

2.10. CAPACITAÇÃO DA POPULAÇÃO PARA TURISMO

Este item traz uma abordagem da disposição da população para acolher os turistas, levando em conta, questões sobre seus valores éticos e sua consciência no processo de desenvolvimento do turismo sustentável. Levantando-se ainda, os principais programas relacionados ao turismo, que vem sendo implementados pelo poder Público e por Instituições privadas.

2.10.2. Educação da Comunidade para o Turismo

O município de Colatina reflete bem a situação da educação na região. Onde 24,23% da população do município não têm instrução, demonstrando os baixos índices da região, segundo dados sócio-econômicos.

Porém, a partir de 1999, o número de faculdades na região dobrou de 3 para 6. E as cidades de Colatina, Linhares e São Mateus tornaram-se referência no Norte do Estado, atraindo alunos até de outros estados.

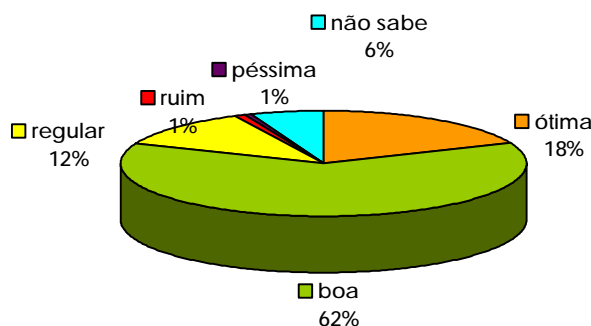
Em São Mateus foi criado um curso superior de turismo, que já conta com cerca de 400 alunos. As influências que esta mão-de-obra especializada já vem gerando, pode ser sentida quando em contato com os empresários do município, que estão priorizando, sempre que possível, a contratação desses profissionais.

O SEBRAE e o SENAC também contribuem para a qualificação da mão-de-obra, ministrando cursos em diversas áreas ligadas ao turismo, como é descrito no item 1.10.2 desse Plano.

2.10.2.1. Disposição da População Local para Acolher o Turista

A tabela abaixo mostra a opinião dos turistas sobre a acolhida da população em relação aos visitantes.

Gráfico 09 Acolhida da População em Relação aos Visitantes. Média Geral



Fonte: Pesquisa de Demanda Turística realizada em Colatina, Linhares, São Mateus e Conceição da Barra, 01/2004

Segundo a pesquisa, 62,5% dos visitantes entrevistados, consideram a acolhida da população em relação aos turistas como Boa, e somente 1,5% dos turistas entrevistados considera a acolhida da população Ruim ou Péssima.

2.10.2.2. Consciência do Papel do Cidadão no Processo de Desenvolvimento do Setor

A consciência da importância de cada cidadão no desenvolvimento da atividade turística é um processo que deve ser permanentemente trabalhado. Este processo deve ser iniciado nas escolas, por meio de palestras educativas abordando temas como a história e a cultura do município, de forma a trabalhar a auto estima e reforçar o papel de cada um como cidadão.

Deve-se ainda, busca meios de inserir a população na tomada das decisões, oportunizando a participação daquele que será o principal impactado com a vinda de turistas para o local. Fazendo com que a população autóctone se veja como parte integrante do processo e

conseqüentemente, sinta-se responsável pelo sucesso do desenvolvimento da atividade turística.

Na região do Pólo este processo já foi iniciado, no mínimo, desde 1999, com a chegada do Programa Nacional de Municipalização do Turismo – PNMT, por meio dos multiplicadores locais. E ainda hoje pode ser visto nos conselhos municipais, onde a população participa ativamente.

2.10.2.3. Consciência sobre Diversos Aspectos Relacionados à “Boa Educação” e aos “Valores Éticos” que Trazem Satisfação a Todos da Comunidade

A boa educação e o respeito puderam ser percebidos na visita técnica dos consultores ao Pólo, onde o bom tratamento e a atenção dispensada por todos refletem o modo como a comunidade trata seus visitantes.

A pesquisa de demanda turística realizada em janeiro de 2004 aponta que a maioria das reclamações sobre mau atendimento e descaso é em relação aos serviços da infra-estrutura de apoio, como demonstrado a seguir:

- Viação Mar Aberto que atende ao município de Conceição da Barra e Rodoviária de São Mateus, com seis reclamações cada;
- Bares de Pontal do Ipiranga e restaurantes de Guriri com quatro ocorrências cada;
- O Hospital Talma em Linhares com três ocorrências.

As reclamações acima identificam problemas pontuais que podem ser evitadas com treinamento da mão-de-obra e cursos de qualidade no atendimento.

Deve-se lembrar que o respeito, também passa pelos preços praticados no núcleo turístico. Preços honestos ajudam ao turista a levar uma boa imagem do lugar, evitando que ele se sinta lesado.

Segundo a pesquisa, os turistas consideram que os preços praticados nos municípios analisados estão entre MÉDIO e BAIXO.

2.10.2.4. Principais Ações e Programas Implementados pelo Poder Público/ Instituições

O Poder Público exerce um papel fundamental como fomentador do desenvolvimento do turismo em uma região. É por meio de suas ações que o turismo passa a ser viável, atraindo investimentos e turistas.

Existem instituições que atuam nas mais variadas áreas, auxiliando as ações do poder público, preparando a população e investindo no município.

Segue abaixo, algumas das principais ações e programas que vêm sendo desenvolvidas pelo Poder público e por instituições que atuam na região.

Banco do Nordeste

“O Banco do Nordeste (BNB) é um dos principais agente de desenvolvimento no Nordeste do Brasil. A partir de 1998, o BNB estendeu suas atividades para a Região Norte do Espírito Santo, apoiando projetos públicos e privados, voltados para o desenvolvimento sócio-econômico.

O Banco do Nordeste atua através de seus agentes de desenvolvimento, que disponibilizam linhas de crédito para ações governamentais e investimentos do setor privado, voltados para o setor produtivo e no apoio a pequenas e médias empresas.” (fonte: Revista Espírito Santo/ Norte. APEN – Associação dos Prefeitos do Norte/ ES. Julho de 1999).

Até maio de 2003 já tinham sido investidos R\$ 96.159.402,77 no Norte do Espírito Santo e a previsão é que sejam investidos ainda R\$ 35 milhões em programas voltados para o desenvolvimento sócio-econômico da região no ano de 2004.

BANDES

O Banco de Desenvolvimento do Espírito Santo (BANDES), busca criar alternativas de emprego e renda em comunidades carentes, auxiliando no desenvolvimento do Estado, por meio de financiamento de projetos em diversas áreas.

“Estima-se que a alavancagem proporcionada pelo BANDES, complementando os quadros de recursos dos empreendimentos, contribuiu diretamente para a oferta de mais de 150 mil empregos, desde a sua criação. Apenas nos últimos seis anos, de 1997 a 2002, o BANDES realizou 7.770 operações de crédito correspondendo a desembolsos da ordem de R\$ 930,2 milhões e à criação de 14.925 novos postos de trabalho.

BANDES é o agente operador do Sistema de Recursos Fiscais e Financeiros do Espírito Santo atuando em todos os procedimentos de recepção, análise e aprovação de projetos dos sistemas FUNRES, FUNDAP.

O BANDES cumpre também uma atividade estratégica de captação de investimentos oferecendo, quando necessário, apoio técnico e administrativo ao Governo do Estado em articulações com empresas nacionais e estrangeiras interessadas em se instalar no Espírito Santo”.

Existe ainda, um convênio entre o BANDES, o SEBRAE e a SEDETUR para a realização de estudos, pesquisas, inventários e capacitação de mão-de-obra, voltados para o turismo.

No setor turístico do Norte do Estado, especificamente, o Banco pouco investiu. Em anexo é apresentado o Relatório anual do BANDES 2001/2002.

PETROBRAS

A Petrobrás apóia projetos envolvendo as áreas de meio ambiente, educação, cultura, esporte e saúde.

A maior parte dos projetos são realizados nos municípios onde a empresa tem suas atividades de exploração e produção de petróleo e gás natural: São Mateus, Linhares, Conceição da Barra e Jaguaré.

São exemplos de projetos desenvolvidos pela Petrobrás:

- Projetos como “Plantando o Futuro”, com oito hortas em escolas;
- O “Projeto da Criança”, que atende a cerca de 200 crianças de famílias carentes num trabalho de integração à comunidade;
- O “Projeto Dentista na Escola” com atendimento de mais de 300 alunos;
- E o “Projeto Acelera Brasil”, em parceria com o instituto Ayrton Senna. Que visa melhorar a qualidade do ensino.

Fundação Pró-TAMAR

A área de atuação do Projeto TAMAR no Espírito Santo abrange cerca de 260 km de litoral, que são monitorados regularmente. Estão incluídos nesta área os municípios de Linhares, São Mateus e Conceição da Barra.

Os trabalhos de campo são realizados com a participação de 30 estudantes das áreas de biologia, oceanografia, veterinária e zootecnia. Participam também 40 pescadores das comunidades locais, que são contratados para realizar o monitoramento e o transporte das desovas para os cercados de incubação dos ovos.

As atividades da Fundação Pró-TAMAR são direcionadas para Educação Ambiental, Ação Social e Comunitária.

Os moradores são conscientizados para a importância da preservação do meio ambiente por meio de palestras, cursos, mostras de vídeo e apoio a festas regionais. Estas atividades são diretamente responsáveis pela integração das comunidades, contribuindo significativamente com o sucesso dos resultados de conservação, manejo e pesquisa.

Para atingir o grande público são realizadas campanhas junto à mídia, exposições, conferências, distribuição de cartilhas e folhetos. São também executados projetos sociais, como manutenção de creches, hortas comunitárias, além de atividades de desenvolvimento de alternativas econômicas. Essas atividades influenciam, direta e indiretamente, nas atividades turísticas dos locais onde o PROJETO TAMAR se instala.

A seguir, uma listagem das principais atividades de educação ambiental desenvolvidas pelo PROJETO TAMAR no Litoral Norte Capixaba:

- Realização de campanhas periódicas de limpeza pública e reciclagem de lixo, além de plantios nas vilas.
- criação de cartilhas de educação ambiental.
- Grupos de teatro de moradores: apresentação de peças teatrais com temas ambientais e culturais locais e incentivo à criação de novos grupos teatrais.
- Oficina de artesanato, como pintura, máscara, sandália de corda, esculturas em areia, que tem por fim incentivar a produção e comercialização do artesanato local.
- Apoio e participação nas associações de moradores visando a melhoria para as comunidades.
- Implantação de viveiros de mudas nativas visando plantios de recuperação nas vilas e áreas de restinga.
- Apoio a pescadores: orientação e apoio sobre pesca.
- Apoio à confecção Pró-TAMAR em Regência onde são produzidas camisetas e outros artigos a serem comercializados nas bases do Tamar, empregando em média 30 mulheres de pescadores.

2.10.3. Capacitação do Profissional para Turismo

Estima-se que o número de empregos diretos gerados pela atividade turística em todo o Pólo da Capixaba do Verde e das Águas seja em torno de 4.000 postos de trabalho, acrescenta-se a este número, a geração de mais 1.200 empregos indiretos. Chegando ao total de 5.200 empregos direta ou indiretamente ligados à atividade turística.

No Espírito Santo, o SEBRAE e SENAC juntamente com o “sistema FINDES”- Federação das Indústrias do Espírito Santo, composto pelo, SESI , SENAI e IEL/IDEAIES. Trabalham na capacitação de mão-de-obra em diversas áreas, incluindo o turismo.

Somando o número de pessoas foram capacitadas em cursos ligados ao setor turístico, oferecidos pelas instituições que realizam cursos na região, chega-se a um total de 4.375 pessoas capacitadas.

Tabela 37 Atividades Desenvolvidas pelo SEBRAE/ES no Pólo

REALIZAÇÃO DE CURSOS COM A PARCERIA ENTRE	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	
SEBRAE E SENAC	Cursos de turismo de negócios, gerência de chefias intermediárias, organização e venda de roteiros, qualidade de serviços hotéis, bares e restaurantes, qualidade no atendimento ao turista, qualidade no atendimento de bares e restaurantes, gestão de pequenos empreendimentos de hospedagem, alimentos e bebidas, especialização guias de turismo, formação de recepcionistas mirins.	
	Total de cursos:	136
	Total de horas:	2.898
	Total de participantes:	2.575
SEBRAE E SENAI	Cursos de design para produto e embalagem artesanal. Curso formação de agentes multiplicadores de design em artesanato, processamento de alimentos, jardinagem e paisagismo, cultivo de plantas e flores ornamentais.	
	Total de cursos:	83
	Total de horas:	1.960
	Total de participantes:	1.440
SEBRAE E SESI	Cursos para o desenvolvimento de técnicas artesanais em núcleos de produção e comercialização de artesanato	
	Total de cursos:	18
	Total de horas:	960
	Total de participantes:	360

Fonte: SEBRAE/ES

Instituições de Ensino

Outra boa forma de capacitação é por meio de cursos técnicos ou superiores. Em todo o Pólo, somente São Mateus possui curso técnico ou superior de turismo. Por ano, são em torno de 80 novos alunos. Sendo que o curso técnico com habilitação em turismo e hotelaria funciona há um ano e conta com 60 alunos. A faculdade possui 250 alunos divididos em 5 períodos, com previsão de formar a primeira turma em 2005.

Eventualmente, ocorrem cursos oferecidos por empresas particulares. Mas não temos dados sobre o número de cursos realizados, nem do número de alunos.

PNMT

O Programa Nacional de Municipalização do Turismo – PNMT realizou, por meio de multiplicadores locais, uma série de atividades em todo o Espírito Santo. Porém, cessou suas atividades em dezembro de 2002.

O Programa visava dotar os municípios com potencial turístico de condições técnicas e organizacionais para promover o desenvolvimento da atividade turística, sensibilizando a sociedade para a importância do turismo como instrumento de crescimento econômico, geração de trabalho, melhoria da qualidade de vida da população e preservação de seu patrimônio natural e cultural.

No período de 2000 a 2002 foram realizadas duas Oficinas em Comunidades com objetivos de sensibilizar e segmentar os atores envolvidos, fortalecendo o processo de desenvolvimento do turismo sustentável nas comunidades (PNMT).

Dos municípios do Pólo, Conceição da Barra e São Mateus, foram os que mais avançaram no Programa. Sendo que, Conceição da Barra chegou até a 3ª fase.

No total foram preparados 60 multiplicadores municipais em todo o Estado.

2.10.3.1. Emprego no Setor Turístico

Um dos principais benefícios gerado para os locais onde a atividade turística se desenvolve é a geração de empregos.

Outro benefício é a criação de postos de trabalho em locais estruturalmente estagnados em relação a novas oportunidades de trabalho.

Não só profissionais especializados ocupam as vagas criadas, dando oportunidade à pessoas dos mais variados níveis e formações.

A seguir é abordado o impacto atual da atividade turística na geração de empregos nos municípios da área de planejamento.

2.10.3.2. Distribuição do Emprego Total por Áreas de Trabalho das Empresas Hoteleiras

O setor hoteleiro é um dos que mais gera empregos na atividade turística. Porém, em função da sazonalidade, a maioria dos empregos são temporários. Cerca de 70% da mão-de-obra empregada na alta temporada é dispensada do trabalho nos hotéis, no período de baixa temporada.

Estima-se que as empresas hoteleiras do Pólo gerem em torno de levantada diretos, a maior parte deles na alta temporada. Para se chegar a este número, foi realizado o cálculo em cima da amostragem levantada, que corresponde a 48,03% do total dos hotéis e pousadas do Pólo. Como pode ser verificado na tabela a seguir.

Tabela 38 Número de Pessoas Ocupadas nos Hotéis e Pousadas do Pólo. Por setor.

NÚMERO DE PESSOAS OCUPADAS *					
LINHARES	SÃO MATEUS	C. DA BARRA	COLATINA	PANCAS	TOTAL
88	135	368	92	3	686

Fonte: Pesquisa da oferta turística. 01/2004

*Os dados acima são referentes aos 61 hotéis e pousadas pesquisadas. O que corresponde a uma amostragem de 48,03% do total.

2.10.3.3. Empregos em Restaurantes e Similares

O número de empregos gerados na área de restaurantes e similares é cerca de 801 postos de trabalho. São em média 4,2 empregos por estabelecimento.

Tabela 39 Empregos gerados nos restaurantes e similares do Pólo.

NÚMERO DE PESSOAS OCUPADAS					
LINHARES (5)	SÃO MATEUS (3)	C. DA BARRA (4)	COLATINA(1)	PANCAS (2)	TOTAL
380	146	30	229	16	801

Fontes: (1) Guia Comércio e Serviços Colatina 2003 / Pesquisa da Oferta turística realizada em dezembro de 2003.

(2) Pesquisa com empresários da região.

(3) Cadastro de pousadas e hotéis Balneário de Guriri, 2002 / Pesquisa da Oferta turística realizada em janeiro de 2004.

(4) Pesquisa da Oferta turística realizada em janeiro de 2004.

(5) Inventário da oferta turística de Linhares / Pesquisa da Oferta turística realizada em janeiro de 2004.

2.10.3.4. Empregos em Agências de Viagem e nas Operadoras

Agências de viagens sediadas nos municípios do Pólo geram cerca de 48 empregos diretos e indiretos, divididos em 3 áreas: administrativo-financeira, comercialização e operacionalização dos serviços.

A maior parte desses empregos (37,5%) concentram-se na área de comercialização das agências. Os demais empregos estão divididos nas áreas: administrativo-financeira (31,25%) e operacional (31,25%).

Na área operacional 80% exercem a função de guia.

Fonte: Guia Comércio e Serviços Colatina 2003 e as próprias agências.

2.10.3.5. Empregos e Qualificação nas Demais Empresas do Setor

São 23 as Transportadoras que atendem aos municípios do Norte do Espírito Santo. Dessas, 03 (Águia Branca, São Geraldo e Itapemirim) atuam em 4 dos 6 municípios que compõem o Pólo Capixaba do Verde e das Águas, totalizando uma frota de aproximadamente 350 ônibus.

Estima-se que 1.694 pessoas da estejam diretamente ligadas às atividades das empresas transportadoras que atendem na região. Distribuídos nas áreas operacional e administrativa.

O padrão nacional adotado pela EBTU - Empresa Brasileira de Transporte Urbano, diz que para cada ônibus da frota da empresa, calcula-se 2,2 motoristas e 2,2 para cobrador em média. O cálculo do pessoal administrativo é 10% do total de funcionários do operacional.

Locadoras de Veículos

As locadoras de veículos são empresas que auxiliam a atividade turística. Em todo o Pólo da Capixaba do Verde e das Águas existem 5 empresas que prestam este tipo de serviço. Juntas elas geram 19 empregos diretos.

2.10.3.6. Empregos Induzidos nos Outros Setores Econômicos pela Atividade e pelos Investimentos Turísticos

O Turismo é uma atividade ampla e diversificada, que chega a impactar, direta e indiretamente, 51 setores econômicos.

Estima-se que o turismo só perca para a indústria Automobilística e Bélica em relação a movimentação de dinheiro e empregos gerados pela atividade no mundo todo.

No Pólo da Capixaba do Verde e das Águas são impactados os setores Industrial, Agrícola, Energético, Financeiro, de Comunicações, de Transporte, de Saúde, Comercial e de Serviços, que correspondem a cerca de 105.000 empregos.

2.10.3.7. Certificadoras de Mão-de-obra

No setor turístico apenas o Instituto de Hospitalidade vem realizando o trabalho de certificação de mão-de-obra no Estado do Espírito Santo. Porém, não foi realizada nenhuma atividade especificamente na Região do Pólo.

2.10.3.8. Conclusão

Ao analisar os dados acima, chegou-se à conclusão de que a atividade turística já tem grande importância na geração de emprego e renda na Região do Pólo. Mas, havendo a consolidação do turismo na região, o número de empregos gerados aumentará ainda mais, beneficiando a população de um modo geral.

Porém, cerca de 90% dos que trabalham diretamente como turismo, nunca passaram por um curso de capacitação, o que acaba refletindo na qualidade dos serviços que são prestados.

Com o devido planejamento, é possível buscar meios que viabilizem a ida de instituições ou empresas especializadas na formação de mão-de-obra, para ministrarem cursos na região, ajudando a melhorar a qualidade dos serviços oferecidos aos turistas e conseqüentemente, aumentando a competitividade da região em relação a outros Pólos.