

## 3.10.2. Capacitação Profissional para o Turismo

### Introdução

Este capítulo, em primeiro lugar, traça as condições atuais do emprego do setor turístico do Pólo Litoral Sul. A análise foi feita com base nas informações da Relação Anual de Informações Sociais (RAIS) e na pesquisa do Instituto de Hospitalidade (IH), “Perfil dos Profissionais no Mercado de Trabalho do Setor de Turismo no Brasil”. Com base nas estimativas do fluxo de turistas e da permanência média dos turistas nos municípios do Pólo, estima-se o número atual de trabalhadores do setor turístico em cada segmento.

As instituições que atuam na capacitação da mão de obra para o turismo são analisadas em seguida. Para que se entenda a importância da atuação dessas instituições, é necessário inicialmente analisar quais são as reais necessidades e carências das empresas empregadoras no setor turístico. Instituições como SENAC e SEBRAE foram consultadas sobre as características dos cursos de capacitação oferecidos, número de turmas e participantes, e perfil dos instrutores. Os dados de duas pesquisas do IH (“Oferta de Capacitação Profissional no Setor de Turismo” e “Demanda por Capacitação Profissional no Setor de Turismo”) serviram como referência para complementação das análises.

Por fim, analisa-se o processo de certificação de mão de obra no Pólo Litoral Sul conduzido pelo Instituto de Hospitalidade e identifica-se a postura do empresariado diante das certificações. O processo de certificação da mão de obra é uma iniciativa que agrega valor tanto aos trabalhadores quanto às empresas onde eles trabalham, criando também uma imediata identificação no mercado dos trabalhadores capacitados e garantindo que os serviços turísticos sejam prestados por pessoas treinadas.

Para as análises que serão conduzidas neste capítulo, o setor turístico foi dividido nos seguintes segmentos: Hotelaria e Alojamento; Restaurantes e Similares; Lazer e Entretenimento; Agências e Operadoras de Viagem e Turismo; Transportes e Outros Serviços. Cada um desses segmentos é analisado abaixo em maiores detalhes. Tais áreas (segmentos) têm como base a Classificação Nacional de Atividades Econômicas (CNAE) e são utilizadas da seguinte forma:

**Hotelaria e Alojamento:** contempla o segmento de número 511 na CNAE: Hotéis, Pousadas, Motéis, Hospedarias, Albergues, Pensionatos, Estalagens, Dormitórios de Estrada e Pensões.

**Restaurantes e Similares:** contempla o segmento de número 512: Adegas, Bares, Biroscas, Bombonnières, Botequins, Cafés, Cantinas, Casas de Chá, Choperias, Churrascarias, Confeitarias, Lanchonetes, Pizzarias, Tabernas, Restaurantes etc.

Também estão contemplados os serviços de festas (locação de material, mão de obra e espaço).

**Lazer e Entretenimento:** código 551 da CNAE: Cinemas, Teatros, Boates, Casas de Show, Discotecas, Salões de Jogos, Parques de Diversão, Circos, Sinucas etc.

Também estão contemplados serviços de locação de veículos para diversão, bandas, músicos, blocos folclóricos e carnavalescos, luz e som para festas, produção de filmes e espetáculos etc.

**Agências e Operadoras de Viagem e Turismo:** Código 586; Agências de viagem, Empresas de Turismo, agências de carga, despachantes, exploração de aeroportos e venda de passagens.

**Transportes:** Reúne os códigos 472, 474, 475, 476, 477 e 587. Transportes rodoviários, ferroviários, metroviários, marítimos, aéreos e outros. Todos os serviços relacionados a esses tipos de transportes como: táxis, transporte escolar e turístico, companhias de navegação e companhias aéreas, bonde, planos inclinados, empresas de ônibus, concessão de transporte marítimo, locação de veículos etc.

## **Situação Atual do Emprego**

A pesquisa do IH sobre o perfil dos profissionais disponibiliza informações para o Estado da Bahia e para a Região Metropolitana de Salvador (RMS), tendo como base a Pesquisa Nacional por Amostragem Domiciliar (PNAD), feita pelo IBGE em 1999. As informações da RAIS são disponibilizadas em nível municipal, anualmente.

As informações contidas na RAIS são referentes somente aos empregos formais, enquanto a pesquisa do IH procura dar um panorama mais abrangente à situação do emprego no Brasil. A RAIS mostra um total de 40.192 empregados em atividades turísticas na Bahia. Para o IH, esse número é de 303.393 empregados, valor mais de sete vezes maior que o primeiro, tomando, nos dois casos, o ano de 1999 como base. Percebe-se, portanto, que a RAIS não diz muito sobre a realidade do setor turístico da Bahia, em função do elevado nível de informalidade.

As informações sobre emprego nos setores vinculados à atividade turística no Pólo Litoral Sul foram obtidas na pesquisa do IH, que possui informações mais específicas sobre o setor. Os dados disponíveis dizem respeito à Bahia como um todo ou à Região Metropolitana de Salvador (RMS). As informações sobre a RMS foram utilizadas para a elaboração do PDITS Salvador e Entorno. Para os outros pólos, foram utilizadas as informações da Bahia como um todo.

O número de empregados no setor turístico de cada pólo pode ser estimado, no entanto, de acordo com o fluxo turístico e a permanência média dos turistas em cada Zona Turística, considerando que o número total de empregados no setor é função da quantidade de turistas que visitam a região e do número de dias de sua permanência. Certamente há outros fatores a serem considerados, como gastos médios, produtividade das empresas, tipo

de turismo etc. No entanto, o índice de Turistas x Dias compõe uma aproximação adequada para o presente estudo. Segundo essa abordagem, o Pólo Litoral Sul representa 9% do turismo baiano, conforme ilustra a Tabela 3.10.2.1:

Tabela 3.10.2.1 – Representatividade do Fluxo Turístico das ZTs

Zona Turística	Portal	Turistas Dias	
		(x1000)	% sobre total
Baía de Todos os Santos	Salvador	17.353,68	46%
C. Descobrimento	Porto Seguro	7.884,62	21%
C. Cacau	Ilhéus	2.664,19	7%
C. Baleias	Caravelas	3.595,80	9%
C. Dendê	Morro de SP/Valença	879,75	2%
C. Diamantina	Lençóis	564,40	1%
Outras	-	4.992,00	13%
		<b>37.934</b>	<b>100%</b>

Fonte: Bahiatursa 2000

Desta maneira, calculou-se o número de empregos gerados no Pólo Litoral Sul de acordo com sua fatia do fluxo turístico, isto é, 9%:

Tabela 3.10.2.2 – Empregos Relacionados a Atividades Turísticas na Bahia e no Pólo Litoral Sul

Ramos de Atividade	Bahia	C. Dendê (2%)	C. Cacau (7%)	Total do Pólo
Hospedagem	26.818	536	1.877	2.414
Alimentação	157.882	3.158	11.052	14.209
Lazer e Entretenimento	21.055	421	1.474	1.895
Agências/Operadoras	7.673	153	537	691
Tranportes	89.965	1.799	6.298	8.097
<b>Total Turismo</b>	<b>303.393</b>	<b>6.068</b>	<b>21.238</b>	<b>27.305</b>

Fonte: IH, Bahiatursa e FGV 2002

A atividade turística tem destacada importância como geradora de empregos na Bahia. De acordo com a pesquisa do IH, em 1999, o turismo gerava 5,2% de todos os empregos do Estado. Com o crescimento da atividade, essa parcela de contribuição ao emprego tende a aumentar.

A relação entre o número de empregados no turismo e o número de UHs disponíveis, no Pólo Litoral Sul, é de 3,6 empregos diretos no turismo para cada UH implementada. Essa relação permite observarmos um dos benefícios sociais que podem ser obtidos com o desenvolvimento do turismo.

## Hotéis e Outras Empresas de Hospedagem

O setor de hospedagem representa 8,8% dos empregos gerados no turismo do Estado da Bahia, mostrando menor representatividade que as atividades de alimentação e transporte, que apresentam índices de 52,0% e 29,7%, respectivamente. Ressalta-se que todo o pessoal dos departamentos de Alimentos & Bebidas dos hotéis são entendidos como funcionários de hotéis, não de restaurantes. A realidade brasileira mostra que, em média, os empregos gerados em empresas de alojamento representam 6% dos empregos em atividades turísticas.

Com relação ao número de pessoas ocupadas, os destaques da área de hospedagem são os cargos de recepcionista, arrumadeira e camareira. É também bem representativa a fatia de empregos ocupada pelos donos dos empreendimentos<sup>1</sup>. Somando as duas categorias estabelecidas pelo IH para donos de empreendimentos, tem-se uma representatividade de 13%, comparável aos 16,5% das ocupações mais representativas.

---

<sup>1</sup> Segundo o IH, há duas categorias de Donos e Sócios: os empregadores (que não trabalham no estabelecimento, mas sim empregam pessoal) e os donos sócios por conta própria, que tomam conta e trabalham em seus estabelecimentos.

Tabela 3.10.2.3 – Hospedagem - Principais Ocupações (1999)

<b>Ocupações</b>	<b>% (média nacional)</b>	<b>Total Empregos *</b>
Arrumadeiras/Camareiros	16,6%	401
Recepcionistas	16,4%	395
Cozinheiros/Ajudantes de Cozinha	9,9%	238
Donos/Sócios (Empregadores)	8,4%	202
Diretores/Gerentes/Administradores	7,4%	179
Garçons/Ajudantes de Garçon	4,9%	117
Donos/Sócios (Conta Própria)	4,6%	111
Serventes/Faxineiros	4,2%	100
Vigias	2,7%	64
Porteiros/Empregados de Portaria	2,4%	57
Mensageiros/Office-Boys	2,4%	57
Copeiros/Balconistas/Atendentes	2,1%	50
Lavadeiras/Passadeiras	2,0%	48
Supervisores/Chefes/Encarregados	2,0%	48
Ajudantes/Auxiliares Diversos	1,7%	40
Jardineiros	1,5%	35
Motoristas/Manobristas	1,3%	31
Telefonistas	0,6%	14
Outras	9,3%	224
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>2.414</b>

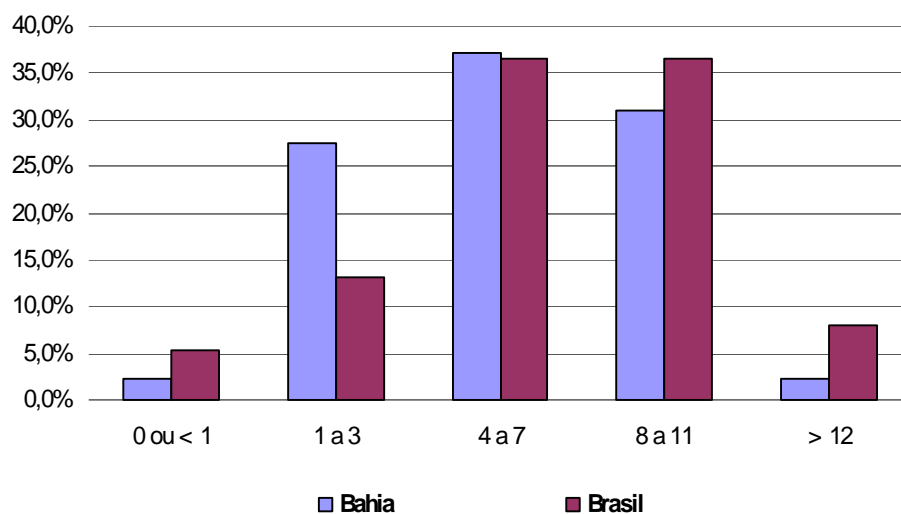
\* estimativa

Fonte: IH 1999 e FGV 2002

Seguindo os dados da pesquisa do IH, foram utilizados os índices nacionais de representatividade de cada ocupação dentro do setor de hospedagem para estimativa do número de empregados do Pólo Litoral Sul em cada uma delas, além do total de empregados do setor anteriormente estimado.

Os dados sobre **anos de estudo** compõem um bom indicador do nível de capacitação da mão de obra. Segundo pesquisa do IH, a maioria dos empregados da Bahia possui de 4 e 7 anos de estudo formal. As porcentagens de empregados que têm mais de 12 anos de estudo ou menos de um ano de estudo são as mais baixas.

Gráfico 3.10.2.1 – Hospedagem – Percentual dos Empregados por Anos de Estudo

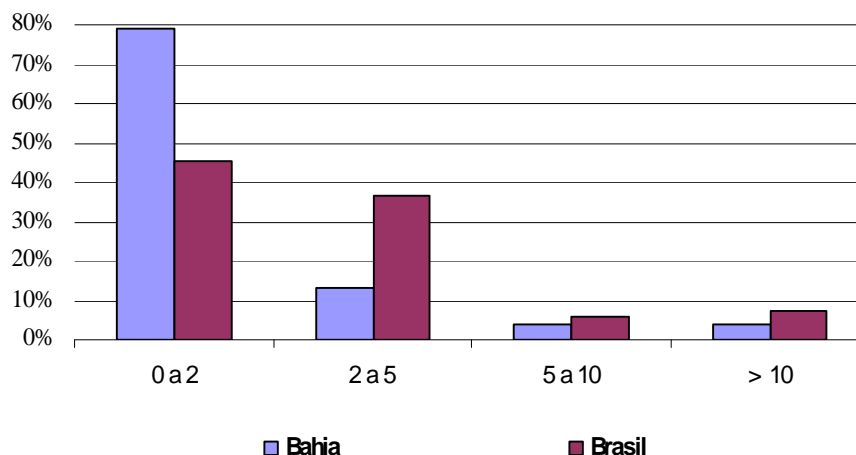


Fonte: IH 1999

Os dados do gráfico acima demonstram que a capacitação da mão de obra baiana, tomando como base os anos de estudo, encontra-se aquém da média nacional. Enquanto a soma dos níveis de 4 a 7 e de 8 a 11 anos de estudo para o Brasil é 75%, para o Estado da Bahia é de 65%. Evidencia-se que a situação baiana, mesmo sendo inferior, não é tão discrepante da média nacional.

A **remuneração** dos empregados em atividades de hospedagem também é inferior na Bahia em relação à média nacional. Perto de 80% da mão de obra da hotelaria recebe mensalmente de 0 a 2 salários mínimos, desempenhando funções de baixa qualificação. Os baixos níveis de remuneração, no entanto, não estão presentes somente nas atividades ligadas ao turismo. O problema do desemprego na Bahia cria uma superoferta de mão de obra e conseqüente redução dos níveis salariais.

Gráfico 3.10.2.2 – Hospedagem – Percentual dos Empregados por Nível de Remuneração (em Salários Mínimos)



Fonte: IH 1999

Como exposto anteriormente, apenas 1/7 da mão de obra é contratada em obediência às formalidades legais. Estima-se, portanto, que apenas uma inexpressiva parcela dos trabalhadores com níveis de rendimento entre 0 e 2 salários mínimos mensais estejam contemplados pelos benefícios sociais proporcionados pela CLT.

A observação da curva de remuneração para o Brasil no setor de hotelaria indica que há menos disparidade entre os empregados, estando grande parte em uma faixa de 2 a 5 salários mínimos. No entanto, evidencia-se que tanto para a Bahia como para o Brasil, a remuneração dos empregados no setor é baixa.

A comparação dos dados da Bahia com as médias nacionais nos mostra que os empregados do Estado são quase tão bem capacitados quanto à média nacional, contando, no entanto, com níveis de remuneração sensivelmente inferiores. Isso mostra que a Bahia se constitui num mercado de empregos muito concorrido e competitivo no setor de hospedagem, onde o trabalhador encontra cada vez maior dificuldade em posicionar-se no mercado. Por outro lado, a concorrência gera uma disponibilidade de mão de obra treinada que concorre aos cargos disponíveis, aumentando a qualidade dos serviços prestados pela hotelaria.

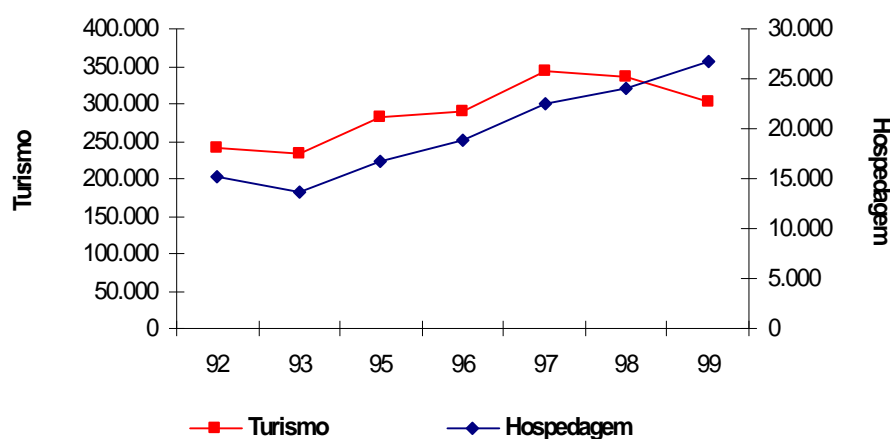
Os níveis baixos de remuneração praticados indicam uma visão limitada do empresariado local. O desenvolvimento da atividade hoteleira na Bahia nos últimos anos, com o crescimento da demanda, permitiria aos empregadores praticar níveis mais elevados de remuneração. Além disso, salários baixos são normalmente causa para grande rotatividade da mão de obra, o que inviabiliza programas de treinamento com visão de médio e longo prazo dentro dos empreendimentos.

A situação atual do setor de hospedagem com relação à mão de obra, representada por baixos níveis de remuneração, exige intervenções no sentido conscientizar os empregadores sobre a importância dos empregados na prestação de serviços hoteleiros de qualidade. E

empregados motivados só podem existir em um ambiente de crescimento profissional, com programas de capacitação e treinamento, e níveis razoáveis de remuneração.

As atividades relacionadas à hospedagem apresentam um crescimento estável no número de empregos desde 1993, apesar de a atividade turística como um todo não acompanhar essa evolução em todos os anos, apresentando maior instabilidade.

Gráfico 3.10.2.3 – Evolução do Número de Empregados no Turismo e nas Atividades de Hospedagem na Bahia – 92-99



Fonte: IH 1992-1999

Houve um sensível aumento na quantidade de empregos gerados no setor de turismo como um todo entre 93 e 97. Após esse ano, enquanto o turismo apresenta pequena queda, as atividades relacionadas à hospedagem mantêm o crescimento que vêm apresentando desde 1993.

Comparando-se somente os anos-limite da pesquisa (92 e 99), o setor de turismo teve um crescimento global em número de empregos gerados de 31%, enquanto a atividade de hospedagem teve 43% de incremento.

### Bares e Restaurantes

O setor de alimentação é o que mais gera empregos no contexto da atividade turística da Bahia. Os empregos do setor representam 52% de todos os gerados no setor. A tabela abaixo relaciona as principais ocupações dentro do setor de alimentação:

Tabela 3.10.2.4 – Bares e Restaurantes – Principais Ocupações (1999)

Ocupações	% (média nacional)	Total Empregos*
Donos/Sócios (Conta Própria)	34,6%	4.916
Copeiros/Balconistas/Atendentes	25,3%	3.595
Cozinheiros/Ajudantes de Cozinha	14,3%	2.032
Garçons/Ajudantes de Garçon	10,2%	1.449
Donos/Sócios (Empregadores)	7,6%	1.080
Diretores/Gerentes/Administradores	1,7%	242
Caixas	1,5%	213
Serventes/Faxineiros	0,5%	71
Ajudantes/Auxiliares Diversos	0,3%	43
Recepcionistas	0,3%	43
Motoristas/Manobristas/Entregadores	0,3%	43
Trabalhador braçal/Carregador/Descarregador	0,2%	28
Doceiros/Confeiteiros	0,2%	28
Outras	2,9%	412
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>14.209</b>

\* estimativa

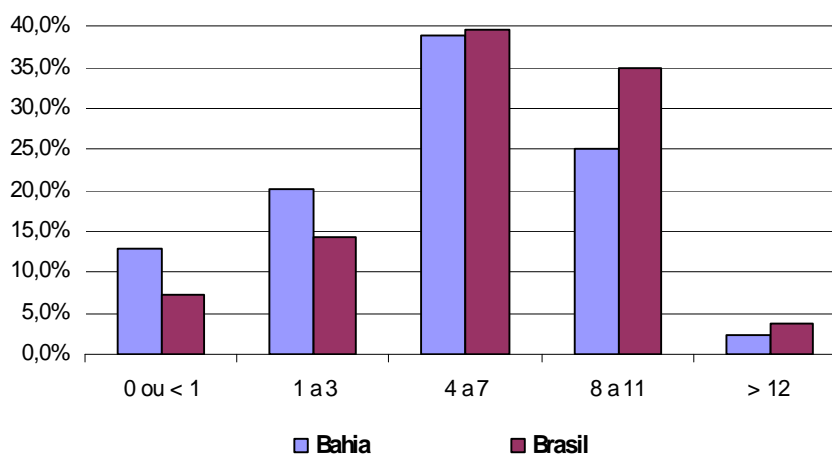
Fonte: IH 1999 e FGV 2002

Grande parte das pessoas ocupadas no setor de alimentação é proprietária do negócio (34,6%). Isso indica que existe uma grande quantidade de pequenos empreendimentos que contam muitas vezes somente com o trabalho do próprio proprietário, com ou sem sócio. Em segundo lugar, aparecem os copeiros, balconistas e atendentes, ocupações muito comuns no setor de alimentação, especialmente nos bares.

Devem ser também destacadas as atividades de Cozinheiros/Ajudantes de Cozinha, os Garçons/Ajudantes de Garçon e os Donos Sócios (Empregadores). Outros tipos de ocupação não possuem tanta representatividade dentro do contexto geral.

O gráfico abaixo fornece informações relevantes sobre o nível de instrução da mão de obra do setor de alimentação, na Bahia e no Brasil. Nota-se que o nível de instrução dos trabalhadores baianos está abaixo da média nacional:

Gráfico 3.10.2.4 – Bares e Restaurantes – Percentual dos Empregados por Anos de Estudo

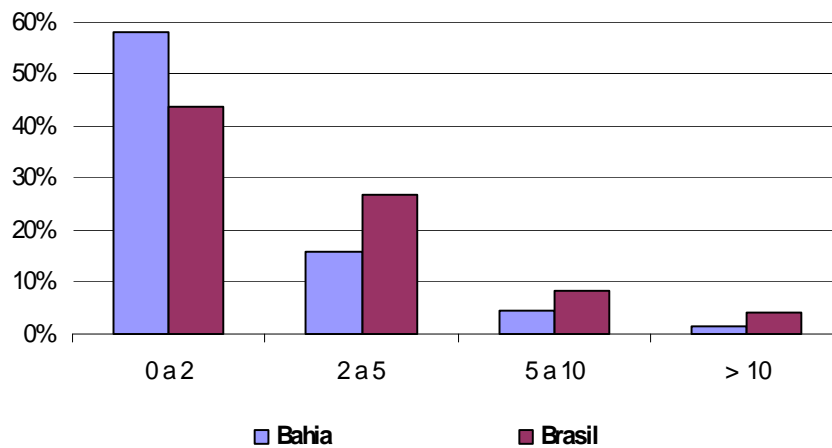


Fonte: IH 1999

Aproximadamente 39% das pessoas que trabalham no setor de bares e restaurantes possuem de 4 a 7 **anos de estudo**, estando pouco abaixo do índice brasileiro, que é de 39,6%.

Somente 2,3% dos trabalhadores estão na faixa de mais de 12 anos de estudo. Está é a menor porcentagem dentre as outras quatro áreas do setor turístico – Hotéis e outras empresas de Hospedagem, Lazer e Entretenimento, Agências / Operadoras de Viagens e Turismo e Transporte. O setor de alimentação é bastante conhecido pelos altos índices de rotatividade da mão de obra. Parte desse fenômeno pode ser explicado pelas baixas exigências de qualificação e remuneração baixa, como será discutido a seguir e pode ser visualizado no gráfico abaixo:

Gráfico 3.10.2.5 – Bares e Restaurantes – Percentual dos Empregados por Nível de Remuneração (em salários mínimos)

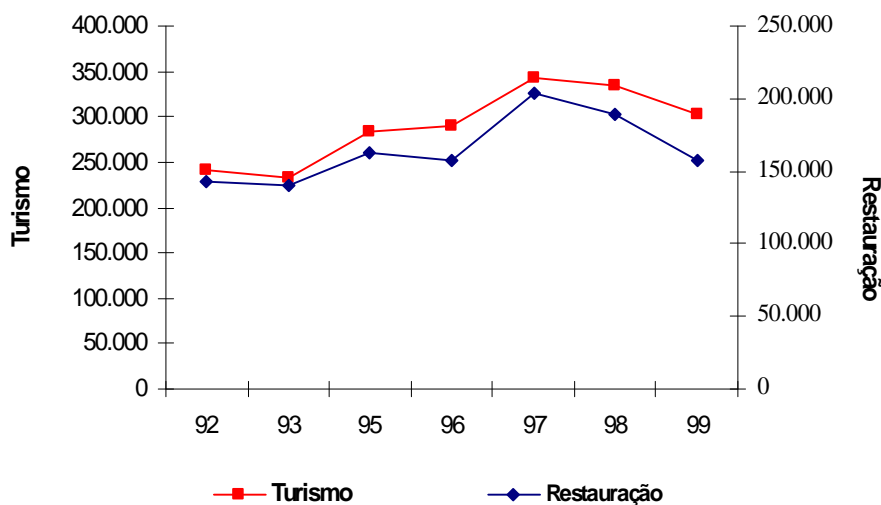


Fonte: IH 1999

No Estado da Bahia, a maioria (58%) dos trabalhadores do setor de alimentação recebe entre 0 e 2 salários mínimos mensais. Como existe um grande problema de desemprego na Bahia e uma parte considerável das ocupações do setor é desempenhada por pessoas de baixa qualificação, a oferta de mão de obra é abundante, reduzindo os níveis de remuneração.

O gráfico abaixo apresenta a evolução recente do número de empregos no setor de alimentação, na Bahia e no Brasil:

Gráfico 3.10.2.6 – Evolução do Número de Empregados no Turismo e nas Atividades de Bares e Restaurantes na Bahia – 92-99



Fonte: IH 1999

No Gráfico 3.10.2.6 podemos observar a correlação entre a evolução do número de empregos no setor de turismo como um todo e a evolução do número de empregos no setor de alimentação. Pode-se observar que a queda recente pôde ser mais claramente percebida no setor.

### Lazer e Entretenimento

O setor de Lazer e Entretenimento representa um total de 6,9% da geração de empregos do setor turístico da Bahia, podendo ser comparado ao setor de Hospedagem, com 8,8% dos empregos totais.

Tabela 3.10.2.5 – Lazer e Entretenimento – Principais Ocupações (1999)

<b>Ocupações</b>	<b>% (média nacional)</b>	<b>Total Empregos*</b>
Músicos/Artistas/Atores/Cantores	31,9%	604
Balconistas/Atendentes	13,1%	248
Donos/Sócios (Conta Própria)	9,5%	180
Donos/Sócios (Empregadores)	5,2%	99
Empresários/Produtores/Diretores Artísticos	3,8%	72
Recepcionistas	3,0%	57
Cameramen/Cinegrafistas	2,7%	51
Operadores de Equipamentos/Discootecários	2,4%	45
Caixas	1,8%	34
Garçons/Ajudantes de Garçon	1,7%	32
Diretores/Gerentes/Administradores	1,5%	28
Bilheteiros	1,4%	27
Vigias	1,3%	25
Motoristas/Manobristas	1,3%	25
Operador de Caixa	1,2%	23
Artistas de Circo	1,2%	23
Supervisores/Chefes/Encarregados	1,1%	21
Eletrotécnico/Reparador(TV e Som)	0,9%	17
Trabalhador braçal/Carregador/Descarregador	0,9%	17
Operador Cinematográfico	0,7%	13
Instalador/Eletricista	0,7%	13
Secretárias	0,6%	11
Serventes/Faxineiros	0,6%	11
Ajudantes/Auxiliares diversos	0,6%	11
Porteiros/Empregados de Portaria	0,6%	11
Tesoureiro/Agente recebedor e pagador	0,5%	9
Decoradores/Cenográficos	1%	9
Cozinheiros/Ajudantes de cozinha	0,4%	8
Ocupações diversas de lazer e entretenimento	7,5%	142
Outras	1,5%	28
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>1.895</b>

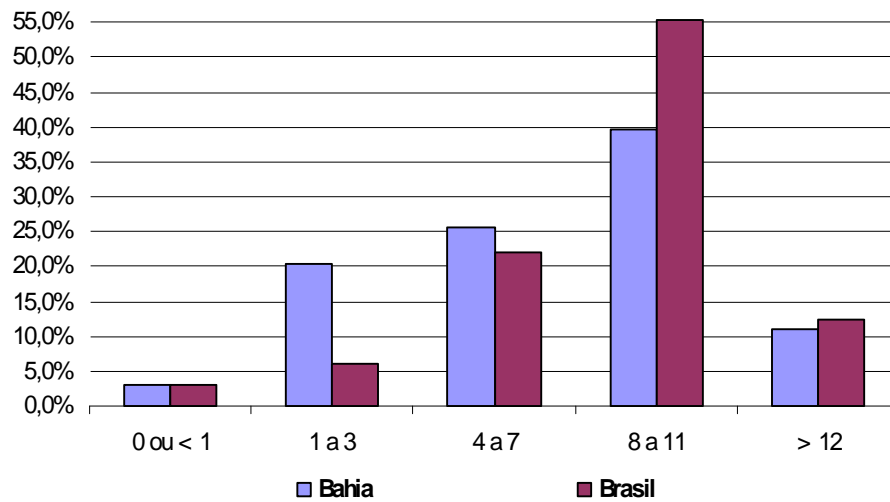
\* estimativa

Fonte: IH e FGV

Os **cargos e funções** do setor de Lazer e Entretenimento estão distribuídos em muitas categorias, sendo que as únicas categorias que representam mais de 10% são as ocupações de Músicos/Artistas/Atores/Cantores e Balconistas/Atendentes que obtêm, respectivamente, 31,9% e 13,1 % do total de empregos destinados ao ramo de Lazer na Bahia.

Entre as ocupações típicas do setor, pode-se ainda acrescentar os Donos/Sócios que atingem 14,7% da população ocupada, considerando as duas categorias (conta própria e empregadores).

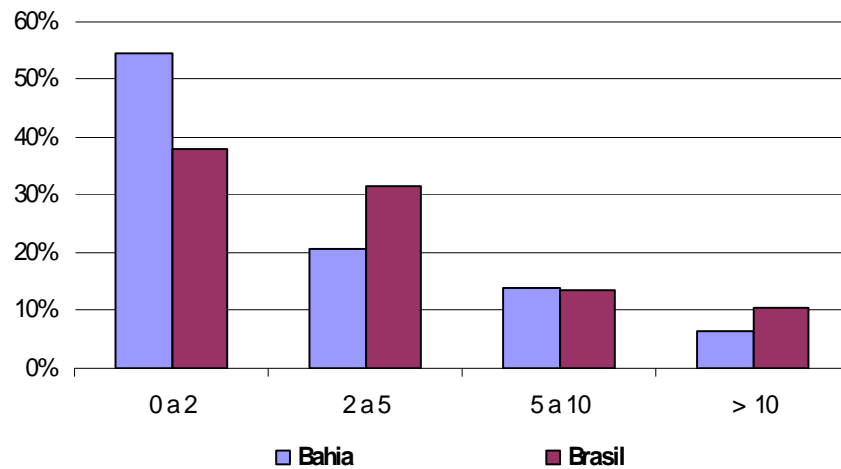
Gráfico 3.10.2.7 – Lazer e Entretenimento – Percentual dos Empregados por Anos de Estudo



Fonte: IH 1999

O Gráfico 3.10.2.7 mostra o comportamento dos **anos de estudo** para os empregos no setor de Lazer na Bahia. Os trabalhadores das atividades de Lazer e Entretenimento possuem uma média 7,6 anos de estudo, o que representa praticamente o 1º grau completo. Dentre as cinco categorias estudadas na pesquisa, esta apresenta a segunda melhor média, ficando abaixo apenas das agências de viagens e empresas de turismo, na qual a média atinge 10 anos de estudo.

Gráfico 3.10.2.8 – Lazer e Entretenimento – Percentual dos Empregados por Nível de Remuneração (em salários mínimos)



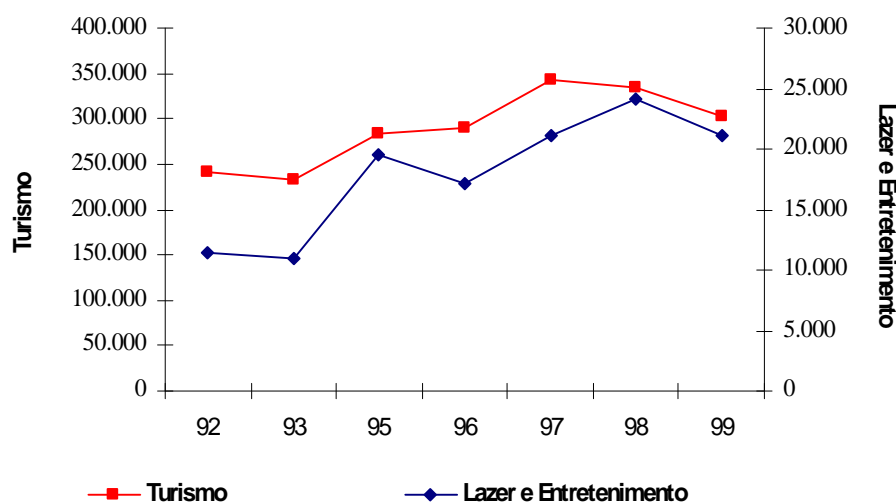
Fonte: IH 1999

Com relação à **remuneração**, existe uma grande concentração de trabalhadores ganhando menos de 2 salários mínimos. Eles representam 65,3% do total da mão de obra do setor.

Nota-se que a remuneração dos trabalhadores no setor de Lazer no Brasil é mais bem distribuída do que na Bahia.

As atividades de lazer e entretenimento obedecem à tendência de remuneração que vem se mostrando na atividade turística na Bahia: de maneira generalizada, os salários são muito baixos.

Gráfico 3.10.2.9 – Evolução do Número de Empregados no Turismo e nas Atividades de Lazer e Entretenimento na Bahia – 92-99



Fonte: IH 1999

A geração de empregos no setor de Lazer e Entretenimento apresenta maiores oscilações do que o turismo em geral. Entre o ano de 93 e 95 ocorreu um acréscimo de 78% na oferta de empregos, enquanto no turismo como um todo o acréscimo foi bem menor, 37%.

Em seguida ao grande aumento de empregos, em 95 houve uma queda de 12% até 1996, quando novamente a oferta de empregos voltou a subir, alcançando patamares maiores do que os existentes em 95.

Em 99, a situação da oferta de empregos nas atividades de Lazer e Entretenimento revela tendência a um declínio, obedecendo à tendência da atividade turística como um todo. Nota-se, então, que as atividades de Lazer têm variações de empregos de maneira independente ao setor como um todo. O resultado disso pode ser uma fragilidade em relação a variações do mercado externas ao setor. Sob uma outra interpretação, pode-se dizer que o ramo de Lazer ainda não tem maturidade, estando em desenvolvimento, e por isso apresenta tamanhas variações.

### Agências e Operadoras de Viagens e Turismo

As Agências e Operadoras de Viagens e Turismo representam apenas 21,5% do total de empregos do setor turístico da Bahia. Dentre as atividades que foram levadas em conta para o estudo, esta é a que tem a menor representatividade.

Tabela 3.10.2.6 – Agências e Operadoras de Viagens e Turismo – Principais Ocupações (1999)

<b>Ocupações</b>	<b>% (média nacional)</b>	<b>Total Empregos*</b>
Agentes de venda de passagens/Agentes de turismo	13,4%	93
Ajudantes/Auxiliares Diversos	7,6%	52
Agentes de passagens aéreas/Emissores de passagens aéreas	7,5%	52
Donos/Sócios (Empregadores)	7,4%	51
Motoristas	6,0%	41
Agentes/Controladores/Inspetores de transporte	4,7%	32
Diretores/Gerentes/Administradores	4,4%	30
Supervisores/Chefes/Encarregados	4,0%	28
Donos/Sócios (Conta própria)	3,6%	25
Trabalhador braçal/Carregador/Descarregador	2,8%	19
Operadores/Digitadores no processamento de dados	2,4%	17
Mensageiros/Office-boys	2,2%	15
Técnico de turismo	2,0%	14
Balconistas/Atendentes	1,9%	13
Secretárias	1,2%	8
Ocupações em agências de viagem e empresas de turismo	16,6%	115
Outras	12,4%	86
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>691</b>

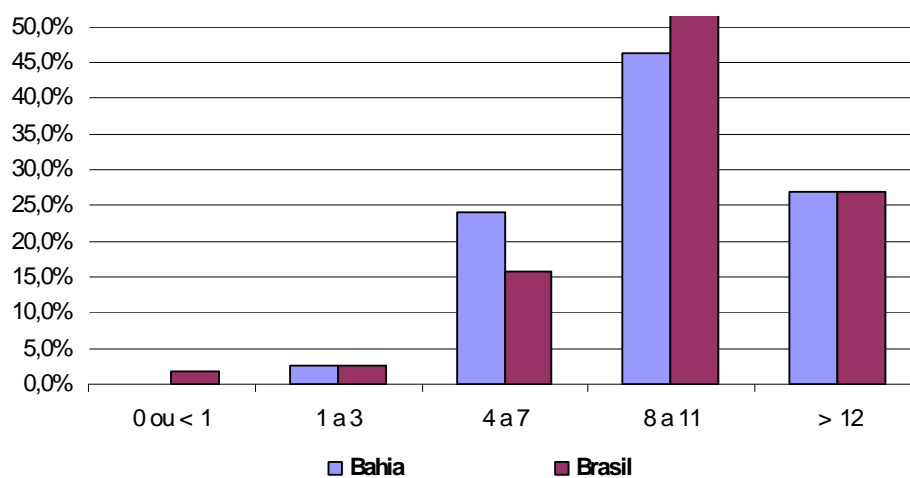
\* estimativa

Fonte: IH 1999

As **ocupações** mais significativas neste ramo são, em primeiro lugar, os Agentes de venda de passagens / Agente de Turismo que possuem 13,4% dos empregos distribuídos no setor. Em seguida aparecem os Ajudantes/Auxiliares Diversos, Agentes de Passagens Aéreas / Emissores de Passagens Aéreas, Donos e Sócios (empregadores) que representam em torno de 7,5% dos empregados, representatividade muito menor.

Somando as duas categorias de Donos / Sócios (empregadores e conta própria) como uma, obtém-se um total de 11% de representatividade, o que seria a segunda categoria com maior participação.

Gráfico 3.10.2.10 – Agências e Operadoras de Viagens e Turismo – Percentual dos Empregados por Anos de Estudo



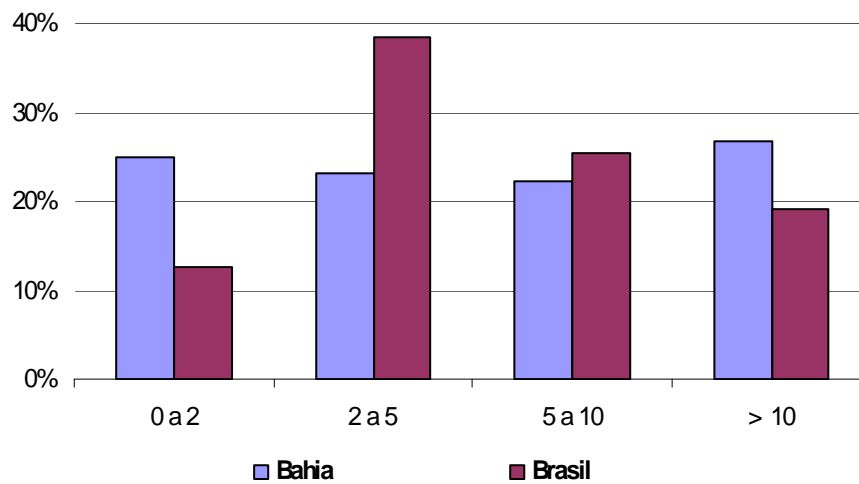
Fonte: IH 1999

Conforme os dados da pesquisa, os trabalhadores que atuam no setor de Agências e Operadoras de Viagens e Turismo no Estado da Bahia apresentam a média de **anos de estudo** mais elevada de todas as atividades.

Não existem trabalhadores baianos neste setor com menos de 1 ano de estudo. Os que possuem entre 1 e 7 anos de estudo somam 26,9%, enquanto a mesma classe no Brasil representa 17,9% dos empregados nas atividades de agências e operadoras de viagem.

Quase a metade (46,5%) dos trabalhadores possui entre 8 e 11 anos e o restante (26,8%), possui mais de 12 anos de estudo.

Gráfico 3.10.2.11 – Agências e Operadoras de Viagens e Turismo – Percentual dos Empregados por Nível de Remuneração (em salários mínimos)

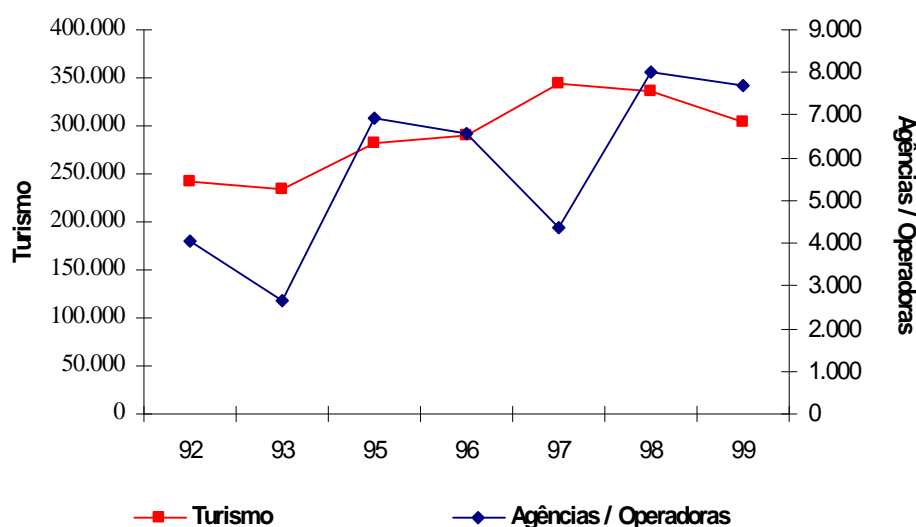


Fonte: IH 1999

As **remunerações** dos empregados que atuam no setor de Agências e Operadoras de Turismo são as mais altas e melhor distribuídas do setor turístico, tanto na Bahia como no Brasil.

As atividades de agências de viagem são as que praticam os melhores índices de remuneração, fugindo ao padrão instaurado nas outras atividades. Possivelmente tais remunerações estão relacionadas ao alto nível de educação exigido dos empregados deste ramo de atividade. Profissionais com muitos anos de estudo são escassos, e por isso bem remunerados.

Gráfico 3.10.2.12 – Evolução do Número de Empregados no Turismo e nas Atividades de Agências e Operadoras de Viagens e Turismo na Bahia – 92-99



Fonte: IH 1999

O setor de Agências obteve, durante o período 92-99, um crescimento de empregos de 88% na Bahia. Esse é o maior crescimento no número de empregos das atividades turísticas, seguido do setor de Lazer e Entretenimento, com crescimento de 84%.

O segmento apresenta crescimentos na oferta de emprego até o ano de 1997, quando se inicia um processo de queda no número de empregos que só termina no ano de 1997. No entanto, retoma seu crescimento até o ano de 1998 e termina o período apresentando uma tendência a pequena queda em 1999.

Apesar de apresentar grande acréscimo no número de empregos durante o período como um todo, o setor de agências e operadoras de viagem apresentou um resultado ano-a-ano muito variável. De maneira semelhante ao que ocorre com o setor de Lazer, o setor de Agências e Operadoras apresentam certa fragilidade frente às variações do mercado.

### Transportes

As atividades relacionadas a transportes representam hoje cerca de 30% dos profissionais que atuam na área de turismo na Bahia. Essa é a segunda maior participação na divisão de empregos do setor, ficando atrás apenas da atividade de bares e restaurantes.

Tabela 3.10.2.7 – Transportes – Principais Ocupações (1999)

Ocupações	% (média nacional)	Total Empregos
Motoristas/Taxistas	55,2%	4.469
Cobreadores/Trocadores	12,5%	1.012
Ajudantes/Auxiliares Diversos	2,9%	235
Ajudantes de motoristas/Carregadores/Lavadores de veículos,etc	2,7%	219
Despachantes/Fiscais/Inspetores/Agentes	2,6%	211
Mecânicos/Auxiliares	2,0%	162
Donos/Sócios(Empregadores)	1,9%	154
Guardadores de veículos	1,3%	105
Chefes/Encarregados/Supervisores/Assistentes	1,2%	97
Repcionistas/Atendentes/Agentes/Emissores de passagens	0,9%	73
Diretores/Gerentes/Admistradores	0,9%	73
Guardas/Vigias/Vigilantes	0,8%	65
Serventes/Faxineiros	0,8%	65
Marinheiros/Tripulantes marítimos	0,6%	49
Piloto/Capitão/Motorista/Patrão de embarcação	0,5%	40
Telefonistas	0,5%	40
Balconistas/Atendentes	0,4%	32
Aeromoça/Comissário de bordo	0,4%	32
Donos/Sócios(Conta Própria)	0,4%	32
Piloto/Comandante/Mecânico de vôo	0,4%	32
Agentes de venda de passagens/Agentes de turismo	0,4%	32
Eletricistas	0,4%	32
Pintores	0,4%	32
Caixas	0,4%	32
Máquinas de trem/Condutores de Metrô	0,3%	24
Agentes/Bilheteiros/Inspetores e fiscais de estação de trem e metrô	0,3%	24
Secretárias	0,3%	24
Lanterneiros	0,3%	24
Ocupações diversas de transportes	2,2%	178
Outras	5,9%	478
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>8.097</b>

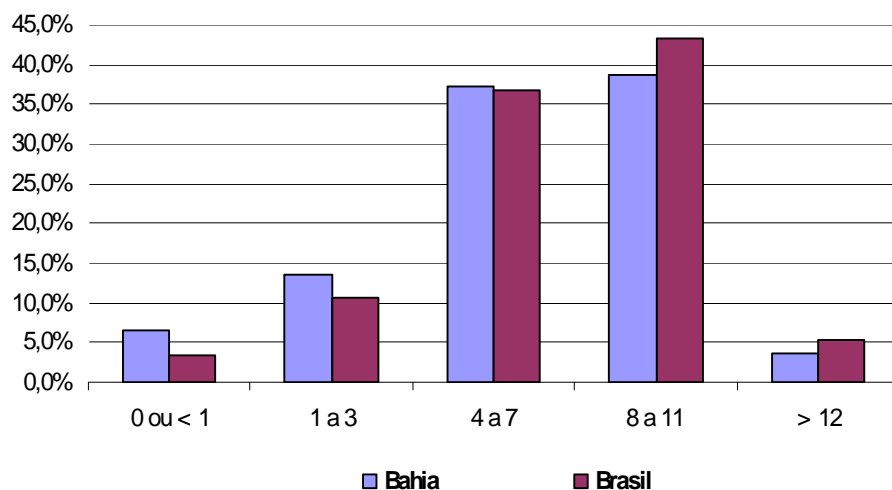
\* estimativa

Fonte: IH 1999

As funções que possuem maior representatividade são as de motorista e taxista. Estes empregados representam mais da metade das ocupações, 55,2%. Com uma porcentagem muito menor aparecem os cobreadores/trocadores, com 12,5%.

As demais **ocupações** são bastante variadas e possuem uma pequena participação. Entre elas estão: ajudantes, auxiliares diversos, despachantes, mecânicos, donos / sócios empregadores, piloto, servente, telefonista, entre outras.

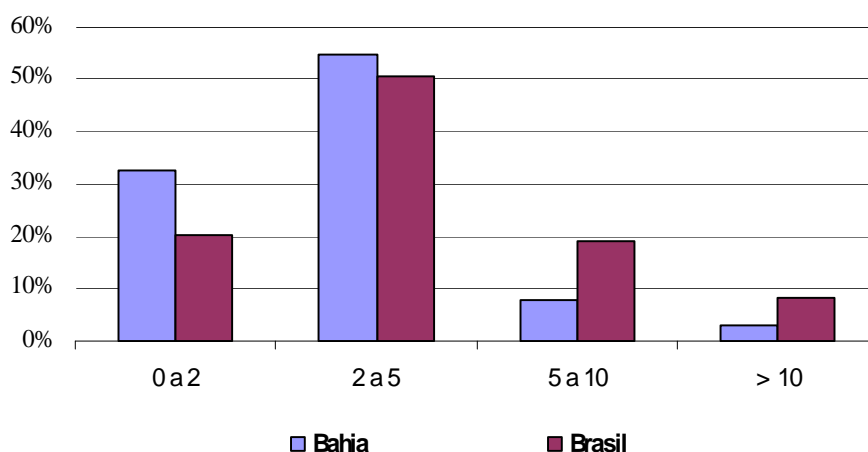
Gráfico 3.10.2.13 – Transportes – Percentual dos Empregados por Anos de Estudo



Fonte: IH 1999

A escolaridade dos trabalhadores que atuam no segmento de transporte no Estado da Bahia é muito semelhante à do Brasil, tendo, porém, uma média de anos de estudo ligeiramente maior em relação à média nacional.

Gráfico 3.10.2.14 – Transportes – Percentual dos Empregados por Nível de Remuneração (em salários mínimos)

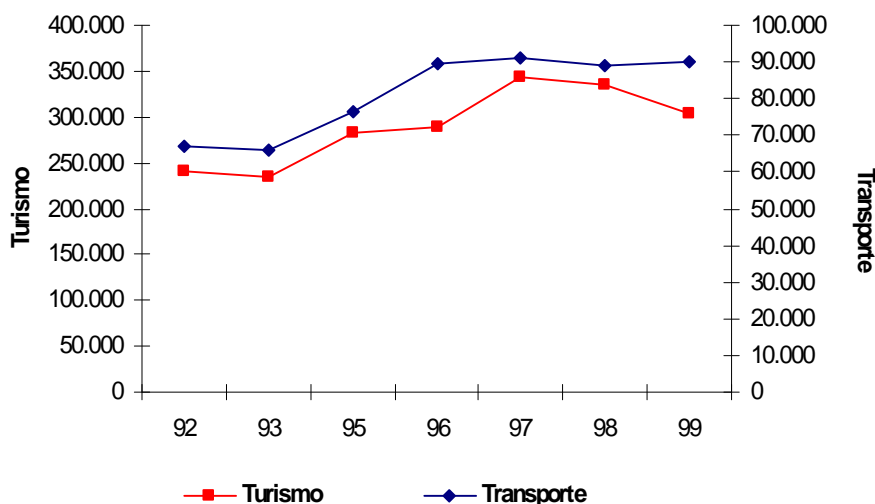


Fonte: IH 1999

A média salarial do segmento de transporte na Bahia é inferior a do Brasil, apesar da escolaridade ser maior.

A parcela de trabalhadores que recebem entre 2 e 5 salários mínimos é de 54,7%. Apenas 2,9% recebem mais de 10 salários mínimos na Bahia, quando no Brasil 8% dos trabalhadores do setor de Transporte recebem mais que 10 salários mínimos.

Gráfico 3.10.2.15 – Evolução do Número de Empregados no Turismo e nas Atividades de Transportes na Bahia – 92-99



Fonte: IH 1999

O movimento da geração de empregos no segmento de transportes oscila de maneira semelhante ao movimento da geração de empregos do turismo. Entre 92 e 93, houve uma queda considerável, recuperando e crescendo até 96. Uma pequena queda marcou o período 96-98. O ano de 99 apresenta uma tendência a pequeno acréscimo no número de empregos para os próximos anos.

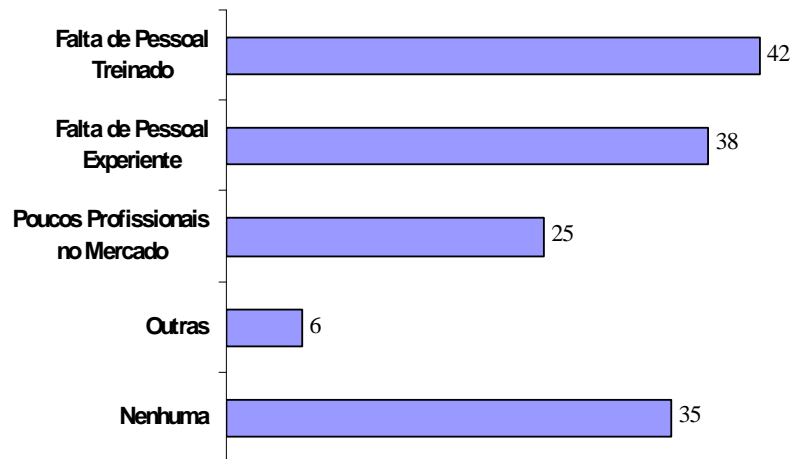
## Instituições de Capacitação e Treinamento

Para a análise das instituições de capacitação e treinamento de mão de obra para o turismo foram utilizadas duas pesquisas do IH, “Oferta de Capacitação Profissional no Setor de Turismo” e “Demanda por Capacitação Profissional no Setor de Turismo”. Essas pesquisas, no entanto, não apresentam dados específicos para o Pólo Litoral Sul ou para a Bahia. A maioria dos dados considera o âmbito nacional. Os dados nacionais, em diversos itens de caracterização da demanda e da oferta por capacitação profissional, foram utilizados como referência inicial para o entendimento das necessidades das empresas e das carências em termos de capacitação que caracterizam o turismo. Tendo um panorama geral fornecido por essas pesquisas em âmbito nacional, analisa-se a oferta atual de cursos e programas de treinamento no Pólo Litoral Sul.

### Demanda por Capacitação Profissional no Setor de Turismo

Nesta parte serão apresentadas as necessidades das empresas empregadoras, de acordo com a pesquisa de demanda por qualificação profissional do turismo. Segundo a pesquisa do IH, dois terços das empresas encontram dificuldades para a contratação de pessoal. Dentre as dificuldades, as empresas apontam com destaque a falta de treinamento e a falta de experiência.

Gráfico 3.10.2.16 – Dificuldades de Contratação de Profissionais (%)



Fonte: IH

Os dados apresentados evidenciam a grande demanda por treinamento e capacitação profissional (para 42% das empresas). O relato das empresas de que há poucos profissionais no mercado também é evidência da falta de profissionalização do setor turístico.

A metodologia de pesquisa do IH para a caracterização da demanda de capacitação profissional analisa separadamente os profissionais de gerenciamento e supervisão e os ocupados em funções operacionais. Para ambos os níveis funcionais, destaca-se a falta de conhecimento de línguas estrangeiras. Para o nível gerencial destacou-se também a falta de competência para planejar e a falta de liderança. No caso dos funcionários em nível operacional, foram constatadas carências de criatividade e iniciativa. Somente em uma pequena porcentagem das empresas foi apontado que os profissionais não possuem qualquer carência de competências.

Gráfico 3.10.2.17 – Principais Carências dos Profissionais de Gerência e Supervisão (%)

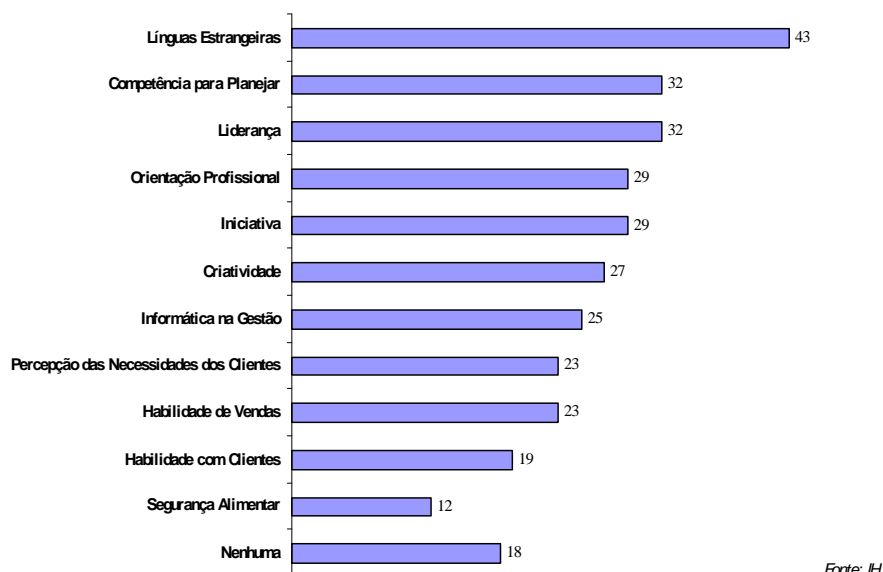
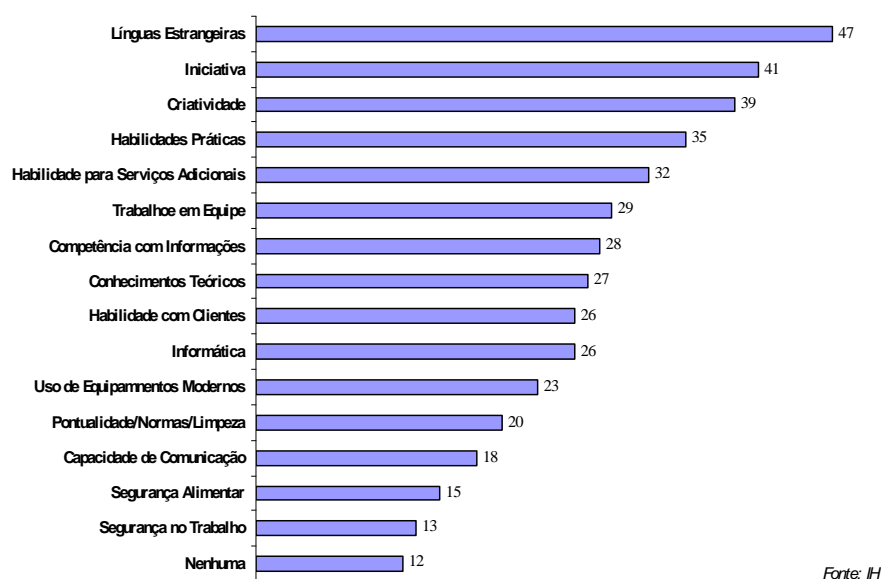
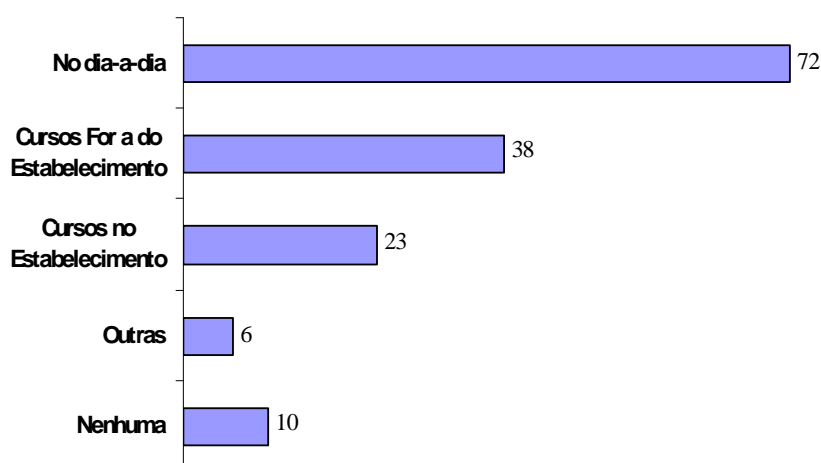


Gráfico 3.10.2.18 – Principais Carências dos Profissionais de Funções Operacionais (%)



Na intenção de amenizar as carências relatadas, as empresas oferecem aos seus funcionários algum tipo de treinamento. A maioria oferece o treinamento na execução diária das tarefas (72%). Em 38% das empresas, ocorre treinamento fora do estabelecimento, especialmente no caso das agências de viagem.

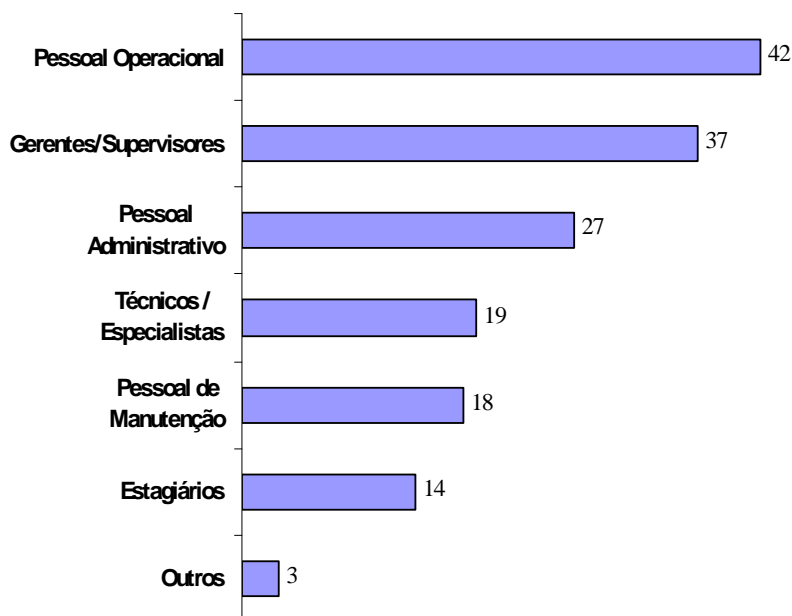
Gráfico 3.10.2.19 – Formas de Treinamento dos Profissionais (%)



Fonte: IH

Nas empresas pesquisadas, são oferecidas 21 horas anuais de treinamento por funcionário, a 41% de todos os funcionários das empresas. De acordo com as informações obtidas durante a pesquisa, as empresas em geral têm disposição de aumentar a carga de treinamento principalmente para os níveis gerencial e operacional, e também para os funcionários de administração, técnicos e estagiários.

Gráfico 3.10.2.20 – Intenção de Aumento na Carga de Treinamento (%)

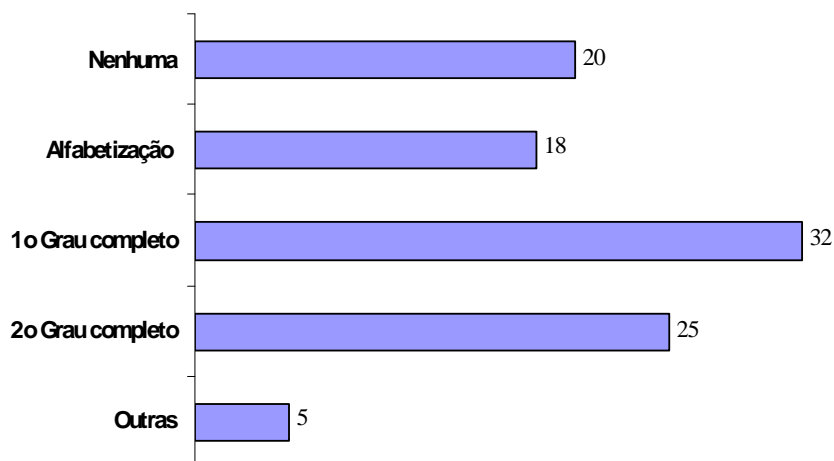


Fonte: IH

Além dos cursos específicos para o setor turístico, a maioria das empresas (mais de 35%) requer uma escolaridade mínima até o primeiro grau. Cerca de 25% das empresas exigem no mínimo o segundo grau completo. Sendo assim, o problema da falta de mão de obra

qualificada que enfrenta o setor turístico não é causado somente por uma deficiência de cursos específicos. Os baixos índices educacionais enfrentados pelo Pólo Litoral Sul são agravantes do problema.

Gráfico 3.10.2.21 – Escolaridade Mínima Exigida para Contratação (%)



Fonte: IH

As carências dos profissionais segundo os empregadores (Gráfico 3.10.2.17 e Gráfico 3.10.2.18) em poucos itens se aproximam das competências que os cursos disponíveis visam desenvolver. Os cursos são mais voltados aos níveis gerenciais e de controle. O nível operacional, onde a necessidade de aumento de capacitação é maior (segundo o Gráfico 3.10.2.20), é contemplado normalmente por iniciativas esporádicas, que, mesmo sendo necessárias, não são suficientes. Portanto, não são atendidas as necessidades e expectativas indicadas pelas empresas empregadoras. A oferta de cursos e programas de capacitação do Pólo Litoral Sul é discutida abaixo em maiores detalhes.

### Oferta de Capacitação Profissional no Setor de Turismo

Nesta parte são analisados os cursos disponíveis atualmente no Pólo Litoral Sul para a área de turismo. No início, analisam-se brevemente o Sistema S e o Fórum de Estudos Avançados do Turismo (FEAT), que vêm exercendo importante papel na capacitação para o turismo na Bahia. Por fim, são listadas as instituições de treinamento e capacitação para o turismo.

#### “Sistema S”

O chamado “sistema S” é composto por instituições com atuação nacional reconhecida, como SENAI, SENAC e SEBRAE. No âmbito da capacitação de mão de obra para o turismo na Bahia e no Pólo Litoral Sul, a instituição mais atuante é o SENAC, cujos cursos e oficinas vêm preparando há vários anos os trabalhadores para a atuação competente em empresas de diversos segmentos do setor turístico. Nos Centros de Formação Profissional ministram-se cursos técnicos de garçom, cozinheiro, camareira, recepcionista, além de oficinas diversas.

O SENAC Móvel e a Ação Móvel são programas de capacitação com tempo determinado em algumas regiões. As ações Móveis são feitas em parcerias com empresas e órgãos públicos para objetivos específicos. Em abril de 2003, o SENAC Móvel estava sendo desenvolvido em Itacaré, em parceria com a ABIH Bahia, com intuito de oferecer programas de treinamento para funcionários dos meios de hospedagem do município.

A Tabela 3.10.2.8 mostra as ações de capacitação que foram desenvolvidas pelo SENAC nos municípios do Pólo Litoral Sul desde 1998, tendo sido formadas 40 turmas na região desde então. Segundo a instituição, as turmas são compostas por uma média de 15 participantes, totalizando cerca de 600 pessoas capacitadas.

Tabela 3.10.2.8 – Cursos de Capacitação Oferecidos pelo Senac no Pólo Litoral Sul

<b>Local</b>	<b>Ano</b>	<b>Curso</b>	<b>Turmas</b>
Canavieiras	1998	Garçom	1
	1999	Garçom	1
	1999	Promoção de Eventos	1
	2002	Garçom	2
	2002	Camareira	1
	2002	Cozinheiro	2
	2002	Elaboração de Cardápio	1
	2002	Preparação de Café da Manhã	1
	2002	Culinária de Frutos do Mar	1
	2002	Drinks e Coquetéis	1
Ilhéus	1998	Recepcionista de Hotel	1
	1998	Garçom	1
	1999	Recepcionista de Hotel	1
	1999	Garçom	3
	1999	Camareira	1
	2001	Culinária Típica Baiana	1
	2002	Culinária Típica Baiana	1
	2002	Garçom	1
Itacaré	1998	Garçom	1
	1998	Camareira	1
	2002	Recepcionista de Hotel	1
	2002	Garçom	1
	2002	Camareira	1
Valença	1998	Garçom	1
	2001	Garçom	2
	2001	Cozinheiro	2
	2001	Elaboração de Cardápio	1
	2001	Drinks e Coquetéis	1
	2002	Garçom	1
	2002	Cozinheiro	2
	2002	Camareira	1
2002	Recepcionista de Hotel	2	

Fonte: Senac, 2003

Os cursos do SENAC são ministrados por instrutores constantemente treinados pela própria instituição, e há um programa para aproveitamento e treinamento de egressos para que se transformem em multiplicadores dos cursos.

O Sebrae, através de seu Programa de Turismo, atua nos municípios do Pólo Litoral Sul através da formação de grupos de empresas por segmento (hotéis, bares, restaurantes), sendo realizados diagnósticos empresariais dos empreendimentos participantes. A partir do levantamento das necessidades, são elaborados planos de intervenção, voltados essencialmente à capacitação dos empreendedores. São desenvolvidos treinamentos gerenciais que abordam temas como formação de preço e venda, marketing, gestão básica,

administração financeira, atendimento ao cliente, associativismo, empreendedorismo e liderança.

Os cursos também abordam os procedimentos que as empresas devem seguir para terem acesso ao crédito junto a agentes financeiros parceiros, como o Banco do Brasil, a Caixa Econômica Federal e o Banco do Nordeste. O Sebrae também atua como mediador das negociações e presta assessoria na elaboração dos projetos, facilitando o acesso a financiamentos.

## **FEAT**

O "Fórum de Estudos Avançados para o Turismo" (FEAT) foi criado em setembro de 1999 com o propósito de "fomentar e articular ações de educação para o turismo, visando ao incremento contínuo da qualidade dos serviços turísticos na Bahia".<sup>2</sup> Com base nessas metas, a instituição vem realizando reuniões sistemáticas para a discussão de temas relacionados ao turismo no Estado e levantamento de possíveis soluções. O FEAT busca a produção de conhecimento e metodologias em turismo que possam ser aplicadas de forma integrada entre os vários setores que participam das discussões, como órgãos públicos, ONGs e setor privado.

A atuação do FEAT no processo de capacitação tem como objetivos "aproximar os currículos das Instituições de Ensino às necessidades do *trade* turístico" e "Desenvolver programas para o Turismo relativos à mobilização / conscientização, educação fundamental e profissional e desenvolvimento de comunidades".<sup>3</sup> Foi criado um espaço de discussão virtual com a possibilidade de acesso a bancos de dados sobre o turismo no Estado da Bahia, promovendo também a disseminação de informações relevantes ao desenvolvimento turístico.

## **Instituições de Treinamento e Capacitação**

Além dos cursos e oficinas, normalmente de curta duração, existem também instituições no Pólo Litoral Sul que oferecem cursos de maior duração, especialmente em nível técnico e superior.

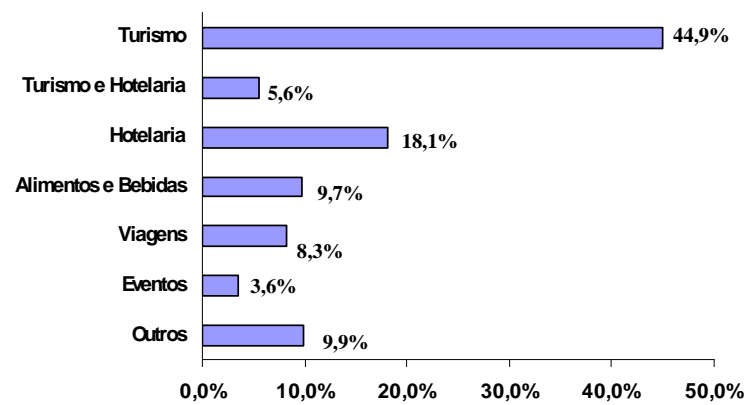
O Gráfico 3.10.2.22 ilustra a situação do Brasil quanto à oferta de cursos relacionados ao setor turístico.

---

<sup>2</sup> FEAT, 2001

<sup>3</sup> FEAT, 2001

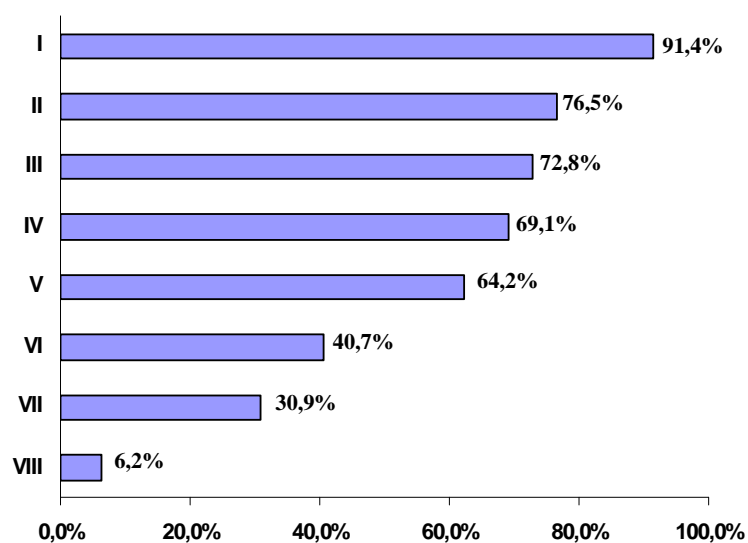
Gráfico 3.10.2.22 – Cursos Segundo Área de Concentração – Brasil (%)



Fonte: IH

As competências que os cursos de capacitação disponíveis vêm desenvolvendo em seus treinamentos estão classificadas no Gráfico 3.10.2.23.

Gráfico 3.10.2.23 – Habilidades que os Cursos Visam Desenvolver – Brasil (%)



- I Competência para planejar e controlar resultados (administração)
- II Liderança para gerenciar pessoas (coodenação de equipes)
- III Capacidade para resolver problemas (criatividade)
- IV Iniciativa (procurar informações, decidir, executar)
- V Preparo para o trabalho em equipe (relacionamento com os colegas)
- VI Responsabilidade com a segurança no trabalho
- VII Capacidade de treinar equipe de trabalho
- VIII Não respondeu

Fonte: IH

A Tabela 3.10.2.9 resume as instituições que oferecem cursos na área de turismo e hotelaria do Pólo Litoral Sul.

Tabela 3.10.2.9 – Instituições de Treinamento e Capacitação no Pólo Litoral Sul

Instituição	Localização	Tipo de Curso
Escola Média de Agropecuária Regional da CEPLAC-EMARC	Uruçuca	Técnico
Faculdade Zacarias de Góes	Valença	Superior
SEBRAE	Ilhéus	Básico
Unidade de Ensino Descentralizada	Valença	Técnico
Universidade Estadual de Santa Cruz	Ilhéus	Superior

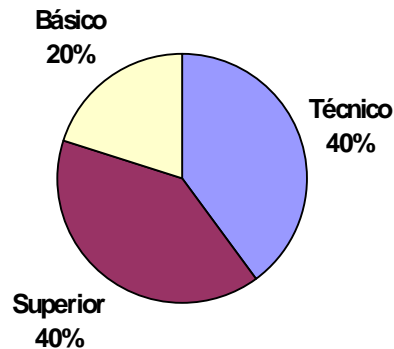
Fonte: FGV 2002

A Faculdade Zacarias Góes (FAZAG), localizada em Valença, é a única instituição que oferece atualmente um curso de graduação em turismo no Pólo Litoral Sul. São admitidos 200 estudantes para o curso com duração de quatro anos. A instituição também oferece um programa intitulado “MBA – Turismo e Hotelaria”, no qual são abordados temas como gerenciamento de empreendimentos turísticos, economia do turismo, planejamento e projetos, gerência de marketing, gestão de hotéis e restaurantes, dentre outros.

A Universidade Estadual de Santa Cruz, situada em Ilhéus, não oferece curso de graduação em turismo, mas possui programas de pós-graduação em administração hoteleira (*latu senso*), em convênio com o SENAC, e Cultura e Turismo (*strictu senso*).

As instituições se distribuem conforme o tipo de curso oferecido da seguinte maneira:

Gráfico 3.10.2.24 – Faixas dos Níveis de Cursos Oferecidos pelas Instituições de Treinamento e Capacitação do Pólo Litoral Sul (%)



Fonte: FGV 2002

Verifica-se que os maiores centros regionais do Pólo Litoral Sul (Ilhéus e Valença) possuem cursos voltados à capacitação de mão de obra em nível técnico e superior, mas a disponibilidade total de cursos no Pólo é reduzida, especialmente quando se consideram os cursos oferecidos em nível básico e técnico. A baixa quantidade de cursos de nível técnico é um dos grandes motivos para a carência em capacitação atualmente constatada. Muitos dos cargos que requerem mão de obra treinada poderiam ser preenchidos por pessoas capacitadas nesses tipos de cursos, complementados pelas ações de instituições como o SENAC.

#### Continuidade dos Processos de Capacitação

Conforme pôde ser observado nos itens anteriores, grandes investimentos em capacitação profissional já foram realizados no Pólo Litoral Sul, incluindo iniciativas pontuais (como as do Sistema S e FEAT) e regulares, constantes (outras instituições, como faculdades etc).

É importante salientar que a eficiência dos programas de capacitação depende, em grande parte, da continuidade e atualização dos conteúdos do programa. Se determinado nível de continuidade for atingido, os investimentos realizados em capacitação apresentarão resultados mais eficazes, e a tendência é que a necessidade de novos investimentos nesta área diminua consideravelmente.

Quando bem implementada, a continuidade dos programas de capacitação transforma as pessoas que constituem o público-alvo do programa em multiplicadores de conteúdo, aumentando exponencialmente a abrangência das intervenções.

Em oposição, nas situações em que os programas de capacitação não são continuados, os benefícios gerados pelo programa se limitam aos indivíduos que receberam o treinamento, não tendo grande relevância para o desenvolvimento da comunidade anfitriã. Assim, cada vez que se aplica um programa, os aprendizes serão diferentes, e não se estabelecerá uma rede de aprendizado que possa tornar a atividade de capacitação autônoma e independente de órgãos executores públicos e privados.

Dessa maneira, entende-se como imprescindível o planejamento de um programa de capacitação continuada, que tenha seus objetivos focados na formação sócio-profissional, não somente no conteúdo técnico.

Para garantir a continuidade dos programas de capacitação, dois mecanismos devem ser utilizados: o primeiro diz respeito ao indivíduo beneficiado pelo programa, que deve sair deste motivado e disposto a multiplicar seus conhecimentos (mecanismo motivador do participante). Para tanto, basta incluir no programa conteúdos que o façam refletir como indivíduo pertencente a uma comunidade, que deve ser preservada e mantida unida. Conceitos como “aprender a aprender”, tutoria, auto-avaliação (entre outros) podem ser utilizados.

O segundo mecanismo é o da institucionalização das comunidades. A recomendação é que grupos informais como associação de moradores, de artesãos, de pescadores etc sejam formados e oficialmente institucionalizados em associações ou cooperativas, garantindo uma representação efetiva e forte. Assim, estas instituições podem encarregar-se de gerir os programas de capacitação, ganhando autonomia em relação a instituições e órgãos de maior escala.

Com isso, boa parte dos recursos aplicados em capacitação, que acabam por ser desperdiçados em conteúdos repetitivos ou de pouca eficiência, podem ser investidos em outras intervenções. Ademais, quando geridos por instituições locais, os programas de capacitação ganham muito em eficiência, já que estas mesmas instituições têm mais condições de avaliar os conteúdos e metodologias mais precisas de acordo com as necessidades e características locais.

Enfim, a continuidade dos programas de capacitação passa por uma descentralização das intervenções educativas, isto é, pela compreensão de que os programas de capacitação extrapolam os limites da sala de aula e se estendem por toda a vida de um aprendiz. Com esta mentalidade, a todo o momento se está aprendendo, e assim, a necessidade de novos investimentos em capacitação é cada vez menor, já que todos os indivíduos que passaram pelo programa podem naturalmente transmitir seus conhecimentos para os outros, e assim por diante, exponencialmente.

## **Certificadoras de Mão de Obra**

De acordo com informações fornecidas pelo IH, a única instituição que atualmente atua na certificação de mão de obra para o setor turístico em todo Brasil é o próprio IH. O instituto dispõe de uma metodologia para a certificação de profissionais em parceria com diversas empresas representativas do setor. O objetivo do programa é “instituir o Sistema Brasileiro

de Certificação da Qualidade Profissional para o Setor de Turismo, de forma representativa, voluntária e legitimada pelos atores-chave dos diversos segmentos interessados” . (IH, 2002)

A metodologia parece excessivamente rigorosa, já que, dos 9.855 profissionais avaliados, somente 891 conseguiram a certificação<sup>4</sup>. O processo de avaliação demora cerca de 45 dias. As empresas que estão ajudando a desenvolver o sistema são as mais comprometidas com a exigência da certificação. Exemplos dessas empresas são: ABRASEL, SuperClubs Breezes, Contratuh, e Buffet Charlô.

Estando em fase de desenvolvimento, o Programa ainda não pode ser tecnicamente avaliado, o que é potencializado pelo do rigor e pelo tempo de certificação exagerados. Em função desses fatores, ainda não há uma amostra representativa de profissionais que foram certificados atuando no mercado de trabalho.

A existência de um Sistema Brasileiro de Certificação da Qualidade Profissional, no entanto, é um indicativo de uma tendência de melhora e maior rigor nos programas de qualificação profissional e nos próprios profissionais.

*“No que se refere ao turismo, o Brasil tem ainda uma performance aquém do potencial da oferta local e da demanda internacional. Além disso, este é o setor para o qual se prevê um dos maiores crescimentos de investimentos e demanda para os próximos anos.*

*A qualidade dos serviços é fator crítico para o desenvolvimento do setor turístico no Brasil, sendo necessária a elevação dos padrões de serviços para a hospitalidade a níveis de excelência internacional para assegurar a atratividade do país como destino turístico e local de investimentos.” (IH, 2002)*

A situação atual do setor turístico no Pólo Litoral Sul, caracterizada pela carência de profissionais capacitados e, por outro lado, uma demanda cada vez maior por serviços de qualidade, evidencia a relevância de programas de certificação de mão de obra.

## **Conclusão**

A satisfação do turista quando viaja a um destino é composta por vários fatores, muitos deles de natureza subjetiva. Dentre esses fatores, a percepção em relação à qualidade dos serviços prestados pelas empresas turísticas é um dos principais. Para que essa qualidade seja percebida, existem diversos fatores que são avaliados pelo turista, mesmo que inconscientemente. Esses fatores podem ser conformidade com experiência anterior, competência, velocidade do atendimento, cordialidade, flexibilidade, segurança, disponibilidade, custo *versus* benefício e itens tangíveis (equipamentos, instalações, infraestrutura etc). Desses, a maioria está relacionada à pessoa que presta o serviço, ao seu nível de capacitação para a função que exerce. Portanto, existe uma relação direta entre a capacitação da mão de obra para o turismo e a satisfação dos turistas.

---

<sup>4</sup> Fonte: IH 2002

Mostra-se evidente que um dos principais fatores de diferenciação da Bahia e do Pólo Litoral Sul é a hospitalidade característica da comunidade. Nos principais destinos do Pólo Litoral Sul, os índices de satisfação com a hospitalidade do povo sempre superam 80%, chegando, em alguns casos, como Ilhéus (92,6%), Valença (92,3%), Morro de São Paulo (90,6%) e Itacaré (90,2%), a ultrapassar os 90%. Esse potencial poderia ser fortemente alavancado em um treinamento adequado que, acima de tudo, preservasse e valorizasse a cultura do povo baiano.

Já existe um grande número de pessoas diretamente empregadas no setor turístico do Pólo Litoral Sul (cerca de 27.300 empregados, em 1999). No entanto, mesmo que a hospitalidade natural do povo seja um grande diferencial, a qualidade do atendimento também depende do nível de capacitação técnica das pessoas que prestam serviços. Essa capacitação técnica pode ser alcançada através de cursos continuados de curta duração, como os realizados nos municípios da região pelo SENAC, ou através de cursos de maior duração, em nível básico, técnico e superior. Mesmo que os cursos superiores sejam importantes para formação de mão de obra gerencial, a necessidade de cursos em nível básico e técnico é quantitativamente maior. Assim, parece inadequado que existam somente dois cursos técnicos em todo o Pólo Litoral Sul atualmente. Recomenda-se a ampliação dos programas de formação de mão de obra operacional, com mais disponibilidade de vagas e ampliação da cobertura geográfica das ações. Considerando o fluxo turístico internacional que já é representativo em lugares como Morro de São Paulo e Itacaré, há necessidade de ampliação da oferta de cursos de idiomas (que não constam no levantamento do IH). Destaca-se também a importância da ampliação de programas de certificação de mão de obra.

Além da hospitalidade e da capacitação técnica, é importante que as pessoas envolvidas na prestação de serviços no setor turístico tenham uma formação cultural genérica, que valorize a experiência cultural do turista do Pólo Litoral Sul. Os trabalhadores do setor turístico estão na linha de frente do contato com o turista e precisam ser agentes promotores dos locais onde vivem. Para tanto, é necessário que conheçam a história regional e outros aspectos dos municípios que habitam.

Todos esses aspectos podem ser desenvolvidos através de programas de educação sócio-profissional, nos quais a convivência e as relações pessoais contam tanto quanto o conteúdo técnico e específico. Novos espaços de aprendizagem podem ser descobertos, utilizando a empresa e a própria cidade como espaços educativos, fazendo com que o aprendizado para o turismo não esteja concentrado em cursos de tempo e conteúdo determinados. Este modelo de programa de capacitação visa, além de oferecer aos aprendizes uma formação multidisciplinar e sócio-profissional, a diminuição dos investimentos futuros em capacitação.