrar soluções relativas a diferentes questões presentes no contexto global.

#### Relevância

fraco ○○○● forte

#### Maturidade

Paraná ●○○○  
Brasil ●○○○

### Qualidade de Vida

Busca pelo posicionamento dos indivíduos no sistema de valores em que vivem, considerando objetivos, expectativas e preocupações pessoais. Relaciona-se à satisfação do indivíduo em razão das suas necessidades físicas, mentais, sociais, espirituais, dentre outras.

#### Relevância

fraco ○○○● forte

#### Maturidade

Paraná ○○●○  
Brasil ○○●○

### Redes Sociais

Ampliação de estruturas sociais compostas por atores (pessoas, organizações, territórios, etc.) que estão conectados por um ou vários tipos de relações (afetivas, comerciais, etc.) ou que partilham interesses e/ou conhecimentos comuns.

#### Relevância

fraco ○○○● forte

#### Maturidade

Paraná ○○●○  
Brasil ○○●○

### Regulamentações

Intensificação do rigor das regulamentações relacionadas ao setor do Turismo, conferindo maior responsabilidade aos atores envolvidos.

#### Relevância

fraco ○○○● forte

#### Maturidade

Paraná ○●○○  
Brasil ○●○○

### Sustentabilidade

Busca pela coexistência harmônica de seres humanos e natureza, por meio do equilíbrio entre as diferentes dimensões da vida, como a econômica, a sociocultural e a ambiental, possibilitando a continuidade do processo evolutivo de todas as espécies que vivem no planeta.

#### Relevância

fraco ○○○● forte

#### Maturidade

Paraná ○●○○  
Brasil ○●○○

### Políticas Públicas para o Turismo

Crescimento de políticas públicas que visam a objetivos específicos do setor de Turismo.

#### Relevância

fraco ○○○● forte

#### Maturidade

Paraná ○●○○  
Brasil ○●○○

## Segmentação turística

### Importância

fraco ○○○● forte

### Situação hoje

Paraná ○○○●○  
Brasil ○○○●○

### Intensificação

5 anos

### Justificativa

A alta competitividade do mercado requer que os setores produtivos preparem-se para atender às diferentes demandas de públicos bastante heterogêneos. Da mesma maneira que outras atividades econômicas, o Turismo precisa oferecer produtos e serviços adaptados a necessidades cada vez mais específicas, considerando os vários grupos sociais, cujos valores, cultura e anseios se distinguem. Nesse sentido, surgem roteiros, passeios, destinos e eventos customizados, alinhados às transformações sociais como, por exemplo: (i) a busca por qualidade de vida, impulsionando a procura por roteiros ligados à saúde; (ii) o envelhecimento da população, criando oportunidades de exploração de locais históricos e passeios culturais para o segmento de terceira idade. Nesse processo, é necessário o fortalecimento da identificação de diferentes segmentos e nichos de mercado, demandando profissionais qualificados e capazes de agregar valor a toda cadeia de produção do Turismo.

### Atividades

Realizar levantamentos das opções de oferta turística; planejar e promover roteiros e destinos específicos, orientados para os diferentes segmentos de mercado; implementar o fortalecimento institucional das atividades e dos segmentos turísticos por meio de estratégias de relacionamento; planejar e gerir eventos turísticos locais, regionais e nacionais para os diferentes segmentos ou nichos de mercado; prospectar tendências e comportamentos para monitorar os movimentos no consumo dos produtos e serviços; identificar fontes e elaborar projetos para captação de recursos em instituições fomentadoras da atividade turística; monitorar resultados, níveis de satisfação e retroalimentar a cadeia de produção.

### Domínios

#### Comportamento do Consumidor

Base teórica multidisciplinar fundamentada em conceitos e ferramentas metodológicas de áreas do conhecimento como: psicologia, economia, sociologia, antropologia cultural, semiótica, demografia e história. Possibilita interpretar, prever, medir e influenciar a resposta do consumidor, buscando identificar anseios e necessidades implícitos e explícitos.

#### Fundamentos de Turismo

Conhecimento sobre a dinâmica das atividades ligadas à cadeia produtiva do Turismo, bem como de todos os profissionais implicados nesse processo, para a constituição de políticas públicas alinhadas com as demandas desse setor.

#### Gestão de Projetos e Fontes de Recursos

Aplicação de fundamentos teóricos e técnicos na elaboração de atividades estruturadas e sistematizadas para atingir um conjunto de objetivos predefinidos, gerenciando riscos, otimizando recursos (tempo, dinheiro, pessoas, etc.) e percorrendo etapas como: (i) planejamento; (ii) cronograma; (iii) redação do documento; (iv) acompanhamento da execução; (v) avaliação dos resultados. Contempla também o conhecimento sobre tipos de fontes, requisitos e processos para captação de recursos financeiros.

#### Marketing de Destinos

Processos utilizados para determinar que destinos poderão interessar aos consumidores. Visa a identificar as características que os diversos destinos têm para oferecer, promovendo a diferenciação destes por meio de ações e inovações continuadas, além do desenvolvimento de um padrão de identidade tornando-os singulares.

#### Marketing de Relacionamento

Conjunto de conceitos, técnicas e ferramentas utilizado para atrair clientes e desenvolver uma sequência de experiências que formarão um relacionamento estável e duradouro, com base na oferta de produtos e serviços únicos, contemplando etapas como: (i) identificar clientes-chave; (ii) conhecer e definir como será o relacionamento com esses segmentos; (iii) definir qual será a ferramenta que a empresa utilizará para dar efetividade a esse relacionamento.

#### Pesquisa de Mercado

Ferramenta de pesquisa qualitativa e quantitativa para obter informações relevantes relacionadas ao produto e ao mercado, como motivações de consumo, necessidades e desejos dos consumidores, principais concorrentes, dentre outras.



## Redes Sociais Virtuais

Forma de relacionamento interpessoal e de sociabilidade em ambiente virtual, que utiliza a comunicação e a conversação entre os usuários como base. Atualmente, esses relacionamentos podem ser estudados por meio de ferramentas de mensuração e de análise de conteúdo, que permitem identificar padrões entre usuários, tendências, opiniões sobre produtos e serviços no mercado, cuja avaliação pode constituir um dos elementos de subsídio à tomada de decisão e à estratégia de mercado.

### Tendências

#### Diversificação de Modelos de Consumo

Transformações no comportamento de escolha, compra, uso e descarte de produtos e serviços para a satisfação de necessidades e desejos humanos, incorporando avanços tecnológicos e mudanças culturais que refletem as aspirações sociais de determinado momento histórico.

##### Relevância

fraco ○○○● forte

##### Maturidade

Paraná ○●○○

Brasil ○●○○

#### Novos Grupos Sociais

Crescimento de diferentes grupos de pessoas que compartilham uma identidade comum. As características de identidade coletiva podem ser demonstradas de diversas formas (aparência, ideias, crenças, etc.), permitindo buscas por pessoas semelhantes no espaço global, ainda que existam elevadas distâncias geográficas.

##### Relevância

fraco ○○○● forte

##### Maturidade

Paraná ○●○○

Brasil ○●○○

#### Personalização/Customização

Ampliação da oferta de produtos e serviços cujos atributos atendam às exigências de um usuário ou um grupo específico.

##### Relevância

fraco ○○○● forte

##### Maturidade

Paraná ○●○○

Brasil ○●○○

#### Redes Sociais

Ampliação de estruturas sociais compostas por atores (pessoas, organizações, territórios, etc.) que estão conectados por um ou vários tipos de relações (afetivas, comerciais, etc.) ou que partilham interesses e/ou conhecimentos comuns.

##### Relevância

fraco ○○○● forte

##### Maturidade

Paraná ○○●○

Brasil ○○●○

#### Sustentabilidade

Busca pela coexistência harmônica de seres humanos e natureza, por meio do equilíbrio entre as diferentes dimensões da vida, como a econômica, a sociocultural e a ambiental, possibilitando a continuidade do processo evolutivo de todas as espécies que vivem no planeta.

##### Relevância

fraco ○○○● forte

##### Maturidade

Paraná ○●○○

Brasil ○●○○

#### Tecnologias da Informação e Comunicação – TIC

Incremento e disseminação de recursos tecnológicos que, se estiverem integrados entre si, podem proporcionar a automação e/ou a comunicação de diferentes processos e produtos.

##### Relevância

fraco ○○○● forte

##### Maturidade

Paraná ○○●○

Brasil ○○●○

#### Transformações Sociais

Transformações no complexo de processos sociais que resultam em mudanças nas características produtivas, demográficas, associativas ou culturais de uma coletividade.

##### Relevância

fraco ○○●○ forte

##### Maturidade

Paraná ○●○○

Brasil ○●○○

## Sistemas de interface aplicados ao turismo

### Importância

fraco ○○○● forte

### Situação hoje

Paraná ○○●○  
Brasil ○○●○

### Intensificação

5 anos

### Justificativa

O surgimento de novas formas de interação, a partir do avanço das tecnologias digitais, promove um novo contexto para processos de educação ou de experimentação, baseados em simulações virtuais. A intensificação desse movimento influencia a maneira como as pessoas formulam concepções da realidade, modificando as bases das relações entre os elos da cadeia produtiva do Turismo e os consumidores/visitantes. Assim, as simulações computacionais tornam-se subsídios para os processos de inovação e de decisão sobre investimentos e ações a serem realizados. As diferentes aplicações para as plataformas tecnológicas podem privilegiar o elemento lúdico, aproximando os atores da cadeia de produção turística e promovendo interações virtuais para divulgar destinos de forma inovadora. Assim, considerado o potencial das aplicações digitais como um aspecto estratégico para competitividade da indústria do Turismo, será necessário desenvolver profissionais especializados em sistemas de interface.

### Atividades

Monitorar sistematicamente a evolução das tecnologias digitais e virtuais e suas aplicações; planejar e desenvolver ambientes e ferramentas virtuais para viabilizar pré-vivências em relação aos destinos turísticos; desenvolver jogos virtuais temáticos que possibilitem uma diferenciação do produto; produzir acervos digitais com orientações e informações históricas e culturais; projetar e conceber tecnologias que sirvam de guia virtual acessadas via dispositivos móveis; avaliar a eficácia das tecnologias digitais e realidades virtuais para a promoção dos destinos e fidelização dos clientes; realizar ações de apoio à comercialização de produtos turísticos; realizar pesquisas com usuários para verificar os padrões de qualidade, de acessibilidade e de usabilidade das aplicações de realidade virtual.

### Domínios

#### Dispositivos de Entrada/Saída de Dados

Dispositivos de interação entre o usuário e os dados disponíveis em meio digital, que possibilitam a visualização, a manipulação e a exploração de informações em tempo real e permitam ao usuário ampliar o uso dos sentidos, aplicando inclusive conhecimento intuitivo a respeito do mundo físico. Tais dispositivos podem: ter múltiplos usos, como celulares; ser considerados não convencionais, como capacetes de visualização e controle; ser substituídos por sensores, câmeras, etc.

#### Ferramentas de Realidade Virtual

Tecnologia de interface avançada entre um usuário e um sistema computacional cujo objetivo é simular situações reais. Para a customização desses sistemas, destaca-se o conhecimento de *VR Toolkits*, que são bibliotecas expansíveis, com coleções de funções orientadas a objetos e às especificações da realidade virtual.

#### Fundamentos de Turismo

Conhecimento sobre a dinâmica das atividades ligadas à cadeia produtiva do Turismo, bem como de todos os profissionais implicados nesse processo, para a constituição de políticas públicas alinhadas com as demandas desse setor.

#### Linguagem de Programação

Conjunto de regras sintáticas e semânticas utilizado para expressar instruções a um equipamento, baseado na construção de algoritmos, possibilitando especificar sobre quais dados o equipamento vai atuar, como esses dados serão armazenados e/ou transmitidos e quais ações devem ser executadas nas diversas circunstâncias.

#### Pesquisa de Mercado e Comportamento do Consumidor

Pesquisa qualitativa e quantitativa visando à obtenção de informações relevantes sobre o produto, bem como base conceitual necessária para interpretar, prever e medir a resposta do consumidor e suas motivações de consumo, objetivando posicionar a organização no mercado.

#### Prospecção e Vigilância Tecnológica

Pesquisa constante de informações estratégicas relacionadas às mudanças tecnológicas nas várias áreas do conhecimento.



## Sistemas de Interação

Conjunto de meios físicos e/ou lógicos que possibilita desenvolver aplicativos de interação avançada entre o usuário e as novas mídias como sistemas de telepresença e de múltiplas realidades, tais como a realidade virtual, a aumentada e/ou a melhorada.

### Tendências

#### Conectividade

Ampliação da capacidade de tráfego e do desempenho na transmissão de dados na internet, o que facilita a troca de informações entre pessoas, entre pessoas e máquinas e entre máquinas.

##### Relevância

fraco ○○○● forte

##### Maturidade

Paraná ○●○○  
Brasil ○○●○

#### Diversificação de Modelos de Consumo

Transformações no comportamento de escolha, compra, uso e descarte de produtos e serviços para a satisfação de necessidades e desejos humanos, incorporando avanços tecnológicos e mudanças culturais que refletem as aspirações sociais de determinado momento histórico.

##### Relevância

fraco ○○○● forte

##### Maturidade

Paraná ○●○○  
Brasil ○●○○

#### Inovação Aberta

Ampliação da associação entre atores (empresas, institutos de pesquisa, universidades e outros) para desenvolver inovações em que sejam definidos em conjunto o momento, a forma, o conteúdo e a divulgação dos resultados de projetos, bem como as vantagens concedidas aos envolvidos.

##### Relevância

fraco ○○●○ forte

##### Maturidade

Paraná ●○○○  
Brasil ●○○○

#### Personalização/Customização

Ampliação da oferta de produtos e serviços cujos atributos atendam às exigências de um usuário ou um grupo específico.

##### Relevância

fraco ○○○● forte

##### Maturidade

Paraná ○●○○  
Brasil ○●○○

#### Realidade Virtual

Ampliação do uso de tecnologias de interface empregadas em tempo real entre o usuário e um sistema computacional, cujo objetivo é recriar a sensação de realidade.

##### Relevância

fraco ○○○● forte

##### Maturidade

Paraná ○●○○  
Brasil ○●○○

#### Redes Sociais

Ampliação de estruturas sociais compostas por atores (pessoas, organizações, territórios, etc.) que estão conectados por um ou vários tipos de relações (afetivas, comerciais, etc.) ou que partilham interesses e/ou conhecimentos comuns.

##### Relevância

fraco ○○○● forte

##### Maturidade

Paraná ○○●○  
Brasil ○○●○

#### Tecnologias da Informação e Comunicação – TIC

Incremento e disseminação de recursos tecnológicos que, se estiverem integrados entre si, podem proporcionar a automação e/ou a comunicação de diferentes processos e produtos.

##### Relevância

fraco ○○○● forte

##### Maturidade

Paraná ○○●○  
Brasil ○○●○

## Transporte e mobilidade turísticos

### Importância

fraco ○ ○ ● ○ forte

### Situação hoje

Paraná ○ ○ ● ○  
Brasil ○ ○ ● ○

### Intensificação

5 anos

### Justificativa

A movimentação demográfica moderna levou à concentração de uma parcela considerável da população mundial em centros urbanos, originando o crescimento desordenado nas grandes cidades e os problemas de acesso, circulação e tráfego dentro dos limites municipais e na esfera interurbana. Essas restrições se refletem nos modais de transporte mais comuns para a movimentação de pessoas e cargas, bem como impulsionam o surgimento de formas alternativas e sustentáveis de acessibilidade e mobilidade, influenciando também a indústria do Turismo. Adiciona-se a esse fato a revisão dos princípios de urbanização nas grandes cidades e, conseqüentemente, a demanda pela pedestrianização e por meios de transportes coletivos de baixo consumo, visando a uma relação harmoniosa entre sociedade e meio ambiente. Nesse contexto, o desenvolvimento de competências profissionais específicas em transporte e mobilidade será fundamental para atualizar e responder às demandas enfrentadas pela indústria do Turismo.

### Atividades

Identificar e selecionar tecnologias alternativas para o transporte e a mobilidade turística; avaliar o grau de capilaridade e da qualidade da infraestrutura dos transportes para a mobilidade dos turistas; analisar, planejar e administrar malhas viárias, bem como meios de transporte alternativos e sustentáveis, adequados aos diversos segmentos de mercado turístico; planejar e gerir a integração e o uso combinado dos diferentes modais; realizar ações de fortalecimento de redes virtuais técnicas relacionadas às questões da mobilidade turística; analisar e gerir a eficácia dos transportes face às demandas turísticas e à sustentabilidade; monitorar os impactos da mobilidade turística no desenvolvimento local; formular planos de sinalização e de fluxo que facilitem a mobilidade turística.

### Domínios

#### Ciências Sociais

Estudo do comportamento humano em função do meio e dos processos que interligam os indivíduos em associações, grupos e instituições. Os conhecimentos dos aspectos sociais estão relacionados, por exemplo: (i) ao conceito de necessidades sociais e humanas; (ii) às teorias de avaliação e ao uso de indicadores sociais; (iii) às políticas, aos programas e aos projetos sociais; (iv) aos sistemas de avaliação desses conhecimentos.

#### Fundamentos de Urbanização

Princípios que orientam a prática urbanista com o objetivo de harmonizar a infraestrutura das cidades com os atrativos turísticos, criando espaços agradáveis e amigáveis, tanto para a população local, quanto para a visitante. Envolve o condicionamento dos modais de transporte de acordo com o traçado urbano e com as áreas de ocupação da cidade.

#### Gestão Ambiental

Instrumentos que possibilitam a utilização dos recursos naturais de modo racional e tenham por objetivo gerar efeitos positivos sobre o ambiente por meio da prevenção, redução ou eliminação dos impactos causados pelas ações humanas.

#### Gestão do Tráfego nos Destinos Turísticos

Planejamento, execução e monitoramento de fluxos urbanos e rotas turísticas por meio de ferramentas e técnicas de gestão, possibilitando a tomada de decisão e a seleção de alternativas que promovam melhorias.

#### Modais de Transportes

Conhecimento dos modais de transportes (por exemplo, ferroviário, aéreo, cicloviário, hidroviário, rodoviário e dutoviário) e de suas características operacionais, especificidades, custos, infraestrutura e outros aspectos que determinam sua aplicação, de forma isolada ou integrada, com o objetivo de conferir mobilidade.

#### Regulamentação em Transporte

Leis, normas, regras e padrões que regem o transporte de pessoas, objetivando a segurança, a efetividade do modal e a prevenção de acidentes.

#### Teoria do Desenvolvimento Regional

Relações entre o lugar e suas dimensões econômicas, ambientais, sociais e culturais, buscando uma abordagem interdisciplinar na compreensão da dinâmica dessas relações, o que possibilita identificar potencialidades e especificidades, bem como problemas de desenvolvimento.



## Tendências

### Pedestrianização

Difusão da prática de caminhar como meio de locomoção, a fim de evitar o uso de transportes individuais ou coletivos, reduzindo a pressão de tráfego ocasionada pelo deslocamento dos veículos nos centros urbanos.

#### Relevância

fraco ○○○● forte

#### Maturidade

Paraná ○●○○  
Brasil ○●○○

### Personalização/Customização

Ampliação da oferta de produtos e serviços cujos atributos atendam às exigências de um usuário ou um grupo específico.

#### Relevância

fraco ○○○● forte

#### Maturidade

Paraná ○●○○  
Brasil ○●○○

### Sustentabilidade

Busca pela coexistência harmônica de seres humanos e natureza, por meio do equilíbrio entre as diferentes dimensões da vida, como a econômica, a sociocultural e a ambiental, possibilitando a continuidade do processo evolutivo de todas as espécies que vivem no planeta.

#### Relevância

fraco ○○○● forte

#### Maturidade

Paraná ○●○○  
Brasil ○●○○

### Tecnologias da Informação e Comunicação – TIC

Incremento e disseminação de recursos tecnológicos que, se estiverem integrados entre si, podem proporcionar a automação e/ou a comunicação de diferentes processos e produtos.

#### Relevância

fraco ○○●○ forte

#### Maturidade

Paraná ○○●○  
Brasil ○○●○

### Transportes Não Poluentes

Crescimento do uso de meios de transporte menos poluentes, que contribuem para a melhoria da qualidade de vida dos cidadãos e para a redução dos impactos ambientais.

#### Relevância

fraco ○○○● forte

#### Maturidade

Paraná ○●○○  
Brasil ○●○○

### Transporte Multimodal

Evolução da articulação entre várias formas de transporte, de modo a proporcionar mais rapidez e eficiência para a mobilidade urbana ou rural.

#### Relevância

fraco ○○○● forte

#### Maturidade

Paraná ○●○○  
Brasil ○●○○

## Turismo receptivo

### Importância

fraco ○○○● forte

### Situação hoje

Paraná ○○○●  
Brasil ○○○●

### Intensificação

5 anos

### Justificativa

O nível de satisfação com a experiência vivenciada pelo turista nos destinos visitados é fundamental para a manutenção da atividade como vetor na economia brasileira. No contexto atual, com as capacidades de relacionamentos expandidas pelas novas tecnologias de comunicação, as atividades de turismo receptivo adquirem especial importância, pois são elaboradas e executadas visando não só a proporcionar uma experiência única ao turista, mas também a estimular que ele indique os destinos já visitados para as pessoas que compõem seu círculo de amizades reais ou virtuais. Assim, o planejamento e a gestão integrada de todas as atividades que recebem os visitantes na cadeia de produção turística tornam-se importantes recursos para o desenvolvimento local, regional e nacional, bem como para o aumento do consumo dos serviços e a geração de emprego e renda, demandando competências profissionais específicas.

### Atividades

Realizar a gestão da recepção de turistas conduzindo-os, de maneira organizada, nos destinos visitados; planejar e gerir serviços turísticos que atendam tanto à demanda local, quanto à flutuante; produzir sínteses de informações históricas, culturais, naturais e estatísticas adequadas sobre os atrativos e/ou os destinos turísticos; planejar e gerir postos de informação ao turista; desenvolver rotas e roteiros que objetivem a retenção dos turistas nos destinos; operacionalizar redes de colaboração entre órgãos municipais, estaduais, organizações públicas, privadas, não governamentais e a comunidade local; reconhecer e interpretar o patrimônio turístico da região para maximizar potencialidades.

### Domínios

#### Atividades e Dinâmicas Grupais

Técnicas e métodos relacionados à dinâmica de grupos, envolvendo tanto aspectos operacionais, quanto cognitivos e afetivos, que possibilitem identificar padrões de comportamento, lideranças, percepções e reações em relação às atividades turísticas. Contemplam também o desenvolvimento de atividades de recreação e lazer adequadas às orientações mercadológicas dos destinos turísticos.

#### Cadeia Produtiva Sustentável do Turismo

Visão sistêmica da cadeia produtiva do turismo, bem como do conceito de sustentabilidade, objetivando a tomada de decisões em consonância com as necessidades do próprio negócio e com vistas à produção economicamente viável, ambientalmente adequada e socialmente aceita.

#### Comportamento do Consumidor

Base teórica multidisciplinar fundamentada em conceitos e ferramentas metodológicas de áreas do conhecimento como: psicologia, economia, sociologia, antropologia cultural, semiótica, demografia e história. Possibilita interpretar, prever, medir e influenciar a resposta do consumidor, buscando identificar anseios e necessidades implícitos e explícitos.

#### Fundamentos de Turismo

Conhecimento sobre a dinâmica das atividades ligadas à cadeia produtiva do Turismo, bem como de todos os profissionais implicados nesse processo, para a constituição de políticas públicas alinhadas com as demandas desse setor.

#### Gestão de Projetos e Processos

Fundamentos teóricos e técnicos na elaboração de atividades coordenadas e controladas para atingir um conjunto de objetivos predefinidos, gerenciando riscos e otimizando recursos (tempo, dinheiro, pessoas etc.). Os projetos possuem finalidades e objetivos definidos, que devem ser atingidos em um tempo determinado e os processos, por sua vez, são contínuos, podendo perdurar por tempo indeterminado.

#### Marketing de Destinos

Processos utilizados para determinar que destinos poderão interessar aos consumidores. Visa a identificar as características que os diversos destinos têm para oferecer, promovendo a diferenciação destes por meio de ações e inovações continuadas, além do desenvolvimento de um padrão de identidade tornando-os singulares.

#### Marketing de Relacionamento

Conjunto de conceitos, técnicas e ferramentas utilizado para atrair clientes e desenvolver uma sequência de experiências que formarão um relacionamento estável e duradouro, com base na oferta de produtos e serviços únicos, contemplando etapas como: (i) identificar clientes-chave; (ii) conhecer e definir como será o relacionamento com esses segmentos; (iii) definir qual será a ferramenta que a empresa utilizará para dar efetividade a esse relacionamento.



## Tendências

### Adição de Valor aos Sistemas de Produção

Busca por investimentos que possibilitem ganhos aos sistemas de produção. Esses ganhos podem ser monetários, tecnológicos ou de qualidade em uma ou mais características do produto.

#### Relevância

fraco ○○○● forte

#### Maturidade

Paraná ○●○○  
Brasil ○●○○

### Personalização/Customização

Ampliação da oferta de produtos e serviços cujos atributos atendam às exigências de um usuário ou um grupo específico.

#### Relevância

fraco ○○○● forte

#### Maturidade

Paraná ○●○○  
Brasil ○●○○

### Redes Sociais

Ampliação de estruturas sociais compostas por atores (pessoas, organizações, territórios, etc.) que estão conectados por um ou vários tipos de relações (afetivas, comerciais, etc.) ou que partilham interesses e/ou conhecimentos comuns.

#### Relevância

fraco ○○○● forte

#### Maturidade

Paraná ○○●○  
Brasil ○○●○

### Sustentabilidade

Busca pela coexistência harmônica de seres humanos e natureza, por meio do equilíbrio entre as diferentes dimensões da vida, como a econômica, a sociocultural e a ambiental, possibilitando a continuidade do processo evolutivo de todas as espécies que vivem no planeta.

#### Relevância

fraco ○○●○ forte

#### Maturidade

Paraná ○●○○  
Brasil ○●○○

### Tecnologias da Informação e Comunicação – TIC

Incremento e disseminação de recursos tecnológicos que, se estiverem integrados entre si, podem proporcionar a automação e/ou a comunicação de diferentes processos e produtos.

#### Relevância

fraco ○○○● forte

#### Maturidade

Paraná ○○○○  
Brasil ○○○○

### Transformações Sociais

Transformações no complexo de processos sociais que resultam em mudanças nas características produtivas, demográficas, associativas ou culturais de uma coletividade.

#### Relevância

fraco ○○○● forte

#### Maturidade

Paraná ○●○○  
Brasil ○●○○



# Inteligência Coletiva

<b>Especialista</b>	<b>Instituição</b>
Adriane Vortolin	Instituto Municipal de Turismo de Curitiba
Aldo Cesar Carvalho	SEBRAE/PR – Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Paraná / Turismo
Alexandre Augusto Biz	UFPR – Universidade Federal do Paraná / Turismo
André Poletti	UTP – Universidade Tuiuti do Paraná / Turismo
Aroldo Eitel Schultz	SINDETUR/PR – Sindicato das Empresas de Turismo do Estado do Paraná
Beatriz de Souza Santa Rita	Sesi/PR – Serviço Social da Indústria/Paraná
Claudio José Antunes	ABIH/PR – Associação Brasileira da Indústria de Hotéis/Paraná
Dario Luiz Dias Paixão	UP – Universidade Positivo / Turismo
Deise Bezerra	SETU – Secretaria de Estado do Turismo
José Manoel Gonçalves Gândara	UFPR – Universidade Federal do Paraná / Turismo ISTS – Instituto Superior de Turismo Sustentável
Juliana Vellozo Almeida Vosnika	Instituto Municipal de Turismo de Curitiba
Leonir José Vicenzi	Sesc – Serviço Social do Comércio / Turismo Social
Maeli Borges Fanini	ABGTUR/PR – Associação Brasileira dos Guias de Turismo/Paraná
Maria Cristina de Carvalho e Silva	Bourbon Hotéis e Resorts
Marino Antonio Castillo Lacay	IPARDES – Instituto Paranaense de Desenvolvimento Econômico e Social
Michelle Kosiak Poitevin	Serviço Social Autônomo Ecoparaná
Renata Maria Ribeiro	PUC/PR – Pontifícia Universidade Católica do Paraná / Turismo
Ronaldo Franzen Junior	ABETA/PR – Associação Brasileira das Empresas de Ecoturismo e Turismo de Aventura/ Paraná
Rosana Harumi Higashi Namisaki	UNICURITIBA – Centro Universitário Curitiba / Turismo
Sérgio Takao Sato	Maringá Convention & Visitors Bureau
Tatiana Turra	Curitiba Convention & Visitors Bureau
Ticiane Portes	Curitiba Convention & Visitors Bureau
Trícia Sander	ABAV/PR – Associação Brasileira de Agência de Viagens/Paraná

Agência Brasileira do ISBN  
ISBN 978-85-88980-89-1



9 788588 980891

