



X Encontro Brasileiro de Administração Pública.
ISSN: 2594-5688
secretaria@sbap.org.br
Sociedade Brasileira de Administração Pública

O Profissional de Turismo 4.0 - Uma experiência de Inovação Social

José Veríssimo Romão Netto, Diego Bonaldo Coelho, Moacir Miranda De Oliveira Junior

[ARTIGO] GT 23 Experiências na Administração Pública: diálogos entre Acadêmicos e Práticos

O Profissional do Turismo 4.0 – Uma experiência de Inovação Social

Resumo

O artigo descreve o início do processo de implementação de um sistema de formação e qualificação em turismo no Estado de São Paulo. A iniciativa teve como objetivo responder à pergunta "quem é o profissional do turismo 4.0?" e envolveu atores do trade turístico, da sociedade civil, dos governos locais e da academia. Ao longo do primeiro semestre de 2021, diversas conversas foram estabelecidas com esses atores, que culminaram em um workshop de cocriação que discutiu os contornos do profissional do turismo 4.0. A partir de um quadro teórico que aproxima as discussões de cocriação às de inovações democráticas, a experiência é descrita como uma inovação social com potencial para a qualificação democrática a partir de uma estratégia aplicada à modelagem de políticas públicas de turismo.

Palavras-chave: Políticas Públicas de Turismo; Cocriação; Inovação; Participação

I. Introdução

A Secretaria de Turismo e Viagens do Estado de São Paulo tem implementado uma série de esforços no sentido de concretizar um arcabouço de formação e qualificação em turismo para os diversos *players* das cadeias de valor do turismo. Uma das estratégias desenvolvidas foi o estabelecimento de um “Sistema de Formação para o Turismo”, que envolve atividades de formação desde cursos livres de curta duração (como garçons e serviços de copa), passando pela formação de estudantes do Ensino Básico, Técnico e Tecnológicos, até o investimento em pesquisas na fronteira do conhecimento com bolsas de pós-graduação. Essa estratégia teve, em sua origem, uma questão orientadora: quem é o profissional do turismo 4.0; questão proposta a atores do Trade Turístico; da sociedade civil; de governos locais do Estado de São Paulo; e da academia.

Ao longo do primeiro semestre de 2021 diversas conversas foram estabelecidas com os diversos atores, de maneira segmentada, para que, em outubro do mesmo ano, a Secretaria de Turismo e Viagens do Estado de São Paulo, com apoio da Fundação Instituto de Administração – FIA, desenvolvesse um workshop de cocriação que discutiu os contornos do “Profissional do Turismo 4.0”. O workshop foi a culminância dessa experiência inédita para a área de turismo que, ao reunir diversos atores da cadeia do turismo paulista em um processo de cocriação, os aproximou para discutir um tema

comum: como qualificar o processo de formação dos profissionais do turismo de modo a contribuir com o desenvolvimento de toda a cadeia produtiva do setor?

O presente artigo registra a narrativa da experiência, que se trata de uma inovação social com potencial para a qualificação democrática a partir de uma estratégia aplicada à modelagem de políticas públicas de turismo.

II. Inovação e Participação

É notório que seres humanos inovaram disruptivamente em diversos processos ao longo da história, gerando experiências que se demonstraram duráveis e com amplo impacto positivo para a sociedade. Basta uma rápida incursão para que se notem inovações sociais como as de Florence Nightingale, pioneira na humanização do tratamento médico aos mais pobres e indigentes na Guerra da Crimeia (1853-1856); o cooperativismo do século XIX com a criação de seguros coletivos contra as doenças e organizações cooperativas de compras de insumos básicos a partir das experiências dos pioneiros de Rochdale; e a prática de microcrédito inaugurada nos anos 1970 por Muhammad Yunus ao fundar o Grameen Bank e introduzir a prática de conceder pequenos empréstimos a mulheres de famílias muito pobres para que investissem em seus negócios (MONTEIRO, 2019).

As discussões no Brasil acompanham os debates internacionais ao se debruçarem sobre ângulos diversos para abordar o fenômeno, como as discussões para uma melhor circunscrição do conceito “inovações sociais” propriamente dito (FARFUS e ROCHA, 2007; BIGNETTI, 2011), chegando a reflexões e investigações do que sejam as relações entre inovações sociais e inovações tecnológicas (BAUMGARTNER, 2007, 2008; CARON, 2007), passando pela associação entre inovação social e desenvolvimento sustentável (FACHINELLI, D’ARISBO e MACIEL, 2014; ARAÚJO e CÂNDIDO, 2015).

Seja analiticamente ou em experimentos sociais exitosos, é importante ressaltar que o conceito de inovação social tem sido fortemente associado ao desenvolvimento local e a iniciativas de economia solidária como vias para a formulação conjunta de políticas públicas entre estado e sociedade civil (MONTEIRO, 2019; ROMÃO NETTO & BERNARDES, 2012) e para o desenvolvimento de práticas para a qualificação democrática (ROMÃO NETTO & CERVELLINI, 2021). Ao se referir ao desenvolvimento econômico, o conceito estabelece um pressuposto normativo forte, o de que uma inovação social deve contribuir para uma “solidariedade forte” (AMARO e

LAVILLE, 2016) que, para além de uma função econômica reparadora, estabeleça uma “visão transformadora do modelo de desenvolvimento e das relações coletivas” (MONTEIRO, 2019:12).

Assogba (2007, p10) complementa o debate asseverando que, de uma perspectiva sociológica, inovações sociais oferecem soluções inéditas aos problemas sociais enfrentados em um determinado contexto e têm por características centrais: questionar dicotomias tradicionais (como público e privado, por exemplo); implementar soluções adequadas ao contexto no qual estão inseridas; e promover a coesão social e a solidariedade, evitando a burocratização e se baseando na democracia participativa.

Neste último sentido, o da participação democrática, Romão Netto e Cervellini (2021) chamam a atenção para o fato de que a implementação de ferramentas de participação tem sido frequente no Brasil e no mundo. Nesse sentido, as “inovações democráticas” buscam reduzir a distância entre a opinião pública e a tomada de decisão política e baseiam-se em iniciativas que respondem a contextos e processos políticos distintos, seja com a intenção de se opor a governos, de supervisioná-los ou para cogerir políticas públicas com eles (LAVALLE & VERA, 2011; ROMÃO NETTO, 2019). Estão nesta categoria experiências como o Orçamento Participativo e suas variações e, mais recentemente, os Minipúblicos.

É nesta seara da inovação social e sua capacidade para a qualificação democrática que também se inserem as ferramentas de cocriação, notadamente aquelas aplicadas às políticas públicas.

Vários estudos exploram metodologias de cocriação, particularmente a conexão entre cocriação e inovação social ao experimentar novas formas de participação cidadã em processos de formulação de políticas e gestão pública. Revisões sistemáticas apresentam uma variedade considerável de abordagens teóricas e estudos de caso sobre inovação social aplicada ao domínio público. Voorverg et al (2015) analisaram 122 publicações e constataram uma diversidade de propostas conceituais e práticas para o envolvimento do cidadão na formulação de políticas, além de identificarem uma lacuna acerca de investigações sobre os processos de colaboração em torno de estudos de caso específicos. Outras abordagens relevantes para a inovação social tratam suas características contra-hegemônica e sua capacidade de informar processos de governança nos quais a transparência e a cocriação entre as partes interessadas também podem implicar novas

relações de poder e dinâmicas de institucionalização (PRADEL, CABEZA e ANGLADA, 2013).

Organizações da Administração Pública estão tentando integrar a inovação social e a cocriação usando *design* participativo para abordar de forma colaborativa questões políticas complexas, embora ainda seja um campo emergente de prática e que ainda suscita diversas interpretações e restrições institucionais (LODATO e DISALVO, 2018). A isso soma-se que tais conhecimentos e mecanismos de cocriação ainda estão mal descritos na literatura ao analisar fórmulas e processos para articular o desenvolvimento de políticas e mecanismos de tomada de decisão mais eficazes, contribuindo para transformar as próprias práticas de formulação de políticas (WOODS, FAZEY e HEMMENT, 2016).

Alguns autores sustentam argumentos de que processos eficazes de inovação devem considerar o desenvolvimento de interfaces entre a ciência e as políticas (*policy*) com base em processos inclusivos que considerem a diversidade dos participantes e novas formas de comunicação entre as partes interessadas (KAARONEN, 2016). O risco deste tipo de abordagem é de que a colaboração continue a prevalecer sob um modelo limitado, conectando apenas especialistas, acadêmicos e formuladores de políticas, e na qual o envolvimento da sociedade civil geralmente não ocorra no mesmo nível.

Outros estudos de inovação e formulação de políticas do setor público concentram sua abordagem na evolução do *design thinking* (MINTROM e LUETJENS, 2016) e de fenômenos influenciados pelas TICs (Tecnologias da Informação e Comunicação), como 'laboratórios de políticas' (MCGANN, BLOMKAMP e LEWIS, 2018) que estabelecem processos de governança compartilhada e formas de abordar questões sociais por meio de metodologias de design participativo. Apesar de uma reivindicação geral por perspectivas "centradas no usuário" e por métodos como etnografia, visualização e gamificação na cocriação de políticas públicas, ainda há pouco volume de estudos descrevendo os detalhes práticos de tais processos, especialmente ao fornecer um relato sobre técnicas e resultados específicos derivados de colaborações com cidadãos e outras partes interessadas.

O experimento participativo desenvolvido pela Secretaria de Turismo e Viagens do Estado de São Paulo para discutir o perfil do Profissional do Turismo 4.0 estabeleceu um

contorno híbrido em seu desenho institucional, que considerou aspectos diversos das discussões ora descritas.

III. Desenho Institucional e Resultados dos Grupos de Discussão

A atividade contou com dois momentos de encontros, sendo um com Grupos de Discussão segmentados por campo de atuação dos participantes e outro um workshop de cocriação que reuniu todos os segmentos que participaram dos Grupos de Discussão.

Os Grupos de Discussão foram concebidos como uma estratégia de escuta e construção participativa de um entendimento sobre os desafios enfrentados pelos empreendedores da cadeia econômica do turismo na seleção e qualificação de seus recursos humanos. Os Grupos de Discussão foram inspirados nos Grupos Focais e foram aplicados como uma técnica qualitativa de pesquisa para a compreensão de percepções, atitudes e representações sociais de grupos de pessoas sobre de um problema específico. A ideia original foi somada à metodologia ativa de Resolução de Problemas (essa emanada do campo da educação). O objetivo final dos Grupos de Discussão, como foram pensados, foi o de construir e evidenciar questões comuns aos participantes, permitindo que o coletivo de deliberantes criasse condições para exercer um papel ativo nos processos tanto de produção do conhecimento acerca do desafio proposto para a discussão, quanto na proposição de soluções práticas para os desafios enfrentados.

A iniciativa reuniu representantes do mercado do turismo (o chamado Trade Turístico), de instituições de ensino públicas e privadas com cursos voltados para as áreas do turismo (em diversos níveis de formação, como bacharelado, técnicos e tecnológicos), de governos (estadual e municipais) e organizações da sociedade civil (como associações de classe e setoriais). Ao longo dos meses de atividades foram organizados seis encontros desses Grupos de Discussão, sendo dois com representantes da academia oriundos dos cursos de bacharelados em turismo; um com representantes de cursos técnicos e tecnológicos de turismo; dois encontros com representantes do Trade Turístico; e um com representantes de governos locais e da sociedade civil.

Os resultados das discussões foram sistematizados e devolvidos aos participantes no workshop de cocriação intitulado “O Profissional do Turismo 4.0. Nessa etapa, cada segmento que participou das atividades dos Grupos de Discussão foi incentivado por um conjunto de perguntas. Para o segmento Academia (que contou com representantes de cursos de nível de bacharelado, tecnológicos e técnicos) foi elaborado um roteiro que

propôs questões concernentes ao currículo dos cursos, sua inserção no mercado de trabalho da cadeia do turismo e as competências do profissional de turismo 4.0. Vale ressaltar que o roteiro não se tratou de um percurso exclusivo, de modo que questões colocadas pelos próprios participantes puderam ser levantadas e debatidas. O quadro abaixo descreve as questões que foram colocadas para as discussões. As principais contribuições trazidas pelos participantes dos Grupos de Discussão do segmento Academia dizem respeito à assimilação de conteúdos curriculares contemporâneos, como turismo de minorias, diversidade e turismo étnico; uma necessária aproximação entre a academia e o mercado no processo de formação dos estudantes de turismo; trabalhar currículos com as “competências do futuro”, como gestão estratégica, hospitalidade, e resolução de problemas; e a sugestão de implementação de um método dual de ensino, com pessoas do mercado que participam das aulas e projetos de extensão.

Já o roteiro de debates com o segmento Trade Turístico foi desenvolvido a partir dos elementos que emanaram das discussões com a academia. Assim, os representantes desse segmento tiveram contato com os resultados das discussões com o segmento Academia e o roteiro de discussões proposto aos participantes do mercado os incentivava a refletir sobre que tipo de profissional eles buscam em seus processos de contratação. À questão orientadora “Quais as competências essenciais do profissional do turismo 4.0”, o segmento do Trade Turístico reconheceu que há um “grande abismo” entre o mercado e a academia; tendo narrado uma dificuldade em seus processos de contratação, referindo-se notadamente a desafios em conseguirem associar conhecimentos teóricos à prática cotidiana das atividades de suas empresas. Também notaram que o ensino dual (que aproximaria os estudantes das práticas das empresas) seria uma boa solução para a construção desse profissional 4.0, que precisaria conhecer o “consumidor 4.0” e ter conhecimentos de gestão e de administração que podem incluir profissionais de outras áreas, como engenharia e administração para atuarem no turismo, dada a natureza complexa dos problemas enfrentados no setor.

Finalmente, foram escutados os representantes dos governos e de associações de classe, que, a exemplo dos demais segmentos, foram incentivados a refletir sobre o lugar do profissional do turismo nas organizações da Administração Pública. O roteiro para os gestores públicos foi desenvolvido levando em consideração as discussões anteriores, com os segmentos da Academia e do Trade Turístico e versaram sobre os desafios da empregabilidade no setor; estratégias de formação de profissionais para o turismo; e

possíveis contribuições desses profissionais para governos. Nesse grupo de debates surgiram questões típicas da Administração Pública, como a peculiaridade de seus processos de compras e contratações e a centralidade estratégica das ações de governos para o desenvolvimento local. Também apareceram pontos como a ocupação em criar postos de trabalho específicos para profissionais do turismo dentro da Administração Pública, cujas equipes deveriam ser multidisciplinares; que profissional do turismo 4.0 deveria passar pela Administração Pública em seu processo de formação para compreender suas particularidades; e que cursos de turismo deveriam considerar conteúdos de gestão pública em seus currículos.

De maneira geral, foram convergentes as contribuições de todos os segmentos que participaram do processo de discussões em grupos que precederam a realização do workshop de cocriação. Os participantes identificaram, no cerne de suas narrativas, dois desafios centrais. Um de que as distâncias entre os atores dos segmentos têm que ser encurtadas visando à qualificação dos profissionais de turismo; outro no sentido de gerar processos de formação que incluam a formação prática desses profissionais nos currículos dos cursos, o que ocorreria em processos duais de formação oferecidos entre os segmentos da Academia e do Trade Turístico. O quadro abaixo sintetiza as habilidades e competências do Profissional de Turismo 4.0 conforme emanaram dos processos de discussão nos Grupos.

Quadro 01 – Competências do Profissional de Turismo 4.0

- ✓ **Próximo** do mercado e da academia
- ✓ Elevado o **conhecimento em administração e gestão**
- ✓ Conhecimentos em **planejamento estratégico**
- ✓ Conhecimento em **Administração Pública**
- ✓ **Hospitaleiro**: trata a **hospitalidade como valor e não como processo**
- ✓ **Inovador**
- ✓ **Sempre aprendendo**
- ✓ **Flexível**
- ✓ Capaz de **entregas velozes**
- ✓ Possui **conhecimentos transversais e interdisciplinares**
- ✓ Elevado **conhecimento sobre vendas**
- ✓ Formado em **currículos duais** com **programas de mentoria** que aproximam Academia e Trade

Todas essas contribuições foram compiladas e apresentadas na mesa de abertura do workshop de cocriação “Profissional do Turismo 4.0. Nessa ocasião, todos os

participantes dos Grupos de Discussão foram convidados a comparecer e o convite foi estendido a todos os interessados da cadeia de valores do turismo paulista.

IV. Desenho Institucional e Resultados do Workshop “Profissional do Turismo 4.0”

O workshop ¹ teve início com a apresentação da mesa de abertura, que contou com a presença do então Secretário Vinicius Lummertz; com a Sra. Tieko Aoki, fundadora e presidente da rede Blue Tree Hotels; e da Professora Dra. Mariana Aldrigui, Presidente do Conselho de Turismo da FECOMERCIO e professora da Universidade de São Paulo. Após esse momento, os participantes do workshop foram apresentados, em plenária, aos resultados das deliberações feitas nos Grupos de Discussão com os diversos segmentos. Em seguida, foram organizados em pequenas equipes de deliberação compostas de maneira mista, ou seja, representantes dos diversos segmentos em um mesmo time de deliberações. Essa estratégia foi utilizada para que as diversas perspectivas fossem colocadas no debate, que foi alimentado com os desafios abaixo qualificados. Vale ressaltar que os desafios propostos foram qualificados a partir das discussões feitas previamente nos Grupos de Discussão e expressam os desafios impostos para a execução das atividades propostas.

Quadro 02 – Desafios Propostos para o Workshop de Cocriação

- ✓ Como aproximar o Trade Turístico da Academia no processo de formação dos profissionais do turismo?
- ✓ Como favorecer uma formação dual dos profissionais do turismo?
- ✓ Como desenvolver valores de hospitalidade entre os profissionais do turismo?
- ✓ Como a relação entre o Trade Turístico e a Academia pode contribuir para um turismo mais inclusivo e tolerante em relação à diversidade?
- ✓ Como aproximar Trade Turístico, Academia e Governos na promoção do Profissional de Turismo 4.0?

As etapas seguintes do processo de cocriação buscaram qualificar esses desafios até o ponto no qual soluções pudessem ser propostas pelos participantes. Nesse sentido, eles foram orientados a qualificar esses desafios a partir da narrativa de histórias de

¹ Partes da plenária do workshop podem ser vistas no site <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUK-EwiSrsin-Pz9AhXIA7kGHb3NA4QtwJ6BAgJEAI&url=https%3A%2F%2Fwww.youtube.com%2Fwatch%3Fv%3DaeSiBRZ7uTs&usq=AOvVawI5oVfQtnwrWTi9sog8ygo7> (aesso em 27/03/2023).

experiências que tivessem vivido e que, de alguma forma, julgassem que descrevessem os desafios propostos.

As experiências narradas trouxeram aspectos importantes para a deliberação. Nesse sentido, uma das equipes narrou o desafio da SKAL (uma Associação Mundial de Profissionais de Viagens e Turismo) que, a partir do diagnóstico de que estava se tornando uma organização tradicional e sem infiltração aos profissionais com postos decisórios nas principais empresas do mercado, apostou em programas de mentoria para profissionais do turismo para se manter relevante. Outra narrativa interessante foi sobre a Secretaria de Turismo de Cotia que, utilizando os encontros do COMTUR, realiza articulações entre grupos empresariais e universidade para estimular a aproximação entre os atores e a contratação de mão de obra local nas atividades de turismo. Duas narrativas disseram respeito à dificuldade de se contratar turismólogos, seja em empresas ou em governos (notadamente os de interesse turístico e estâncias), o que dificultaria o desenvolvimento de Planos Diretores de Turismo dos municípios e levaria as empresas a buscar outros ofícios, oferecendo as vagas de turismo para profissionais das áreas de marketing e tecnologia da informação.

Com os desafios qualificados, os participantes do workshop foram questionados sobre como esses desafios poderiam ser solucionados. Em um primeiro momento, as ideias para as soluções foram requisitadas individualmente. Em seguida, os times deliberaram sobre as alternativas. Aquelas que foram elencadas pelos participantes como sendo as sugestões centrais para a solução dos problemas qualificados estão descritas abaixo.

1. Qualificação dos Núcleos Docentes Estruturantes (NDE) dos cursos com players do Trade Turístico

Os NDEs são centrais para a determinação dos currículos dos cursos universitários. Esta ação poderá ser desenvolvida pelas coordenações dos cursos das carreiras de turismo, que requalificarão a composição das cadeiras de seus NDEs considerando a participação de representantes tanto do Trade Turístico quanto da Administração Pública.

2. Eventos acadêmicos com egressos dos cursos

O Trade Turístico, em parceria com as universidades e cursos técnicos e tecnológicos, desenvolverá visitas e mesas de discussões entre estudantes das carreiras do turismo e egressos desses mesmos cursos com o intuito de trocarem experiências e expectativas acerca de suas atividades profissionais.

3. *Feiras de profissões voltadas para a cadeia do turismo*

Os representantes do segmento da academia propuseram uma parceria com as empresas do Trade Turístico e com a Administração Pública para promoverem “semanas da empregabilidade” voltadas para as carreiras do ecossistema do turismo.

4. *Desenvolvimento de programas de ensino dual e mentoria*

A partir de acordos bilaterais entre universidades e cursos técnicos e tecnológicos nas diversas áreas de formação em turismo, estudantes em seu último ano são elegíveis para participar do “Programa de Mentoria”, um período de enriquecimento profissional que oferece a oportunidade de trabalhar lado a lado com representantes seniores de empresas de hotelaria e turismo no Brasil e no exterior, o que lhes proporcionará “um gostinho da vida real” como profissionais do turismo.

5. *Fortalecer os COMTUR com players do Trade Turístico e da Academia*

A Secretaria de Turismo e Viagens do Governo do Estado de São Paulo, em parceria com o Trade Turístico e a Academia trabalharão para recompor a importância dos Conselhos Municipais de Turismo, produzindo uma normativa e cursos de qualificação para conselheiros que leve e dissemine os temas da empregabilidade e da formação de novos profissionais em turismo.

6. *Criação de fórum permanente de trocas de experiências e articulação entre Academia, Trade Turístico e Administração Pública sobre as questões do Profissional do Turismo 4.0*

A criação e estabelecimento de um Grupo de Trabalho que reflita criticamente sobre a formação do Profissional de Turismo 4.0 e proponha diretrizes curriculares claras e assertivas sobre as competências desse profissional.

7. *Gestão e fortalecimento de selos conferidos a players da cadeia do Turismo*

Hoje há diversos selos distribuídos pelos segmentos que compõem a cadeia de valores do turismo (Trade Turístico, Academia e Administração Pública). A proposta vai no sentido de que haja um fórum compartilhado entre os segmentos que congregue e confira os diversos selos já existentes, o que lhes conferirá maior organicidade e valor público.

8. *Linhas de bolsa de pesquisa e inovação em Turismo*

Essa proposição sugere que haja uma parceria entre a Secretaria de Turismo e Viagens do Estado de São Paulo com o Trade Turístico, governos locais e agências de fomento à pesquisa para que sejam conferidas bolsas de pesquisa aplicadas à busca de soluções

inovadoras aplicadas a desafios propostos pelos próprios atores da cadeia de valores do turismo, públicos e privados.

9. Fortalecimento de carreiras públicas voltadas aos turismólogos

Esta última proposição feita a partir das discussões no workshop diz respeito à criação de carreiras públicas para turismólogos na Administração Pública. De acordo com participantes do segmento da sociedade civil, esta medida auxiliaria na elevação da empregabilidade no setor, bem como no melhor planejamento das atividades de turismo na Administração Pública.

V. Considerações Finais e Desdobramentos

A partir das discussões feitas ao longo de todo o processo participativo conduzido pela FIA, um roteiro de ações possíveis foi desenvolvido. Para tanto, a partir das histórias narradas no processo de qualificação dos desafios iniciais e das sugestões feitas pelo fórum, foi definido um desafio central e comum aos segmentos da academia, do Trade e dos governos. O desafio comum foi caracterizado na seguinte questão:

Como aproximar atores para qualificar o profissional de turismo 4.0 que, embora façam parte do sistema de valores do turismo, possuem múltiplas visões sobre como contribuir para o desenvolvimento do setor?

A sugestão apresentada foi a criação de um Fórum Permanente de trocas de experiências e articulação entre Academia, Trade Turístico e Administração Pública. O Fórum seria criado a partir da coordenação do Gabinete da Secretaria de Turismo e Viagens do Estado de São Paulo e teria características multidisciplinares, além de contar com a participação de representantes dos três segmentos envolvidos no processo de cocriação: Trade Turístico, Academia e Administração Pública.

O objetivo central do Fórum seria o de manter próximos os diversos atores da cadeia de valores do turismo, de modo que pudesse deliberar constantemente sobre possibilidades de ações conjuntas visando à qualificação do Profissional do Turismo 4.0 e, consequentemente, ao fortalecimento da cadeia de valores do turismo.

De maneira específica, os objetivos do Fórum Permanente seriam:

- ✓ **Constituir redes** entre a Academia, o Trade Turístico, Governos e a Sociedade Civil para a qualificação dos Profissionais do Turismo 4.0
- ✓ **Debater e implementar** as novas competências dos Profissionais de Turismo 4.0
- ✓ **Oferecer** capacitação adequada em diversos níveis de formação
- ✓ **Estimular** o turismo no Estado de SP e no Brasil
- ✓ **Posicionar** a SETUR como um hub de inovação e desenvolvimento em turismo

O que se observa hoje na Setur, é o fato de que, a partir dessas discussões, diversas parcerias estratégicas foram e seguem sendo construídas, notadamente com as organizações parceiras que vêm discutindo desde o início desse processo. Uma que ganhou notoriedade foi uma parceria com a Secretaria de Educação do Estado para o desenvolvimento de três “Eletivas de Turismo”, que foram desenhadas pela FIA para a formação de estudantes do Ensino Básico e já formaram quase 200 mil estudantes. Há dois outros convênios em vigência, um com o Centro Paulo Souza e outro com o Instituto Federal de São Paulo, ambos para qualificar o processo de formação dos estudantes de turismo do Estado, que prevê a implementação do “ensino dual” a partir da implementação de um currículo baseado no conceito pedagógico de Resolução de Problemas, com programas de mentoria do Trade Turístico, o que permitiria a curricularização da extensão de atividades acadêmicas, computando essas atividades como créditos acadêmicos. Nesta parceria também está sendo desenvolvido um MBA (*Master Business Administration*) em Inovação e Turismo em parceria com o Centro Paula Souza. Um Protocolo de Intenções foi assinado com o Instituto de Estudos Avançados da Universidade de São Paulo para a implementação de bolsas de pesquisa em âmbito de pós-graduação, cujos temas foram definidos em áreas centrais para o desenvolvimento do turismo em toda a sua cadeia de valor, como gestão e desenvolvimento de destinos; urbanismo e turismo; economia do visitante; política, planejamento e governança do turismo; e turismo inteligente e sustentável. No momento em que este artigo está sendo finalizado, novos parceiros do Trade e outros da educação, como o Senac, se aproximam das ideias que emanaram do processo de deliberação sobre o profissional do turismo 4.0 e, e está planejado para abril de 2023 o lançamento do que se está convencioneando chamar de “SP Academia do Turismo”.

VI. Referências

- Amaro, Rogério R.; Laville, Jean-Louis. (2016), “Social innovation in Europe: what relation with solidarity economy?” RIPPSS Europe.
- Araújo, Otávio; Cândido, Gesinaldo. (2015), “Tecnologia social e inovação social: interação indutora do desenvolvimento sustentável nos territórios rurais”. *Espacios*, v. 36, n. 13. Disponível em revistaespacios.com/a15v36n13/15361301.html. Acessado em 25 de abril de 2018.
- Assogba, Yao. (2007), *Innovation sociale et communauté: une relecture à partir des sociologues classiques* Québec, Alliance de recherche université-communauté.
- Baumgarten, Maíra. (2007), “C&T na semiperiferia e inovação social: desigualdades, excelência e competitividade”. in: M. L. Maciel e S. Albagli (orgs.), *Informação e Desenvolvimento: conhecimento, inovação e apropriação social* Brasília, UNESCO/IBICT, pp. 271-295.
- Bignetti, Luiz P. (2011), “As inovações sociais: uma incursão por ideias, tendências e focos de pesquisa”. *Ciências Sociais Unisinos*, v. 47, n. 1, janeiro/abril, pp. 3-14.
- Caron, Antoninho. (2007), “Inovação Social e o papel da indústria”. in: D. Farfus; M. C. S. Rocha (coords.), *Inovações Sociais* Curitiba, FIEP – Federação das Indústrias do Estado do Paraná, pp. 85-116.
- Fachinelli, Ana C.; D’arisbo, Anelise; Maciel, Erick de M. (2014), “A importância da inovação social e da economia criativa como indutores para o desenvolvimento sustentável”. *International Journal of Knowledge Engineering and Management*, v. 3, n. 5, pp. 276-293.
- Farfus, Daniele; Rocha, Maria C. S. (2007), “Inovação Social: um conceito em construção”. in: D. Farfus e M. C. S. Rocha, (coord.), *Inovações Sociais* Curitiba, FIEP – Federação das Indústrias do Estado do Paraná, pp. 13-34.
- Kaaronen, R. 2016. *Scientific Support for Sustainable Development Policies: A Typology of Science Policy Interfaces with Case Studies*. Helsinki: Sitra.
- Lavalle, A. G., & Vera, E. I. (2011). A trama da crítica democrática: da participação à representação e à accountability. *Lua Nova: Revista de Cultura e Política*, 95-139.

Lodato, T., and C. Di Salvo August. (2018). “Institutional Constraints: The Forms and Limits of Participatory Design in the Public Realm.” In *Proceedings of the 15th Participatory Design Conference: Full Papers-Volume 1*, Article No. 5. New York: ACM.

McGann, M., E. Blomkamp, and J. M. Lewis. (2018). “The Rise of Public Sector Innovation Labs: Experiments in Design Thinking for Policy.” *Policy Sciences* 51 (3): 249–267. doi:10.1007/s11077-018-9315-7.

Mintrom, M., and J. Luetjens. (2016). “Design Thinking in Policymaking Processes: Opportunities and Challenges.” *Australian Journal of Public Administration* 75 (3): 391–402. doi:10.1111/1467-8500.12211.

Monteiro, Alcides. (2019). O que é a Inovação Social? Maleabilidade Conceitual e Implicações Práticas. Dados [online]. 2019, v. 62, n. 3 [Acessado 12 Novembro 2021], e20170009. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/001152582019187>>. Epub 16 Set 2019. ISSN 1678-4588. <https://doi.org/10.1590/001152582019187>.

Morell, Mayo Fuster & Enric Senabre Hidalgo (2020) Co-creation applied to public policy: a case study on collaborative policies for the platform economy in the city of Barcelona, CoDesign, DOI: [10.1080/15710882.2020.1854313](https://doi.org/10.1080/15710882.2020.1854313)

Pradel, M., M. G. Cabeza, and S. E. Anglada. (2013). “Theorizing Multi-level Governance in Social Innovation Dynamics.” In *The International Handbook on Social Innovation: Collective Action, Social Learning and Transdisciplinary Research*, edited by F. Moulaert, D. MacCallum, A. Mehmood, and A. Hamdouch, 155–168. Cheltenham: Edward Elgar Publishing Limited.

Romão Netto, J. V. (2019). Políticas de Cultura no Brasil: uma análise ideacional da 54ª legislatura (2011-2015). *Revista de Sociologia e Política*, 27.

Romão Netto, J. V. & Bernardes, M. A. (org). (2012). *Trabalho, Economia Solidária e Desenvolvimento Social: Metodista, São Bernardo do Campo*, 47-64.

Romão Netto, J. V., & Cervellini, S. (2021). Minipublic and Democratic Innovation: The Case of the Lapenna Garden. *Revista Brasileira de Ciências Sociais*, 36(106).

Voorberg, W. H., V. J. Bekkers, and L. G. Tummers. 2015. “A Systematic Review of Co-creation and Co-production: Embarking on the Social Innovation Journey.” *Public Management Review* 17 (9): 1333–1357. doi:10.1080/14719037.2014.930505.

Woods, M., I. Fazey, and D. Hemment. 2016. *Recommendations and Guidelines for Engaging Communities with Agencies and Policy Bodies Using Powerful Deliberate Practices*. Amsterdam: European Commission.