



SIMPÓSIO DE INTEGRAÇÃO, INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

O ESTUDO QUALIFICACIONAL NO ÂMBITO DO G20: Formação Profissional e os Segmentos (Qualificação e Capacitação)

Kelly Rodrigues da Conceição¹
Juliana Viegas Pinto Vaz Dos Santos²
Ana Claudia Bernardes Vilarinho de Oliveira³
Marilia Gabriela Souza de Jesus⁴

RESUMO: Este artigo analisa as ações e diretrizes voltadas à qualificação e formação técnica no setor de turismo nos países do G20, com ênfase nos segmentos prioritários e nas modalidades de ensino ofertadas. A pesquisa está inserida no contexto da presidência brasileira do G20 em 2024. Utilizando dados do relatório "Ações de Qualificação e Formação Técnica em Turismo: Etapa 2" e um questionário aplicado a representantes dos países do G20, foram identificadas as tendências, desafios e boas práticas em qualificação profissional para o turismo. A análise destaca a importância de treinar adequadamente os profissionais de turismo para impulsionar o desenvolvimento econômico, a competitividade e a inovação neste setor em constante evolução que tem como foco dois eixos fundamentais: (I) formação profissional e (qualificação e capacitação técnica) e (II) Segmentos de qualificação e capacitação técnica oferecidos, que destacam pontos importantes para o desenvolvimento político e econômico visados pelo G20. Conclui-se que a atuação coordenada entre governos, setor privado e instituições de ensino é essencial para fortalecer a qualificação profissional no turismo, alinhando-a com os princípios da sustentabilidade, inovação e inclusão.

Palavras-chave: G20; Turismo; Qualificação técnica; Sustentabilidade; Formação profissional.

ABSTRACT: This article analyzes the actions and guidelines aimed at qualification and technical training in the tourism sector in the G20 countries, with an emphasis on the priority segments and the types of education offered. The research is part of the context of Brazil's presidency of the G20 in 2024. Using data from the report "Qualification Actions and Technical Training in Tourism: Stage 2" and a questionnaire applied to representatives of the G20 countries, the trends, challenges and good practices in professional qualification for tourism were identified. The analysis highlights the importance of adequately training tourism

¹ Ensino médio, atualmente cursa graduação em Tecnologia em Eventos no Instituto Federal de Brasília – Campus Brasília. kellyrodrigues8076@gmail.com

² Doutora em Turismo, docente no Instituto Federal de Brasília – Campus Brasília. juliana.santos@ifb.edu.br

³ Mestre em Educação, docente no Instituto Federal de Brasília – Campus Brasília. 2050115@etfbsb.edu.br

⁴ Ensino médio, técnica em Produção Audiovisual e atualmente graduanda em Tecnologia em Eventos no Instituto Federal de Brasília – Campus Brasília. mariliagabrielasdj17@gmail.com

professionals in order to boost economic development, competitiveness and innovation in this constantly evolving sector. It focuses on two fundamental axes: (I) professional training and (technical qualification and training) and (II) the segments of technical qualification and training offered, which highlight important points for the political and economic development targeted by the G20.

Keywords: G20; Tourism; Technical qualifications; Sustainability; Vocational training.

Introdução

Este artigo tem como objetivo identificar a relação entre a formação profissional e os segmentos de qualificação e capacitação técnica oferecidos pelo G20, com especial atenção ao contexto da presidência brasileira em 2024. A relevância da pesquisa reside na compreensão das dinâmicas do multilateralismo contemporâneo e atuação brasileira em espaços estratégicos da política internacional e o turismo.

Durante os encontros anteriores do grupo G20, a formação profissional, a qualificação e a capacitação técnica são prioridades entre os países do G20, refletindo o compromisso com o desenvolvimento de habilidades alinhadas às transformações do mercado de trabalho global. Iniciativas como Profissionais do Futuro e Qualifique Mais no Brasil e a plataforma NASSCOM Future Skills na Índia evidenciam esforços para aprimorar competências técnicas e digitais, inclusive entre professores da educação básica.

No setor de turismo, o G20 oferece ampla gama de cursos técnicos, com foco em hospitalidade, gestão hoteleira, sustentabilidade, eventos e gastronomia, áreas reconhecidas por seu impacto econômico e cultural.

Apesar da abrangência, persistem lacunas em segmentos como transporte e "outros", sugerindo oportunidades para expansão curricular. A formação acadêmica em turismo e áreas correlatas ainda requer maior desenvolvimento. Os cursos são oferecidos em formatos presencial, online e híbrido, com ênfase nos métodos que privilegiam a aprendizagem prática. O avanço da educação a distância após a pandemia ampliou o acesso, mas a predominância de cursos presenciais revela a necessidade de infraestrutura e contato direto para a formação de profissionais qualificados. Por fim, destaca-se a importância de políticas públicas voltadas à inovação e à sustentabilidade, visando preparar o setor turístico para os desafios futuros.

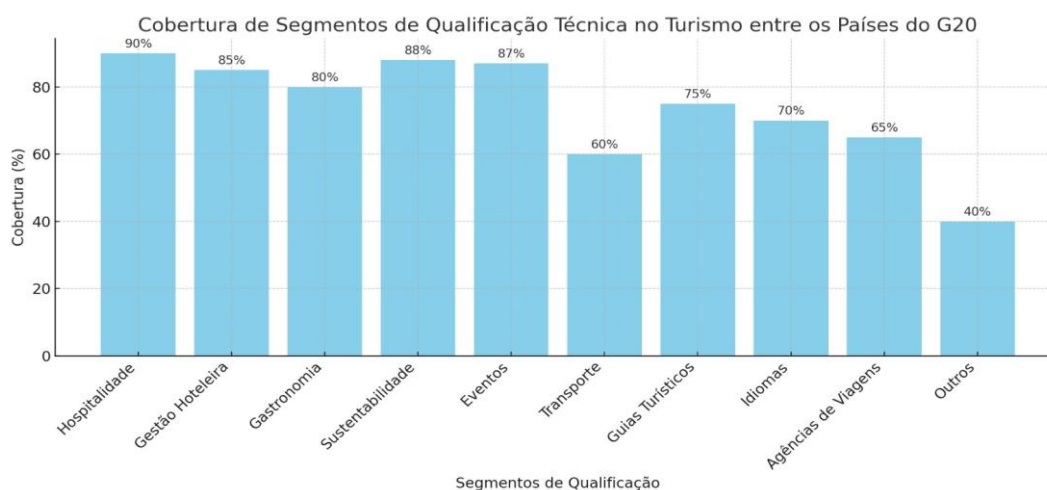
Estimular o crescimento econômico global; Coordenar ações sobre questões como comércio, inovação, turismo, emprego e mudanças climáticas geram uma análise detalhada a prioridades de qualificação e capacitação visada pelo G20.

Nesse contexto, a educação é um elemento fundamental para o desenvolvimento e o progresso das nações, incluindo os membros que compõem o G20. É necessário fortalecer a cooperação entre os atores educacionais em projetos de educação digital, ao mesmo tempo em que se desenvolvem as habilidades socioemocionais dos estudantes, as habilidades transversais e as habilidades verdes/sustentabilidade. Além disso, o ensino da cidadania digital, a promoção do pensamento crítico e o reforço da alfabetização midiática e informacional são essenciais para a construção de resiliência no setor.

Revisão de Literatura

A Formação profissional revela que os membros do G20 abrangem amplamente segmentos clássicos de qualificação e formação técnica, oferecendo cursos em hospitalidade, eventos e sustentabilidade. Isso demonstra o reconhecimento da importância da hospitalidade e dos eventos, bem como da natureza transversal da sustentabilidade no turismo. Segundo a Organização Internacional do Trabalho (OIT), até 2030, aproximadamente 880 mil empregos no setor de turismo exigirão treinamento especializado anualmente. Além disso, 25% dos stakeholders do setor relatam escassez significativa de profissionais qualificados, especialmente em funções de atendimento ao cliente e cargos gerenciais <https://www.ilo.org>. Esses dados reforçam a urgência de investir em programas de qualificação técnica alinhados às reais necessidades do setor, promovendo não apenas a empregabilidade, mas também a competitividade e a qualidade dos serviços turísticos em escala global. A seguir, um gráfico que demonstra de forma mais clara as principais abordagens feitas pelos membros do G20.

Figura 1 – Gráfico de segmento e qualificação visados pelo G20



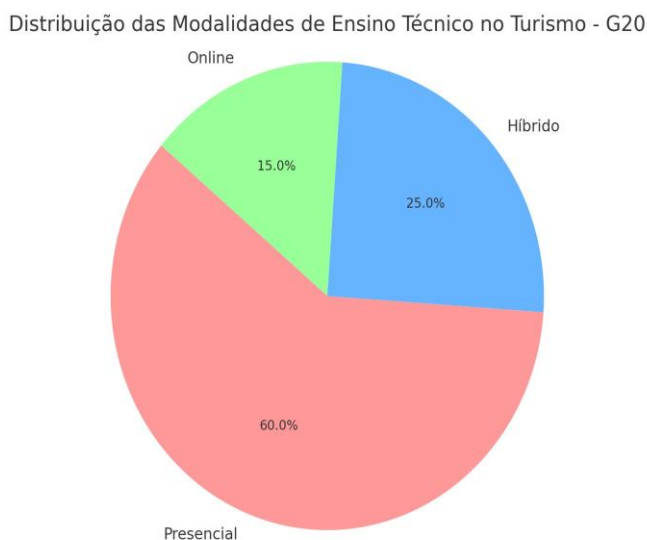
Fonte: Elaboração das Autoras

Ao analisar o gráfico é evidente a importância da hospitalidade no atendimento aos turistas em diversos segmentos dessa atividade econômica, assim como o desenvolvimento da formação profissional alinhada aos princípios da sustentabilidade, devido às crescentes preocupações ambientais e ao reconhecimento do impacto do turismo no meio ambiente. O setor de eventos foi um dos setores que mais se destacou para a economia global, sendo essencial para a geração de emprego direto e indireto. Além disso, a maioria dos membros do G20 oferece cursos em gestão hoteleira e gastronomia, atividades necessárias para o turismo. A gastronomia é entendida como disseminadora da cultura e da identidade do território e das suas comunidades tradicionais. Os cursos de graduação em turismo, eventos, gastronomia e gestão hoteleira têm uma cobertura mais baixa, o que exige um maior desenvolvimento dos programas de graduação para atender à crescente demanda por educação acadêmica nessas áreas.

A categoria "Outros" teve a menor cobertura, indicando que muitos segmentos técnicos e de qualificação podem estar subentendidos ou não priorizados pela maioria dos membros do G20. Em relação às outras ofertas de cursos (Outros), os membros listaram opções como entretenimento, gestão de alimentos e bebidas, serviços de Hajj e Umrah, e operações de hotéis de luxo. A baixa cobertura na categoria "Outros" sugere o potencial de explorar e desenvolver cursos em novos segmentos. Essa categoria pode incluir áreas emergentes ou menos tradicionais que podem trazer inovação e atender às demandas futuras do setor de turismo, como a economia criativa, que atua como motor de negócios em eventos e turismo. A cobertura total dos cursos técnicos em sustentabilidade e eventos reflete uma tendência global de priorizar o desenvolvimento sustentável e a formação técnica para organizações de eventos. A formação técnica em sustentabilidade é essencial para enfrentar desafios ambientais e aproveitar as oportunidades econômicas em eventos domésticos e internacionais.

O G20 oferece diversas formas de formação técnicas com modalidades de ensino distintas. As ofertas educacionais englobam cursos presenciais, online e híbridos, refletindo uma abordagem flexível e abrangente que busca promover a qualificação de profissionais de forma acessível, sem abrir mão da qualidade e da profundidade dos conteúdos. No gráfico abaixo veremos essas modalidades e as formas mais visadas pela população.

Figura 2 – Gráfico de Modalidades.



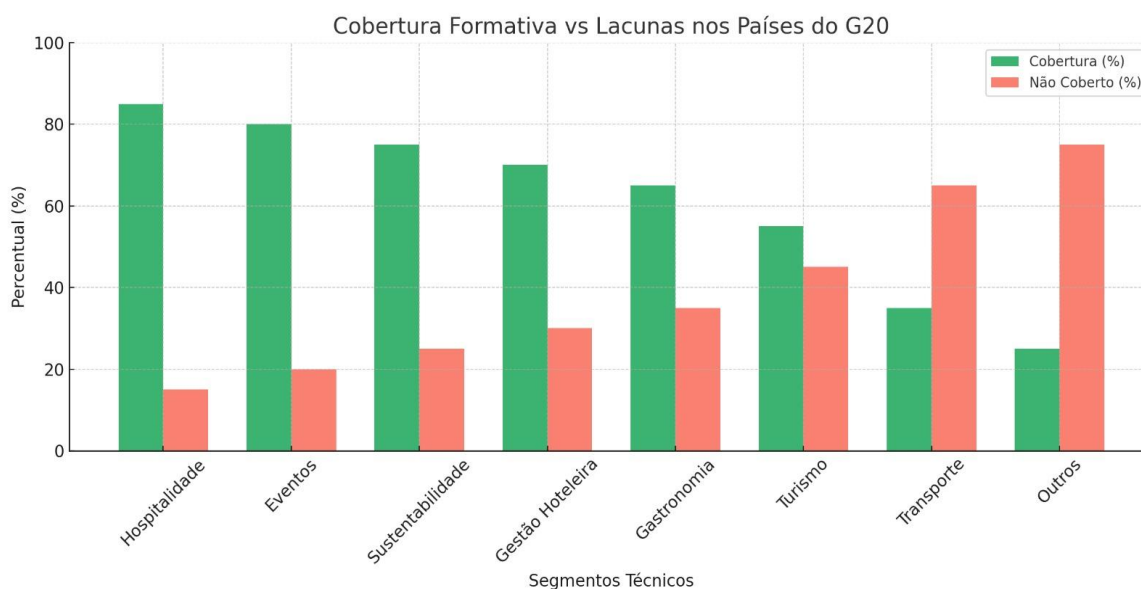
Fonte: Elaboração das Autoras

Ao observar o gráfico os cursos presenciais continuam sendo predominantes em segmentos que exigem desenvolvimento de habilidades práticas, como hospitalidade, gestão hoteleira, gastronomia, eventos, transporte e lazer. A preferência por métodos presenciais e híbridos nesses casos justifica-se pela necessidade de infraestrutura específica como laboratórios, cozinhas pedagógicas e ambientes simulados, essenciais à formação técnica efetiva. O modelo híbrido, por sua vez, surge como solução eficiente ao combinar a interação direta e a flexibilidade do ensino online, permitindo uma adaptação progressiva às transformações tecnológicas e às novas dinâmicas educacionais.

O ensino a distância (EaD), impulsionado especialmente após a pandemia da COVID-19, também ganha espaço, sendo identificado em todos os segmentos analisados, ainda que com menor intensidade. Sua presença sinaliza uma ampliação do acesso à formação, principalmente em contextos geográficos e sociais mais restritos, contribuindo para a democratização da qualificação profissional no turismo. A digitalização do ensino, embora ainda em fase de consolidação, aponta para um movimento irreversível de incorporação das tecnologias digitais ao currículo das profissões do setor. A predominância de metodologias presenciais e híbridas reflete o reconhecimento da importância da aprendizagem experiencial e da prática supervisionada na construção das competências exigidas pelo mercado turístico contemporâneo. Essa abordagem valoriza a formação integral do profissional, contemplando não apenas o domínio técnico, mas também atitudes, comportamentos e capacidades de

interação que são essenciais para a excelência no atendimento ao turista. No gráfico abaixo as lacunas e formativa dos segmentos técnicos.

Figura 3 – Cobertura Formativa vs Lacunas nos Segmentos Técnicos do Turismo entre os Países do G20



Fonte: Elaboração das Autoras

O gráfico apresenta a comparação entre os percentuais de cobertura formativa e de lacunas (“não coberto”) nos principais segmentos técnicos do setor de turismo. Destacam-se as áreas de hospitalidade, eventos e sustentabilidade como as mais atendidas, enquanto segmentos como transporte e “Outros” (criatividade, luxo, serviços especializados) apresentam alta taxa de ausência de oferta formativa. Esses dados evidenciam a necessidade de maior equilíbrio na distribuição das formações técnicas entre os países do G20.

Contudo, o levantamento também evidencia lacunas significativas. A presença expressiva de respostas indicando “não coberto” em determinados segmentos formativos revela que há especializações e áreas técnicas que ainda não são adequadamente atendidas, seja por limitações de infraestrutura, seja por ausência de estratégias específicas de desenvolvimento curricular. Essa constatação reforça a necessidade de expandir a cobertura formativa de modo mais equitativo entre os países do G20, buscando alinhar a oferta educacional às demandas emergentes do setor turístico global.

Por fim, os eixos I e II mostram que o fortalecimento da formação profissional no turismo deve ser acompanhado por investimentos em inovação pedagógica, ampliação da infraestrutura educacional, fomento à educação híbrida de qualidade e políticas de inclusão

digital. Ao valorizar simultaneamente a aprendizagem prática, a flexibilidade do EaD e o papel estratégico da educação técnica, os países do G20 poderão avançar na construção de um setor turístico mais resiliente, inclusivo e competitivo. O investimento em formação especializada nas áreas ainda sub-representadas, como o setor de transporte e os segmentos classificados como "Outros", pode impulsionar a criação de novos nichos de mercado e gerar oportunidades de trabalho mais qualificadas, além de fortalecer a integração de cadeias produtivas relacionadas ao turismo. Sendo assim, os dois eixos destacam pontos essenciais para o desenvolvimento econômico global dentro do setor de turismo, mostrando assim sua importância de estudo e relevância para o impacto político internacional.

Metodologia

No relatório da etapa 2 os pesquisadores adotaram uma abordagem de caráter aplicado que adota uma abordagem mista, utilizando métodos qualitativos e quantitativos, com base em pesquisa bibliográfica e documental. A principal ferramenta de coleta de dados foi um questionário aplicado aos membros do Grupo de Trabalho de Turismo do G20, durante o ano de 2024, quando a presidência do grupo foi exercida pelo Brasil. O questionário consistiu de 22 questões distribuídas da seguinte forma: A primeira sessão (**Questões 1 a 3**): tratou de informações gerais (nome, e-mail, membro do G20 e organização). A segunda sessão: (**Questões 4 a 20**): Relacionadas à **Formação Profissional** (qualificação e/ou capacitação técnica). Estas questões visavam entender os seguintes aspectos:

- Disponibilidade de cursos, formatos e programas de formação.
- Incentivos financeiros para a formação profissional.
- Participação de jovens no setor.
- Formação de professores
- Desafios na implementação de programas de formação no contexto do turismo.

Na terceira sessão (**Questões 21 e 22**) foram questões abertas, com o objetivo de:

- Identificar os principais desafios enfrentados na formação profissional.
- Obter comentários adicionais dos membros respondentes sobre a formação no setor de turismo.

Os dados coletados foram processados no Microsoft Excel. Para a análise, foram utilizadas estatísticas simples e análises descritivas em percentual, permitindo uma interpretação detalhada dos resultados e a formulação de recomendações e conclusões pertinentes. O trabalho também fez análise bibliográfica, com base em pesquisa documental. O principal instrumento de coleta de dados são os artigos científicos referentes ao G20.

Resultados e Discussão

O presente escrito apresenta uma análise consolidada dos dados obtidos na Etapa 2 do estudo “Ações de qualificação e formação técnica em turismo”, com foco nos países membros do G20. A sistematização dessas informações permite observar avanços importantes na oferta de qualificação profissional no setor, ao mesmo tempo em que evidencia desafios persistentes relacionados à adequação das formações às exigências do mercado de trabalho contemporâneo.

Constata-se um esforço crescente entre os países do G20 para modernizar as competências técnicas e profissionais ofertadas no campo do turismo. Diversas nações têm adotado políticas voltadas à integração de tecnologias digitais e à atualização dos currículos formativos, a fim de alinhar a educação profissional às transformações estruturais do setor. Iniciativas como os programas **Profissionais do Futuro** e **Qualifica Mais**, no Brasil, e a plataforma *NASSCOM Future Skills*, na Índia, exemplificam esse movimento em direção à inovação e à empregabilidade qualificada (Dados da pesquisa, 2024).

Apesar desses avanços, os dados indicam uma lacuna recorrente entre os currículos ofertados e as demandas efetivas do setor produtivo. Embora a formação técnica aborde temas relevantes, ela nem sempre é acompanhada por práticas pedagógicas que favoreçam a aplicação real das competências, sobretudo no campo digital. A baixa adoção de metodologias ativas e a pouca ênfase na capacitação continuada dos docentes comprometem a efetividade dos processos formativos. É necessário, portanto, investir não apenas na atualização dos conteúdos, mas também na inovação didático-pedagógica, capacitando os educadores para atuarem como mediadores ativos da aprendizagem.

A análise dos segmentos de qualificação (Eixo II) demonstra a predominância de cursos concentrados em áreas tradicionais do turismo, como hospitalidade, gastronomia, gestão hoteleira, eventos e sustentabilidade. Essas áreas seguem sendo estratégicas, dada sua relevância econômica e sociocultural. No entanto, segmentos emergentes — como transporte turístico, economia criativa, serviços religiosos e operações de luxo -- continuam sub-representados. A baixa incidência desses nichos, frequentemente agrupados na categoria “Outros”, evidencia tanto uma fragilidade quanto uma oportunidade: sua inclusão sistemática pode contribuir para a diversificação do setor e a incorporação de novos perfis profissionais.

Quanto às modalidades de ensino, os dados apontam para a predominância dos cursos presenciais e híbridos, sobretudo em áreas que demandam práticas operacionais e contato direto com o público. A experiência em ambientes reais ou simulados, bem como a supervisão contínua, seguem sendo aspectos centrais da formação em hospitalidade e gastronomia. No entanto, a expansão do ensino a distância, intensificada a partir da pandemia de COVID-19,

trouxe novas possibilidades de acesso à qualificação, especialmente em países com grandes extensões territoriais ou déficits de infraestrutura presencial. Ainda assim, a eficácia dessas modalidades depende da existência de ambientes digitais adequados e de políticas públicas que assegurem a qualidade da formação a distância, reduzindo as desigualdades entre os países do G20.

A análise cruzada entre os segmentos ofertados e as modalidades de ensino revela que o aumento da oferta educacional não garante, por si só, a qualidade da formação. A distribuição desigual dos cursos entre os países e a ausência de estratégias voltadas a segmentos pouco explorados indicam disparidades que comprometem a competitividade global do setor. Tais assimetrias reforçam a necessidade de se pensar a educação técnica como política estratégica de desenvolvimento, alinhada às especificidades territoriais e às novas dinâmicas do turismo internacional.

Do ponto de vista político e econômico, os resultados da pesquisa reforçam a urgência de uma maior articulação entre as agendas de qualificação profissional, inovação educacional e sustentabilidade. O desenvolvimento de competências transversais — como cidadania digital, pensamento crítico e habilidades socioemocionais — torna-se essencial em um setor cada vez mais complexo e interdependente. Além disso, a valorização do corpo docente, com foco tanto no domínio técnico quanto na capacidade de mediar processos inovadores de ensino-aprendizagem, deve ser uma prioridade nas políticas educacionais voltadas ao turismo.

Frente a esse cenário, é possível concluir que o fortalecimento dos sistemas nacionais de qualificação, a ampliação da diversidade formativa e o investimento em infraestrutura tecnológica e inovação pedagógica são medidas fundamentais para tornar o setor de turismo mais resiliente, inclusivo e competitivo. O G20, como instância multilateral, tem papel central na promoção da cooperação internacional voltada à educação profissional. Por meio de ações articuladas entre os países-membros, é possível fomentar a convergência de políticas que reconheçam a qualificação técnica como eixo estruturante do desenvolvimento sustentável no turismo.

Conclusão

A presidência brasileira do G20 em 2024 destacou como prioridade a construção de um turismo sustentável, resiliente e inclusivo, tendo a qualificação profissional como um dos pilares dessa transformação. Neste contexto, a análise da formação técnica nos países do G20 revela um cenário dinâmico, em que coexistem avanços significativos e desafios estruturais. Os progressos registrados nos segmentos tradicionais — como hospitalidade, eventos,

gastronomia e sustentabilidade — demonstram o empenho em manter a qualidade da formação nos pilares centrais do setor. Contudo, a limitada presença de cursos voltados a segmentos emergentes e a persistente desconexão entre a formação ofertada e as necessidades do mercado comprometem a empregabilidade e a inovação no setor.

O esforço de adaptação por meio do ensino híbrido e a distância representa um avanço relevante, mas que carece de suporte estrutural para garantir sua efetividade, sobretudo nos países em desenvolvimento. A lacuna tecnológica, aliada à baixa capacidade de implementação de metodologias inovadoras, amplia as desigualdades educacionais entre os membros do G20.

Em termos estratégicos, a qualificação técnica deve ser entendida como vetor de transformação social, econômica e ambiental. Isso requer a formulação de políticas públicas que articulem inovação pedagógica, valorização docente, diversidade de segmentos formativos e inserção qualificada no mercado global. Sob a liderança do Brasil na presidência do G20, abre-se a oportunidade para a promoção de ações integradas que valorizem o potencial transformador da educação técnica como ferramenta para o fortalecimento do turismo sustentável. O investimento em qualificação profissional, quando conectado às realidades locais e às transformações globais, fortalece as cadeias produtivas, promove inclusão e amplia a competitividade internacional do setor.

Referências

BRASIL. Sobre o G20. Disponível em: <<https://g20.gov.br/pt-br/sobre-o-g20>>. Acesso em: 7 maio. 2025.

G20 BRASIL. *G20 se compromete com a promoção do turismo sustentável, resiliente e inclusivo*. Brasília: G20, 2024. Disponível em: <https://www.g20.org/pt-br/noticias/g20-se-compromete-com-a-promocao-do-turismo-sustentavel-resiliente-e-inclusivo>. Acesso em: 8 maio 2025.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO (OIT). *Working towards sustainable and decent work in tourism: A guide for stakeholders*. Geneva: ILO, 2022. Disponível em: <https://www.ilo.org> (acesso em: 06 maio 2025).

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DO TURISMO (OMT). *UN Tourism calls on G20 to lead the transformation of the sector*. Madrid: UNWTO, 2024. Disponível em: <https://www.unwto.org/news/un-tourism-calls-on-g20-to-lead-the-transformation-of-the-sector>. Acesso em: 8 maio 2025.

WORLDJPN.NET. *G20 Tourism Ministers' Communiqué – Goa, India, 2023*. Disponível em: <https://worldjpn.net/documents/texts/G20/20230621.D1E.html>. Acesso em: 8 maio 2025.