

PRODETUR NACIONAL
COMPONENTE 1: POLÍTICA DE PRODUTO
ANEXO R
QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL E EMPRESARIAL

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	3
2. OBJETIVOS	3
3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
4. PRINCÍPIOS NORTEADORES DO PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL E EMPRESARIAL	3
5. PREMISSAS	3
6. CRITÉRIOS DE PRIORIZAÇÃO PARA ALOCAÇÃO DOS RECURSOS	3
7. PÚBLICO-ALVO	3
8. AÇÕES FINANCIÁVEIS	3
8.1. Ações Financiáveis na Fase de Preparação	3
8.2. Ações Financiáveis na Fase de Execução do Programa	3
9. ORIENTAÇÕES PARA A FASE DE PREPARAÇÃO DO PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL E EMPRESARIAL	3
9.1. Pesquisa Diagnóstica para a Qualificação Profissional e Empresarial	3
9.2. Elaboração do Programa de Qualificação Profissional e Empresarial	3
9.3. Elaboração do Termo de Referência para contratação das empresas executoras dos projetos	3
10. ORIENTAÇÕES PARA A FASE DE EXECUÇÃO DO PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL E EMPRESARIAL	3
10.1. Projeto de qualificação Profissional e Empresarial	3
10.2. Implantação das Ações Previstas no Projeto de Qualificação Profissional e Empresarial	3
10.3. Acompanhamento e Avaliação do Projeto de Qualificação Profissional e Empresarial	3

10.4. Revisão do Programa de Qualificação Profissional e Empresarial para Ajuste de Demanda e Contêidos _____ 3

APÊNDICE 1 - PESQUISA DIAGNÓSTICA _____ 3

APÊNDICE 2 - PROJETO _____ 3

APÊNDICE 3 - TERMO DE REFERÊNCIA _____ 3

GLOSSÁRIO E SIGLAS

A seguir descreve-se o significado das siglas e termos mencionados neste regulamento:

ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas.

BID – Banco Interamericano de Desenvolvimento: organismo financiador do PRODETUR NACIONAL.

UCP – Unidade de Coordenação de Projetos: unidade diretamente responsável pela elaboração dos PDITS e implementação das ações e dos projetos financiados pelo PRODETUR NACIONAL.

PDITS – Plano de Desenvolvimento Integrado do Turismo Sustentável: elaborado pelos estados, segundo orientações do BID, define e prioriza as ações e investimentos dos componentes necessários à consolidação do turismo no pólo turístico.

Competência Profissional: capacidade de aplicar e desenvolver conhecimentos, habilidades e atitudes no desempenho do trabalho e na solução de problemas para gerar resultados.

Certificação Profissional: processo que atesta publicamente a competência para o trabalho, tendo como referência padrões de desempenho estabelecidos pelas Normas Técnicas Brasileiras.

Demanda de Qualificação: necessidades de qualificação dos trabalhadores e segmentos da população dos pólos turísticos, traduzidas em termos quantitativos e qualitativos.

Estabelecimentos Turísticos: equipamentos que facilitam o aproveitamento dos atrativos turísticos, tais como: meios de hospedagem (pousadas e hotéis), equipamentos de A&B (bares, restaurantes e barracas), agências de viagens e transportes (rodoviário, aéreo e aquaviário), entretenimento e lazer.

Indicador da Efetividade: padrão ou referência quantitativa ou qualitativa utilizada como parâmetro para medir e avaliar os resultados das ações de qualificação.

Modalidade de Qualificação: natureza ou tipos de ações para a qualificação profissional e empresarial, com previsão de carga-horária, público-alvo e metodologia adequada aos resultados pretendidos.

Ocupação: conjunto de atribuições, atividades, tarefas, resultados esperados e competências de uma função ou posto de trabalho.

PEA: População Economicamente Ativa.

Área Turística: zona turística que incorpora um grupo de municípios contíguos que têm recursos turísticos complementares.

Programa de Qualificação Profissional: conjunto de diretrizes, metas, prazos, resultados esperados e benefícios aos profissionais relacionados direta ou

indiretamente ao turismo, dentro da abrangência de um PDITS, com o objetivo de atender a demanda por qualificação identificada na pesquisa diagnóstica.

Projeto de Qualificação Profissional: conjunto de diretrizes, referências pedagógicas e planos de cursos para atender as demandas de qualificação profissional dos municípios ou área turística beneficiados com os recursos do PRODETUR NACIONAL.

Plano de Curso: ações individuais de Qualificação (treinamentos, oficinas, seminários, etc.) em que várias alternativas metodológicas de aprendizagem podem ser usadas. Um plano contém objetivos, conteúdo, público-alvo, metodologia e forma de aferição da eficácia da qualificação.

Público-alvo: pessoas residentes nos municípios ou pólos turísticos a serem treinadas através dos projetos e planos de qualificação profissional executados com os recursos do PRODETUR NACIONAL ou outra fonte de recursos.

Sistema Brasileiro de Certificação Ocupacional no Turismo: programa constituído pelo Ministério do Turismo, Instituto Nacional de Metrologia (INMETRO) e Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).

1. APRESENTAÇÃO

Este Anexo foi elaborado com base no alto grau de padronização da qualificação e do aperfeiçoamento profissional e empresarial existente atualmente e para orientar os Governos Estaduais e Municipais de acordo com a macro política setorial do país, para a Qualificação Profissional e Empresarial, voltada para o turismo e obedecem às normas do agente financiador internacional, ao apresentar:

- As condições de acesso ao Programa, estabelecendo os critérios e as exigências para ingresso;
- Análise das necessidades de qualificação ou de aperfeiçoamento profissional e empresarial das áreas turísticas;
- Identificação do público-alvo para qualificação;
- As condições para o recebimento dos recursos para a qualificação;
- Os procedimentos para execução, quanto à movimentação financeira, mecanismos de registro das atividades, controle, acompanhamento e avaliação dos resultados;

Busca também orientar, de forma clara e precisa os diversos agentes sociais e usuários envolvidos, direta ou indiretamente, sobre as etapas de operacionalização da Qualificação Profissional e Empresarial.

Para uma melhor compreensão dos referidos procedimentos, os mesmos serão descritos em duas fases: *Fase de Preparação* e *Fase de Execução* conforme explicitado nos itens 9 e 10 deste documento. Cada fase será subdividida em etapas, onde constarão as instruções sobre a qualificação com informações específicas, quando necessário, em relação a alguns itens.

2. OBJETIVOS

Direcionar e orientar esforços para capacitar os empresários, trabalhadores do setor e a população das áreas turísticas, para o desenvolvimento do turismo sustentável visando um maior nível de eficiência na prestação de serviços turísticos.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Apoiar a Qualificação Profissional e Empresarial.
- Contribuir para melhorar a qualidade dos serviços prestados aos turistas.
- Contribuir para a inserção da comunidade no desenvolvimento da atividade turística.
- Estimular a formação continuada e a Qualificação Profissional e Empresarial, transformando as empresas em organizações de aprendizagem.

4. PRINCÍPIOS NORTEADORES DO PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL E EMPRESARIAL

As diretrizes que visam garantir o alinhamento das ações e sobre os quais o Programa de Qualificação Profissional e Empresarial devem ser edificados, são:

- A. A qualificação orientar-se-á para estabelecer nexos claros e viáveis com as Políticas Públicas de Turismo para desenvolvimento local, regional e nacional;
- B. A qualificação deve incluir planos destinados a sensibilizar, mobilizar e conscientizar os colaboradores e empresários, de forma a criar uma “Cultura da Hospitalidade” e de incentivo à “Formação Continuada”;
- C. A qualificação deve resultar em vantagens competitivas para os empresários e trabalhadores que a ela aderirem, por meio da formação de profissionais habilitados a ocuparem os postos de trabalho;
- D. A Qualificação deve se pautar na formação de cidadãos, tendo como eixos articuladores a justiça social, a ética, a democracia e a cidadania, com vistas ao desenvolvimento sustentável e de responsabilidade social no turismo;
- E. A Qualificação deve fortalecer o papel de cada profissional do turismo, por meio do conhecimento da cadeia produtiva do turismo, do fortalecimento das redes de cooperação e da governança local;
- F. Estimular o associativismo, cooperativismo empresarial e o desenvolvimento de projetos associativos;
- G. A qualificação no âmbito do PRODETUR NACIONAL deve estar em sintonia com os demais programas de qualidade e de qualificação profissional e empresarial. Portanto, deve se buscar esforços no sentido de sistematizar, racionalizar a oferta e o financiamento do programa;

- H. Estimular empresários a promover ações voltadas para o desenvolvimento da comunidade, incluindo a responsabilidade social nas suas estratégias empresariais, através de ações individuais ou em parceria com outros agentes locais.

5. PREMISSAS

- A. A concepção da Qualificação Profissional será desenhada em função dos três eixos básicos que compõem o mapa de profissões turísticas, é dizer: (i) subsetores da atividade turística: os alojamentos não têm as mesmas necessidades formativas que as agências de viagem, ou que as empresas de animação turística; (ii) níveis profissionais: os requisitos de qualificação profissional diferem em função do público meta: se o foco da capacitação está na direção da empresa, na supervisão ou no *front-office*, ou de si o conjunto de alunos é composto de empreendedores vs. empresários já consolidados; (iii) o entorno geográfico: não é o mesmo formar a profissionais de um destino de sol e praia consolidado e de um destino de natureza emergente.
- B. A concepção da Qualificação Profissional será desenhada na perspectiva da construção de habilidades e competências, conforme legislação em vigor;
- C. Os projetos deverão considerar a inclusão de ações de responsabilidade social e de proteção da criança e do adolescente da exploração sexual no turismo;
- D. Os Cursos destinados à mão-de-obra ocupada em atividades ligadas diretamente ao turismo deverão ser baseados nas normas da ABNT/CB67 (ocupações para as quais houver norma estabelecida);
- E. A qualificação de colaboradores e empresários deve ser um instrumento de melhoria da qualidade do serviço prestado, de inserção no mundo do trabalho, orientada para o desenvolvimento de habilidades e competências, reconhecendo e valorizando os saberes e capacidades adquiridas, construídas pelos profissionais e empresários na atividade e em outras experiências de vida;
- F. A qualificação deve incluir ações de orientação e encaminhamento ao mercado de trabalho turístico ou a outras formas de vínculo de trabalho e geração de renda;

- G. Projetos que reconheçam e valorizem os conhecimentos adquiridos em outras experiências de trabalho, de educação formal ou de vida;
- H. Projetos que vinculem a qualificação com a intermediação de mão-de-obra aos empreendimentos turísticos.

6. CRITÉRIOS DE PRIORIZAÇÃO PARA ALOCAÇÃO DOS RECURSOS

As demandas a serem atendidas com recursos no âmbito do PRODETUR NACIONAL, deverão ser priorizadas, conforme os critérios abaixo:

- Municípios com maior demanda por capacitação em função do estágio avançado de desenvolvimento do turismo e ou com previsão de investimentos;
- Pessoas desempregadas, mas com possibilidade de inserção no mercado de trabalho turístico, devido ao crescimento dos postos de trabalho, ou quando houver previsão de novos investimentos;
- Pessoal empregado no mercado de trabalho direta ou indiretamente relacionado ao turismo;
- A qualificação Empresarial deverá priorizar o atendimento das micro e pequenas empresas;
- Os cursos da Qualificação Profissional deverão ser destinados preferencialmente para os colaboradores das empresas que estejam participando da Qualificação Empresarial.

7. PÚBLICO-ALVO

- Profissionais empregados, trabalhadores do setor de turismo;
- Pessoas desempregadas em busca de novas oportunidades no mercado de trabalho turístico;
- Pessoas a partir de 16 anos, de todos os gêneros, raça e sem experiência;
- Jovens em situação de risco de exclusão social;

- Artesãos ou candidatos a artesãos, prestadores autônomos de pequenos serviços, pequenos agricultores, artistas plásticos, músicos, cantores, dançarinos, artistas circenses e trabalhadores que servem ou pretendem servir à indústria de turismo;
- Empresários, em especial os proprietários de micro e pequenas empresas turísticas;
- Empreendedores e potenciais investidores.

8. AÇÕES FINANCIÁVEIS

As ações financiáveis são aquelas que compreendem a preparação e execução do programa, intituladas fases.

8.1. Ações Financiáveis na Fase de Preparação

8.1.1 – Pesquisa Diagnóstica para Qualificação Profissional e Empresarial

8.1.2 – Elaboração do Programa de Qualificação Profissional e Empresarial

8.1.3 – Elaboração do Programa Executivo de Qualificação Profissional e Empresarial

8.1.4 – Elaboração de Termo de Referência para contratação das entidades executoras dos Projetos de Qualificação Profissional e Empresarial

8.2. Ações Financiáveis na Fase de Execução do Programa Executivo

8.2.1 – Elaboração do(s) Projeto(s) de Qualificação Profissional e Empresarial

8.2.2 – Implantação das ações previstas no Projeto de Qualificação Profissional e Empresarial

8.2.3 – Acompanhamento e avaliação do Programa Executivo de Qualificação Profissional e Empresarial

8.2.4 – Revisão do Programa de Qualificação Profissional e Empresarial para ajuste de demanda

9. ORIENTAÇÕES PARA A FASE DE PREPARAÇÃO DO PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL E EMPRESARIAL

A Fase de Preparação constitui-se de 4 etapas que consistem em:

- Realização de um diagnóstico qualitativo e quantitativo da situação da capacitação profissional e empresarial na área;
- Elaboração do Programa de Qualificação Profissional e Empresarial para a área, com base no diagnóstico realizado na etapa anterior;
- Elaboração do Programa Executivo;
- Elaboração do Termo de Referência para contratação das empresas executoras dos projetos.

Após a finalização de cada etapa, os relatórios finais deverão ser submetidos à apreciação e avaliação do Conselho de Turismo da área respectiva. Para tanto, indica-se a constituição de um Grupo Temático no Conselho de Turismo, com a participação da UCP e da Secretaria de Turismo Estadual e Municipais, Secretários de Educação, de empresários, trabalhadores e executores de qualificação e Organizações Não-Governamentais e demais entidades relacionadas com a atividade turística.

Após a aprovação pelo Conselho, os relatórios serão encaminhados para análise e aprovação do Ministério do Turismo (em caso de haver financiamento federal).

9.1. Pesquisa Diagnóstica para a Qualificação Profissional e Empresarial

Esta etapa busca oferecer uma panorâmica da atividade turística e da Qualificação Profissional e Empresarial em cada município da área, com vistas a subsidiar por meio de diretrizes técnicas e metodológicas, a elaboração do programa para formação e aperfeiçoamento dos profissionais e empresários do setor, com recomendações para enfrentar os problemas detectados, a partir da adequação e complementação dos princípios metodológicos e das diretrizes técnicas estabelecidos neste Anexo.

Se recomenda considerar o mapa de profissões turísticas, no momento de detectar as deficiências de formação turística em cada área selecionada para o PRODETUR Nacional, organizando as conclusões em função de subsetores turísticos (alojamentos, alimentação, agências de viagem, etc.), níveis profissionais (alta e média direção, supervisão, pessoal operacional, etc.) y contornos geográficos (destinos consolidados vs. emergentes).

Para tanto, deverá se realizar previamente o mapa de profissões turísticas específico de cada área, identificando os subsetores da atividade, os níveis profissionais e as características do destino mais relevantes, no momento de identificar as brechas y necessidades formativas.

9.2. Elaboração do Programa de Qualificação Profissional e Empresarial

Esta etapa, é a segunda da fase de preparação, consiste na elaboração do Programa de Qualificação Profissional e Empresarial e na proposição de diretrizes, metas, resultados esperados, definição de público-alvo e modalidades de qualificação a serem implementados a curto (2 anos), a médio prazo (5 anos) e a longo prazo (10 anos), com base nas conclusões e recomendações constantes da pesquisa diagnóstica, prevista na etapa anterior.

Definido o público-alvo da qualificação, passa-se a apuração das principais fragilidades na formação dos profissionais, detectadas na pesquisa diagnóstica nos municípios e nos pólos turísticos. A partir da análise, identificam-se indicadores para definição da modalidade de qualificação e dos conteúdos do plano de curso.

A programação deverá ser elaborada com base na demanda calculada, nas conclusões e recomendações constantes da pesquisa diagnóstica prevista na etapa anterior. Deverá seguir também os princípios norteadores e as premissas constantes dos itens 4 e 5 precedentes.

Para atender às demandas das áreas turísticas, o Programa de Qualificação Profissional e Empresarial prevê projetos que atendam aos objetivos de suprir as carências e demandas identificadas. O quadro abaixo detalha o público-alvo e os objetivos da qualificação.

Quadro 1 – Público-alvo e Modalidade para a Qualificação Profissional e Empresarial

PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL E EMPRESARIAL			
Público-alvo	Modalidade	Especificação	Objetivos
<p>a) Profissionais empregados, trabalhadores do setor de turismo</p> <p>b) Jovens em situação de risco de exclusão social.</p> <p>c) Pessoas a partir de 16 anos, de todos os gêneros e raça, sem experiência</p> <p>d) Pessoas desempregadas em</p>	<p>a) Qualificação Profissional Básica</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sem exigência de escolaridade prévia; - Orientado para o desenvolvimento das competências previstas nas normas do Sistema Brasileiro de Certificação Ocupacional em Turismo; - Currículo com formato modular que inclui, a partir de 2004, projetos didáticos relacionados ao desenvolvimento sustentável do turismo. 	<ul style="list-style-type: none"> - para aperfeiçoar as competências necessárias; - suprir falhas no desempenho esperado; - melhorar a qualidade dos serviços; - agregar a visão de desenvolvimento de turismo sustentável; - possibilitar a participação efetiva na construção do destino turístico; - ocupar os novos postos de trabalho resultantes do desenvolvimento integrado e sustentável dos pólos turísticos; - desenvolver as competências básicas e comuns a todas as ocupações de uma determinada área do setor de

<p>busca de novas oportunidades de trabalho no setor de turismo</p>			<p>turismo;</p> <ul style="list-style-type: none"> - propiciar uma formação cidadã e desenvolver a cultura da hospitalidade; - agregar ao processo formativo desses novos profissionais a visão de desenvolvimento sustentável do turismo; - agregar a visão da proteção de crianças e adolescentes da exploração sexual no turismo.
<p>a) Profissionais empregados, trabalhadores do setor de turismo</p> <p>b) Pessoas a partir de 16 anos, de todos os gêneros e raça, sem experiência</p>	<p>b) Qualificação Profissional de Nível Técnico</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ensino médio ou cursando; - Orientado para o desenvolvimento das competências previstas nas normas do Sistema Brasileiro de Certificação Ocupacional em Turismo; - Currículo com formato modular que inclui, a partir de 2004, projetos didáticos relacionados ao desenvolvimento sustentável do turismo. 	<ul style="list-style-type: none"> - destinado a proporcionar habilitação profissional a alunos matriculados ou egressos do ensino médio; - ocupar os novos postos de trabalho resultantes do desenvolvimento integrado e sustentável dos pólos turísticos; - desenvolver competências técnicas e comuns às ocupações de nível técnico de determinada área do setor de turismo; - propiciar uma formação cidadã e desenvolver a cultura da hospitalidade; - agregar ao processo formativo desses novos profissionais a visão de desenvolvimento sustentável do turismo; - agregar a visão da proteção de crianças e adolescentes da exploração sexual no turismo.
<p>a) Profissionais empregados, trabalhadores do setor de turismo</p> <p>b) Empresários, em especial os proprietários de micro e pequenas empresas turísticas</p>	<p>c) Formação de Formadores no local de trabalho</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Profissionais certificados em uma ocupação de sua área específica de atuação; - Orientado para o desenvolvimento de competências docentes previstas em normas do Sistema Brasileiro de Certificação Ocupacional em turismo; - Inclui a partir de 2004, o desenvolvimento de um projeto didático relacionado ao desenvolvimento sustentável do turismo como articulador do currículo; - Conjunto de programações voltadas para atualização de conhecimentos e técnicas, domínio de habilidades funcionais para melhor preparo do desempenho profissional; - Orientado para atualização das competências previstas nas normas do Sistema Brasileiro de Certificação Ocupacional em Turismo; - Compreendem: encontros, cursos, oficinas, palestras, seminários, entre outros. 	<ul style="list-style-type: none"> - aperfeiçoar as competências necessárias para se tornar um multiplicador no local de trabalho; - melhorar a qualidade dos serviços; - possibilitar a participação efetiva na construção do destino turístico; - agregar a visão do desenvolvimento do turismo sustentável; - agregar a visão da proteção de crianças e adolescentes da exploração sexual no turismo.
<p>a) Profissionais empregados, trabalhadores do setor de turismo</p>	<p>d) Aperfeiçoamento Profissional</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conjunto de programações voltadas para atualização de conhecimentos e técnicas, domínio de habilidades funcionais para melhor preparo do desempenho profissional; 	<ul style="list-style-type: none"> - melhorar a qualidade dos serviços; - possibilitar a participação efetiva na construção do destino turístico; - agregar a visão do desenvolvimento do turismo sustentável; - agregar a visão da proteção de

<p>b) Empresários, em especial os proprietários de micro, pequenas e médias empresas turísticas</p> <p>c) Artesãos ou candidatos a artesãos, prestadores autônomos de pequenos serviços, pequenos agricultores, artistas plásticos, músicos, cantores, dançarinos, artistas circenses e trabalhadores que servem ou pretendem servir à indústria de turismo</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Divulgação de inovações tecnológicas, assistência técnica, intercâmbio de experiências e outras atividades que interessem ao desenvolvimento do setor turístico; - Orientado para atualização das competências previstas nas normas do Sistema Brasileiro de Certificação Ocupacional em Turismo; - Estimulo ao associativismo e ao cooperativismo, além das ações de responsabilidade social e ambiental; - Compreendem: encontros, cursos, oficinas, palestras, seminários, entre outros. 	<p>crianças e adolescentes da exploração sexual no turismo.</p>
<p>a) Empresários, em especial os proprietários de micro, pequenas e médias empresas turísticas</p> <p>b) Artesãos ou candidatos a artesãos, prestadores autônomos de pequenos serviços, pequenos agricultores, artistas plásticos, músicos, cantores, dançarinos, artistas circenses e trabalhadores que servem ou pretendem servir à indústria de turismo</p> <p>c) Empreendedores e potenciais investidores</p>	<p>e) Formação de Gestores em Turismo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conjunto de programações voltadas para atualização de conhecimentos de administração e de gerenciamento empresarial voltadas especificamente ao setor; - Intercâmbio de experiências e outras atividades que interessem ao desenvolvimento do setor turístico e principalmente de estímulo ao associativismo e ao cooperativismo, além das ações de responsabilidade social e ambiental; - Compreendem: encontros, cursos, oficinas, palestras, seminários, entre outros. 	<ul style="list-style-type: none"> - constituir competências de gestão empresarial; - possibilitar o entendimento da cadeia produtiva do turismo; - orientar sobre a importância da qualificação de recursos humanos; - estimular a criatividade para diversificação de produtos turísticos; - propiciar o pleno entendimento das ações de responsabilidade social e da sustentabilidade como diferencial competitivo; - possibilitar a participação efetiva no desenvolvimento do turismo; - possibilitar o pleno entendimento da cooperação e do associativismo para melhoria da competitividade; - orientar a produção para o mercado local; - constituir competências de gestão de negócios; - formar ou desenvolver o potencial empreendedor dos profissionais; - estimular a criatividade para diversificação de produtos turísticos; - incorporar a perspectiva de turismo sustentável; - estimular e contribuir para o associativismo e cooperativismo; - agregar a visão da proteção de crianças e adolescentes da exploração sexual no turismo.

Além das modalidades identificadas no quadro 1, recomenda-se a implementação de ações, precedentes a realização dos cursos, para promover a sensibilização e a mobilização dos profissionais e empresários do setor, quanto à importância da qualificação para o desenvolvimento e manutenção dos empreendimentos turísticos no mercado.

O Programa deve considerar o mapa de profissões turísticas da área que se pretenda abordar, no momento de determinar os domínios de conhecimento que

devam ser incluídos, por subsetor, por nível profissional e em função do nível de desenvolvimento e características ambientais e culturais do destino.

Para a construção desta etapa:

- Constituir Grupo Temático para discutir, analisar e validar o programa com a participação dos municípios;
- Verificar as bases, diretrizes, princípios e premissas para a concepção do Programa de Qualificação Profissional e Empresarial, a partir da pesquisa diagnóstica;
- Instituir as bases pedagógicas e metodológicas do programa;
- Indicar hierarquicamente as áreas de ocupação profissionais prioritárias para aplicação do programa;
- Indicar hierarquicamente as áreas geográficas prioritárias para serem contempladas pelo programa;
- Identificar os órgãos financiadores e os recursos disponíveis.

O Programa deverá ser acompanhado de uma memória de cálculo dos custos dos eventos, onde deverão estar descritas por item de despesa, com detalhes relevantes para a quantificação e especificação das unidades. O valor do gasto deverá ser apresentado por tipo de evento de capacitação, a exemplo de: recursos humanos, encargos sociais e patronais, taxas, passagens, diárias, lanche para os alunos, ajuda de custo, material de consumo, recursos e materiais didáticos, equipamentos e mobiliário, material das aulas práticas, transporte para visitas técnicas, material de mídia para divulgação do projeto.

Além dos itens acima indicados, na planilha deverá estar previsto o custo com a certificação dos alunos.

Os custos deverão ser estimados levando-se em consideração os valores vigentes no mercado do pólo turístico. Pode-se utilizar como parâmetro, no caso dos cursos de qualificação, o custo médio aluno/hora/aula; ou o equivalente fixado pelo Conselho Deliberativo do Fundo de Amparo ao Trabalhador (CODEFAT) ou pelo MTur/DCPAT/DPRDT.

Para composição dos custos do projeto, as peculiaridades regionais também serão observadas, tais como distâncias, meios de transportes, comunicação, estação climática, sazonalidade e necessidades de desenvolvimento de material didático específico, infra-estrutura para a realização dos cursos, bem como dos equipamentos didáticos.

9.3 Elaboração do Termo de Referência para contratação das empresas executoras dos projetos

Elaboração de Termo de Referência (TOR) para contratação das empresas executoras dos projetos de qualificação profissional e empresarial.

10. ORIENTAÇÕES PARA A FASE DE EXECUÇÃO DO PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL E EMPRESARIAL

Nesta fase a Unidade de Coordenação de Projetos (UCP) deverá realizar procedimento licitatório para a contratação dos provedores que executarão os eventos de qualificação, de acordo com as normas previstas na legislação brasileira e pelo BID.

O edital de licitação deverá ser acompanhado de Termo de Referência, contendo todas as informações necessárias para a contratação da empresa executora. Os provedores de qualificação que se candidatarem à execução deverão comprovar ter quadro técnico com formação adequada. Para os cursos cujas ocupações tenham normas de certificação previstas na ABNT, é exigido que o quadro técnico tenha conhecimento de tais normas.

O contrato a ser firmado deverá conter cláusula obrigando a divulgação do apoio concedido pelo BID e MTur/DPRDT e pelos parceiros financeiros envolvidos, de acordo com as especificações estabelecidas.

Todo material didático desenvolvido com recursos do programa deve ser de domínio público, desde que citada a autoria e não modificado.

A fase de execução constitui-se de 4 etapas que são:

- Elaboração do projeto de qualificação profissional e empresarial;
- Execução das ações previstas no programa y priorizadas no projeto de qualificação profissional e empresarial;
- Acompanhamento e avaliação do projeto de qualificação profissional e empresarial;
- Revisão do programa de qualificação profissional e empresarial para ajuste de demanda ou conteúdos.

Após a finalização de cada etapa, os relatórios finais deverão ser submetidos à apreciação e avaliação do Conselho de Turismo da área respectiva.

Após a aprovação pelo Conselho, os relatórios serão encaminhados para análise e aprovação do Ministério do Turismo, em caso de que haja financiamento federal.

10.1. Projeto de qualificação Profissional e Empresarial

Esta etapa consiste na elaboração do Projeto de Qualificação Profissional e Empresarial para a área, onde serão definidas as ações de qualificação a serem executadas com recursos do PRODETUR NACIONAL, conforme critérios de priorização previstos no Programa.

O Projeto Qualificação Profissional e Empresarial é um conjunto de diretrizes, referências pedagógicas e planos de cursos para atender as demandas de qualificação profissional dos municípios ou área turística.

Dessa forma, a concepção do (s) Projeto (s) de Qualificação Profissional e Empresarial, será desenhada na perspectiva da construção de competências, e composta essencialmente, de conteúdos, temas e desafios significativos do contexto produtivo da atividade turística, envolvendo situações simuladas ou, sempre que possível e preferencialmente, reais. Assim, a formulação da proposta do projeto deve atender aos seguintes princípios metodológicos e pedagógicos:

- A. Ser uma resposta às dificuldades percebidas a partir de uma análise diagnóstica da qualificação desenvolvida nos municípios;
- B. Incluir uma forma de orientar a definição dos perfis profissionais dos egressos, por meio da definição do programa de curso, das cargas horárias, dos planos de curso e de aula;
- C. Indicar avaliações periódicas, conforme os horizontes temporais do projeto, para verificar a eficácia das metas e ações e a efetividade social e econômica do mesmo, utilizando como parâmetro a conjuntura da atividade turística, inclusive com acompanhamento de egresso;
- D. Contemplar uma forma de avaliar o nível de competência dos profissionais que prestam serviços nas áreas consideradas, bem como das pessoas que ainda não ingressaram no mercado de trabalho. Essa avaliação pode ocorrer no início dos cursos, ao final e após o término dos mesmos. A última avaliação ocorrerá como mecanismo de avaliação da efetividade do projeto;
- E. Contemplar ações de incentivo a educação continuada, preferencialmente estar atrelado ao aumento da escolaridade da PEA e para superar a defasagem escolar entre os profissionais do setor;

- F. Incluir uma maneira pela qual a justiça social, a ética, a democracia e a cidadania sejam os eixos articuladores de todos os currículos de Qualificação, na busca da sustentabilidade da atividade turística;
- G. Incluir procedimentos eficazes de orientação aos formandos sobre os planos de formação profissional e as oportunidades propiciadas pelas demais Políticas Públicas de Trabalho, Emprego e Renda (com destaque para a orientação profissional para a juventude brasileira, de modo a permitir escolhas consistentes);
- H. Envolver os empresários em projetos de apoio ao desenvolvimento do turismo sustentável, como também, na gestão de seus negócios, incluindo a construção de uma visão profissional do segmento de negócio do turismo, da importância da qualificação e da certificação profissional, da responsabilidade social das empresas e a aplicação de modernos modelos de gestão derivados do Movimento da Qualidade e desdobramentos teóricos posteriores;
- I. Incluir uma forma de certificar e de avaliar as competências profissionais adquiridas pelos egressos dos cursos de formação. Essas competências devem fazer parte ou estar inseridas em uma trajetória de Desenvolvimento Profissional Permanente e de busca continuada da Excelência em Serviços.

A qualidade pedagógica para este projeto requer:

- A. Uma orientação pedagógico-metodológica que valorize os formandos como sujeitos dotados de saberes e identidades socialmente construídas, assim como reconheça e valorize a diversidade cultural, étnica, social, regional, de gênero, que os perpassa;
- B. Uma concepção pedagógica que tenha como eixos gerais articuladores os temas do trabalho e da cidadania, para propiciar aos formandos uma articulação virtuosa entre sua inserção no mundo do trabalho e sua participação social e política, por meio dos princípios da sustentabilidade e da responsabilidade social, além de valorizar a auto-estima;
- C. A indicação do perfil de docentes com experiência prática e vivência na área de formação a qual se habilita a ministrar aulas e, também, experiência em treinamento e na didática do ensino profissional e/ou empresarial;
- D. Disponibilidade de ambientes e recursos adequados e atualizados para o desenvolvimento de projetos típicos da área profissional, alvo do programa de qualificação, exigindo atenção prioritária no plano de curso, este estando representado por um conjunto contextualizado de situações-meio, voltado para a geração de competências requeridas pela atividade turística e identificadas na pesquisa diagnóstica.

Os projetos de qualificação podem ser direcionados para atender a uma ou mais modalidades de qualificação, bem como de público-alvo, e incluir em cada projeto modalidades diferentes, de acordo com a realidade local. Para cada modalidade de curso, conforme especificado no quadro 1, são recomendados requisitos técnicos e indicadores de efetividade que têm a função de alinhar os projetos de qualificação profissional e empresarial, em um sistema de padronização flexível e que permita aos executores de qualificação espaço para exercitar a criatividade, a inovação e adequação a realidade de cada município ou pólo.

Compor o projeto com as seguintes informações:

- Apresentação da entidade executora de cursos de qualificação e demais parceiros;
- Contextualização turística dos municípios e área;
- Objetivos do projeto de qualificação;
- Definição do público-alvo em quantidade, distribuição geográfica e especificação;
- Justificativa com base nos dados da pesquisa diagnóstica e do Programa;
- Constructos pedagógicos e metodológicos para os cursos;
- Descrever a metodologia com:
 - indicação das modalidades de cursos,
 - recomendação para a duração dos cursos e carga-horária,
 - processo seletivo e critérios de classificação dos participantes,
- Descrição dos recursos materiais e pedagógicos a serem utilizados nos cursos;
- Operacionalização administrativa, logística e financeira do plano de curso;
- Indicação das metas a alcançar;
- Informações sobre os resultados esperados;
- Perspectiva de empregabilidade;
- Perfil dos professores/instrutores e critérios de seleção;
- Definir os critérios de efetividade, de acompanhamento e de avaliação do projeto;

Para concepção dos planos de curso da Qualificação Profissional e Empresarial os conteúdos dos cursos são planejados e executados a partir das necessidades identificadas na pesquisa diagnóstica, utilizando como referência o mapa de

profissões turísticas e as normas vigentes na Classificação Brasileira de Ocupações - CBO.

A sistemática proposta tem por finalidade despertar nos formandos o interesse em ampliar seu nível de habilidades técnicas, seus conhecimentos, seu nível de escolaridade e estimular a continuidade nos estudos. Além, de desenvolver capacidades básicas de comunicação, de organização e de sociabilidade; fortalecer a auto-estima e a identidade social; fornecendo informações e conhecimentos necessários ao exercício de uma atividade geradora de renda; e estimular a construção de um projeto de vida, onde cada qual possa ser seu próprio agente empreendedor.

Para fins didáticos sugere-se que os cursos sejam compostos por um módulo básico, um específico com vivência prática e um módulo de gestão, de forma integrada e complementar. O módulo básico deve contribuir para o crescimento pessoal e intelectual, com foco no conhecimento geral e sistêmico do turismo e da sustentabilidade. O módulo específico deve proporcionar conhecimentos teóricos e práticos para o exercício de uma habilidade que possibilite geração de renda. O módulo de gestão deve envolver questões sobre o mundo do trabalho, negócios, relacionamento pessoal, networking (rede de trabalho), plano de desenvolvimento profissional e ou empresarial.

A título de referência, recomendam-se no quadro 2, conteúdos mínimos, desde que não haja prejuízo de outros que se definam em função da realidade local, das necessidades profissionais do setor, do desenvolvimento do município ou área, do mercado de trabalho turístico e do perfil da população a ser atendida.

Quadro 2 – Conteúdo mínimo – Cursos de Qualificação Profissional e Empresarial

Competências Gerais	Competências Empresariais	Competências turísticas
<ul style="list-style-type: none"> • Idiomas • Conhecimentos de Informática • Novas Tecnologias • Comunicação escrita, oral, capacidade de interação social • Lógica • Cálculo 	<ul style="list-style-type: none"> • Economia • Recursos Humanos • Regulação empresarial • Qualidade • Marketing (estratégico e operativo) • Gestão financeira e administrativa • Reengenharia de processos 	<ul style="list-style-type: none"> • Estrutura mercado turístico • Planejamento turístico • Marketing turístico • Direito turístico • Direito ambiental • Características e operação de diferentes subsetores turísticos • Ética no turismo • Qualidade turística

De modo geral, o plano de curso da qualificação profissional e empresarial, deve ser desenvolvido por meio de conteúdos de orientação para o trabalho, para que a pessoa adquira informações e conhecimento dos aspectos importantes para sua

vida profissional e ao mesmo tempo condições de empregabilidade ou de gerir seu próprio negócio, articulado progressivamente, com a certificação profissional e ocupacional.

O Plano de Curso é composto, basicamente, por:

- Objetivos do curso;
- Público-alvo em quantidade;
- Descrição das habilidades e competências a serem desenvolvidas por curso;
- Indicação das modalidades de cursos;
- Duração dos cursos e carga-horária;
- Procedimentos pedagógicos;
- Material didático utilizado ou proposta de material didático a ser desenvolvido;

10.2. Implantação das Ações Previstas no Projeto de Qualificação Profissional e Empresarial

A implantação das ações do (s) Projeto (s) de Qualificação Profissional e Empresarial consiste na realização dos cursos previstos nos projetos e detalhados nos planos pela entidade executora.

10.3. Acompanhamento e Avaliação do Programa de Qualificação Profissional e Empresarial

A rotina de monitoramento dos projetos pela UCP está assim definida:

- a- Mensalmente, a equipe técnica da UCP fará visita técnica para monitorar o andamento dos eventos de qualificação;
- b- Em seguida, elaborarão relatório técnico, incluindo as recomendações de ajustes que se fizerem necessários, comunicando ao provedor para que implementem os ajustes recomendados;
- c- Ao final de cada módulo ou etapa, os executores emitirão relatório com as informações sobre as ações de qualificação executadas, a saber:
 - Avaliação de reação dos treinandos;
 - Ficha de frequência;
 - Quantidade de beneficiários diretos e indiretos;

- Quantidade de profissionais qualificadas e/ou de empresas/gestores qualificados;
 - Estabelecer comparativo entre a situação diagnosticada anteriormente e a atual em decorrência das ações implementadas;
 - Metas e resultados alcançados em relação ao estabelecido previamente;
 - Avaliar se os recursos previstos (financeiros, materiais e humanos) foram disponibilizados na quantidade, forma e tempo adequado à realização das atividades, bem como indicar em número ou percentual, o volume de atividades realizadas em comparação àquelas previstas.
- d- A UCP analisará o relatório e encaminhará parecer ao Ministério do Turismo (em caso de financiamento federal);
- e- O MTur/DPRDT analisa os relatórios dos executores de qualificação e o parecer da UCP e emite parecer.

A UCP deverá apresentar todos os relatórios de monitoramento ao Conselho de Turismo e, quando necessário, aplicar as sanções previstas no contrato com a empresa executora. Caso a equipe técnica da UCP não seja suficiente para o acompanhamento previsto, poderá contratar empresa de consultoria especializada para auxiliá-la.

10.4. Revisão do Programa de Qualificação Profissional e Empresarial para Ajuste de Demanda

Periodicamente a UCP, por meio de um Grupo temático no Conselho do Turismo, fará a revisão do ajuste da demanda ou conteúdos de Qualificação Profissional e Empresarial da área, submetendo as alterações à aprovação do Conselho de Turismo do pólo e ao MTur/DPRDT.

APÊNDICE 1 - Pesquisa Diagnóstica

A pesquisa diagnóstica deverá trazer informações quantitativas e qualitativas, que poderão ser obtidas através de diversas metodologias, tais como:

- **Pesquisa através de questionário estruturado.** O Programa Nacional de Qualificação Profissional e Empresarial do Turismo, do Ministério do Turismo, oferece um modelo de questionário, que pode ser utilizado como referência, com as adaptações necessárias, tendo em vista o PRODETUR abranger também as atividades de apoio ao turismo, para as quais o questionário não traz subsídios.
- **Pesquisa secundária** nos dados do IBGE, Ministério do Trabalho e Emprego, Ministério do Turismo, Secretarias Estaduais de Turismo, PDITS, ABONG e outros que se fizerem necessários.
- **Entrevistas focais** com grupos de empresários ligados diretamente à atividade turística e profissionais que atuam nessas empresas; grupos de provedores de capacitação; grupos de Organizações não Governamentais; grupos de empresas e trabalhadores autônomos que atuam em atividades de apoio ao turismo.

A estrutura sugerida de apresentação da Pesquisa Diagnóstica é a do mapa de profissões turísticas:

Se trata de detectar brechas existentes entre as necessidades e expectativas dos empregadores e profissionais turísticos e o *output* dos programas, sistemas e atuações formativas. Adicionalmente estas brechas devem ser localizadas em um mapa das profissões turísticas que modelize a complexidade do setor e suas necessidades quantitativas e qualitativas de capital humano. Este mapa terá, ao menos, uma dimensão subsetorial para recoger as diversas atividades (ex. alojamento, alimentação, transporte, distribuição, atrações, etc.); outra dimensão profissional para especificar os diversos níveis de capital humano (ex. pessoal de contacto, supervisores, gerentes, etc.) e, adicionalmente, outra dimensão que considere a variedade geográfica e cultural dos entornos do turismo.

APÊNDICE 2 - Programa

A estrutura sugerida de apresentação do Projeto de Qualificação Profissional e Empresarial é a seguinte:

- INTRODUÇÃO
- RESUMO EXECUTIVO DA PESQUISA DIAGNÓSTICA
- PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL E EMPRESARIAL
 - Modalidade

- Meta Geral
- Justificativa (critérios de priorização utilizados para a definição da Meta e dos municípios onde ocorrerão os eventos de qualificação)
- Determinação de domínios de conhecimento por subsetor, nível profissional e destino
- Distribuição dos Eventos por Município:

Tipo de Evento por Ocupação	Município	Nº de Eventos

- Investimento Previsto

Tipo de Evento por Ocupação	Nº de Alunos por evento	Nº de Eventos / turmas	Custo por Evento	Custo total

- Carga Horária e Recomendações Técnicas para Cada Evento

- SÍNTESE DA DEMANDA DE CAPACITAÇÃO AJUSTADA/ÁREA

SÍNTESE DA DEMANDA DE CAPACITAÇÃO AJUSTADA								
MODALIDADE	QUANTIDADE DE PARTICIPANTES ESTIMADA					DIMENSIONAMENTO D		
	2007	2008	2009	2010	TOTAL	2007	2008	2009
Qualificação Profissional Básica								
Qualificação Profissional de Nível Técnico								
Formação de Formadores no local de trabalho								
Aperfeiçoamento Profissional								
Formação de Gestores em Turismo								
TOTAL								

- **SÍNTESE DA DEMANDA DE CERTIFICAÇÃO AJUSTADA/ÁREA**

SÍNTESE DA DEMANDA DE CERTIFICAÇÃO AJUSTADA								
MODALIDADE	QUANTIDADE DE PARTICIPANTES ESTIMADA					DIMENSIONAMENTO DOS MIL		
	2007	2008	2009	2010	TOTAL	2007	2008	2009
Qualificação Profissional Básica								
Qualificação Profissional de Nível Técnico								
Formação de Formadores no local de trabalho								
Aperfeiçoamento Profissional								

Formação de Gestores em Turismo								
TOTAL								

- ESTRATÉGIAS DE EXECUÇÃO
- SUPERVISÃO
- CRONOGRAMA ANUAL DAS TURMAS
- CRONOGRAMA DE DESEMBOLSO

APÊNDICE 3 - Termo de Referência

O roteiro sugerido para apresentação do Termo de Referência é o seguinte:

ROTEIRO BÁSICO

ITEM	FINALIDADE DO ITEM	TIPO DAS INFORMAÇÕES A APRESENTAR NO ITEM
1	CONTEXTO	<p>Situar o ambiente no qual os trabalhos serão desenvolvidos, indicando: onde serão prestados os serviços, como serão utilizados os resultados e que condições serão aplicadas na execução do contrato.</p>
2	JUSTIFICATIVA	<p>Indicar os motivos que demonstram a necessidade de contratação dos serviços.</p>
3	OBJETIVO	<p>Estabelecer o que se deverá obter como resultante da execução dos trabalhos.</p>
4	ALCANCE	<p>Indicar o público-meta a quem se destina o produto dos trabalhos e o uso que será dado a esse produto; Definir limites temáticos, físicos e temporais dos trabalhos que serão contratados; Definir atividades que também deverão ser realizadas e que não estejam diretamente associadas à obtenção do produto; Indicar se é prevista a provisão de equipamentos e/ou a subcontratação de serviços.</p>
5	PRODUTOS	<p>Definir, em termos bem precisos, o que se espera obter como resultado final dos serviços contratados, em etapas determinadas ou no seu final.</p>
6	ATIVIDADES	<p>Definir as atividades que o</p>

		contratado deverá cumprir para obtenção de cada um dos produtos (como forma de indicação da dimensão do contrato).	produtos definidos no item anterior; -indicação de eventuais metodologias e/ou técnicas específicas requeridas para a realização dos trabalhos a serem contratados; -duração, frequência e horários de presença do pessoal técnico do contratado nos escritórios da unidade contratante.
7	FORMA DE APRESENTAÇÃO	Estabelecer a forma como devem ser apresentados os produtos do contrato, para que melhor cumpram com suas finalidades; Definir a forma como devem ser apresentados os relatórios periódicos sobre as atividades desenvolvidas.	-idioma(s) em que devem ser apresentados os produtos ou relatórios de atividades; -suporte de comunicação que se utilizará para a apresentação dos produtos (por escrito, gravado em disquete, em cd-rom, em vídeo etc.); -forma de apresentação para cada suporte: tamanho da folha, número de cópias, organização em volumes e capítulos, utilização de recursos gráficos, sistema de TV a considerar, tipo de equipamento de reprodução, diapositivos, densidade e tamanho de disquete, tipo de software a ser utilizado para gravação dos textos y desenhos; -indicação dos produtos que devem ser apresentados em versão preliminar e definitiva, com estabelecimento dos prazos entre uma versão e outra; -forma de apresentação dos relatórios, quando se trata de contrato por atividade.
8	PRAZO(S)	Informar os prazos em que devem ser entregues os produtos parciais e finais ou concluídas as atividades; Quando for o caso, determinar o quantitativo de horas ou de dias de trabalho para a prestação de serviços de assistência técnica, de capacitação em serviço etc.	-prazo previsto para a conclusão dos produtos parciais e finais; -intervalo disponível para que o contratante faça suas análises e seus comentários sobre as versões preliminares dos relatórios ou produtos; -prazos estabelecidos para o cumprimento de atividades específicas e apresentação dos relatórios correspondentes; -duração do período de assistência técnica ou de capacitação em serviço (número de horas ou de dias de trabalho previstos); -cronograma de atividades e/ou de apresentação dos produtos.
9	INDICAÇÃO DOS INSUMOS REQUERIDOS	Fornecer informações para o estabelecimento do montante de custos dos serviços desejados; Especificar a forma de contratação; Especificar a forma de pagamento pela prestação dos serviços.	-quantitativo global dos serviços demandados ou número de profissionais necessários (por horas, dias, ou meses); -forma de pagamento e possíveis descontos a que estará sujeito o contratado; -forma de correção dos preços, se for o caso; -moeda em que será feito o pagamento.
10	QUALIFICAÇÃO	Definir a(s) qualificação (oes) mínima(s) necessária(s) para a execução dos serviços especificados nos Termos de Referência, tanto de formação acadêmica como de tempo de experiência nos temas específicos; Indicar a necessidade eventual de deslocamento do(s) profissional (is) a contratar.	-formação acadêmica mínima que se exige do profissional ou dos membros da equipe técnica; -experiências específicas nos temas dos trabalhos; -experiência na área geográfica onde serão realizados os trabalhos (região, país ou continente), se necessário; -domínio do idioma local ou de outros idiomas específicos (quando necessário); -capacidade de redação e outras habilidades necessárias à execução dos trabalhos, quando exigido.
11	ESTRATÉGIA DE EXECUÇÃO	Dar a conhecer aos potenciais candidatos as estratégias que serão adotadas na execução dos trabalhos.	-estratégias governamentais a que se submeterá o contratado; -confidencialidade na utilização e na divulgação das informações a que tenha acesso o contratado; -estratégias da instituição contratante

			relacionadas com a capacitação em serviço de seus profissionais (quando for o caso); -estratégias relacionadas com o tratamento e envolvimento das entidades interessadas e das populações locais.
12	SUPERVISÃO	Definir a responsabilidade pela supervisão dos trabalhos e pela aceitação dos produtos, assim como a forma em que elas serão efetivadas.	-indicação de instituição, unidade administrativa ou profissional responsável pela supervisão do contrato; -formas que serão adotadas para o controle de evolução dos trabalhos; -diretrizes para a aprovação dos produtos parciais e finais.
13	ELEMENTOS DISPONÍVEIS	Indicar os elementos que estarão disponíveis como subsídio para a execução dos serviços.	-bibliografia, documentos, estatísticas e arquivos que estarão à disposição do contratado para consulta; -disponibilidade de meios físicos e instalações (escritórios, móveis, transporte, equipamentos de informática e de comunicação) que o contratante colocará à disposição para uso pelo pessoal do contratado; -pessoal do contratante que apoiará ou será contraparte da equipe do contratado para a execução dos serviços.

Deve-se destacar que nem a totalidade dos itens acima relacionados nem a ordem em que estão apresentados devam ser, sempre, obrigatoriamente seguidas. É possível ter variações tanto nos itens quanto em sua seqüência, a depender da natureza e da complexidade dos serviços que se está buscando contratar com base nos Termos de Referência. O requisito fundamental é que os mesmos apresentem coerência, uma boa estrutura lógica e que descrevam, com precisão, os serviços de consultoria pretendidos, o que facilitará a obtenção futura dos resultados esperados.

Para a construção desta etapa:

- Constituir Grupo Temático para discutir, analisar e validar o programa com a participação dos municípios;
- Verificar as bases, diretrizes, princípios e premissas para a concepção do Programa de Qualificação Profissional e Empresarial, a partir da pesquisa diagnóstica;
- Instituir as bases pedagógicas e metodológicas do programa;
- Indicar hierarquicamente as áreas de ocupação profissionais prioritárias para aplicação do programa;
- Indicar hierarquicamente as áreas geográficas prioritárias para serem contempladas pelo programa;
- Identificar os órgãos financiadores e os recursos disponíveis.