

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 Salvador e Entorno. 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”.

As áreas consideradas integrantes do setor turístico, segundo o termo de referência, são: Hotelaria e Alojamento; Restaurantes e Similares; Lazer e Entretenimento; Agências e Operadoras de Viagem e Turismo; e Transportes e Outros Serviços.

Em um segundo momento, é feita uma análise das instituições que capacitam a mão de obra para o turismo. Para tanto, primeiramente se considerou necessário estudar o perfil, necessidades e carências das empresas empregadoras. Neste momento, foram consultadas instituições como SENAC, SEBRAE, SETRAS, através de estatísticas de cursos de capacitação e perfil dos instrutores. Ainda foram utilizadas mais duas pesquisas do IH (“Oferta de Capacitação Profissional no Setor de Turismo” e “Demanda por Capacitação Profissional no Setor de Turismo”).

Por fim, foram observadas as instituições de certificação de mão de obra, e a postura das empresas em relação à certificação profissional.

Abaixo, se faz uma pequena descrição de cada área do setor turístico. 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 estes tipos de transportes, como: Táxis, Transporte Escolar e Turístico, Companhias de Navegação e Companhias Aéreas, Bonde, Elevador Lacerda, 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.

Enquanto a pesquisa do IH procura dar um panorama mais abrangente à situação do emprego no Brasil, as informações contidas na RAIS dizem respeito somente ao contexto de empregos formais. A RAIS apresenta um total de 40.192 empregados em atividades turísticas na Bahia. Já para o IH, este dado é de 303.393 empregados, mais de sete vezes maior do que o primeiro (ano base de ambos os dados: 1999). A RAIS, portanto, não é um bom parâmetro de análise, já que se percebe que o hiato entre empregos formais e informais é muito grande.

As informações de emprego no pólo relacionadas às atividades econômicas ligadas ao turismo foram obtidas da pesquisa do IH, que tem informações mais específicas sobre o setor. No entanto, a pesquisa não traz dados em nível municipal, tornando necessário o uso de uma metodologia específica para estimar com maior precisão os dados referentes ao Pólo como um todo. Os municípios que compõem o Pólo Salvador e Entorno não são os mesmos que formam a RMS. Para efeito de análise, no entanto, as representatividades das duas áreas serão consideradas as mesmas.

A estimativa sobre o número de empregados no setor turístico de cada pólo pode ser realizada levando em consideração 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 número de pernoites compõe uma aproximação adequada para o presente estudo. De acordo com essa abordagem, o Pólo Salvador e Entorno representa 46% dos pernoites, conforme ilustra a Tabela 3.10.2.1:

Tabela 3.10.2.1 - Representatividade das ZTs no Turismo Baiano

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	879,75	2%
C. Diamantina	Lençóis	564,40	1%
Outras	-	4.992,00	13%
		37.934	100%

Fonte: Bahiatursa 2000

Desta maneira, calculou-se o número de empregos gerados no Pólo Salvador e Entorno de acordo com sua fatia dos pernoites, isto é, 46%:

Tabela 3.10.2.2 – Empregos relacionados a atividades turísticas na Bahia e no Pólo Salvador e Entorno

Ramos de Atividade	Pólo Salvador e	
	Bahia	Entorno
Hospedagem	26.818	12.336
Alimentação	157.882	72.626
Lazer e Entretenimento	21.055	9.685
Agências/Operadoras	7.673	3.530
Tranportes	89.965	41.384
Total Turismo	303.393	139.561

Fonte: BT 2000 e IH 1999

Merece destaque a importância da atividade turística como geradora de empregos na Bahia. Segundo a pesquisa do IH, em 1999, o turismo gerava 5,2% de todos os empregos do estado e 10,4% dos empregos da RMS. Esse índice é um indicador da grande vocação turística da Bahia e principalmente da RMS e do Pólo Salvador e Entorno.

É interessante notar que, dividindo-se o número de empregos gerados pelo turismo na Bahia pelo número total de UHs do estado, teremos um resultado de 6 empregos diretos para cada UH implementada. Esse dado mostra, mais uma vez, os benefícios sociais que podem advir do desenvolvimento do turismo e a importância que a atividade tem para o Estado da Bahia na geração de empregos.

Hotéis e Outras Empresas de Hospedagem

As atividades relacionadas à hospedagem representam hoje 7,5% dos empregos gerados no setor turístico na RMS¹, mostrando relativa defasagem em relação às atividades de alimentação e transporte, que apresentam índices de 48,3 e 32%, respectivamente. Ressalta-se que todo o pessoal 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.

No que diz respeito 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 empreendimentos². Somando as duas categorias (de donos empregadores e donos que tomam conta de seus estabelecimentos), tem-se uma representatividade de 13%, equiparável aos cerca de 16% das ocupações mais representativas.

Tabela 3.10.2.3 – Hospedagem – Principais Ocupações (1999)

Ocupações	% (média nacional)	Total Empregos *
Arrumadeiras/Camareiros	16,6%	2.048
Recepcionistas	16,4%	2.019
Cozinheiros/Ajudantes de Cozinha	9,9%	1.218
Donos/Sócios (Empregadores)	8,4%	1.033
Diretores/Gerentes/Administradores	7,4%	913
Garçons/Ajudantes de Garçon	4,9%	600
Donos/Sócios (Conta Própria)	4,6%	567
Serventes/Faxineiros	4,2%	513
Vigias	2,7%	328
Porteiros/Empregados de Portaria	2,4%	291
Mensageiros/Office-Boys	2,4%	291
Copeiros/Balconistas/Atendentes	2,1%	254
Lavadeiras/Passadeiras	2,0%	247
Supervisores/Chefes/Encarregados	2,0%	247
Ajudantes/Auxiliares Diversos	1,7%	205
Jardineiros	1,5%	181
Motoristas/Manobristas	1,3%	160
Telefonistas	0,6%	74
Outras	9,3%	1.147
Total	100%	12.336

(*) *estimativa*

Fonte: IH 1999 e FGV 2002

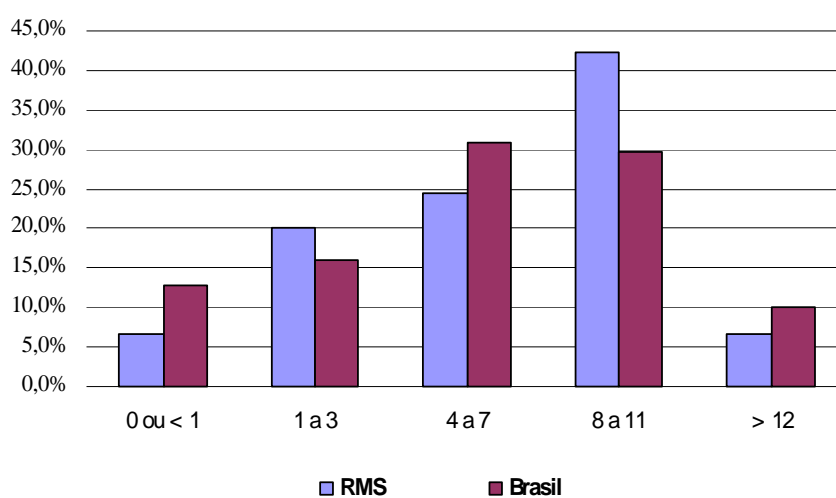
¹ Fonte: Instituto de Hospitalidade, *Perfil dos Profissionais no Mercado de Trabalho de Turismo no Brasil*.

² Segundo o IH, há duas categorias de Donos e Sócios: os empregadores (que não trabalham no estabelecimento, mas empregam pessoal) e os donos sócios, que tomam conta e trabalham em seus estabelecimentos.

Para os índices de representatividade das ocupações em hospedagem foram utilizadas as médias nacionais, conforme apresentados na pesquisa do IH. O número de empregos é uma estimativa do Pólo Salvador e Entorno de acordo com o total de empregados e os índices de representatividade de cada ocupação.

Os dados sobre **anos de estudo** dão um ótimo panorama acerca da capacitação de mão de obra. De acordo com a pesquisa do IH, grande parte dos empregados da RMS possui de 8 a 11 anos de estudo. É baixa a incidência de empregados que têm mais de 12 anos, assim como de empregados que têm zero ou menos de um ano de estudo.

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

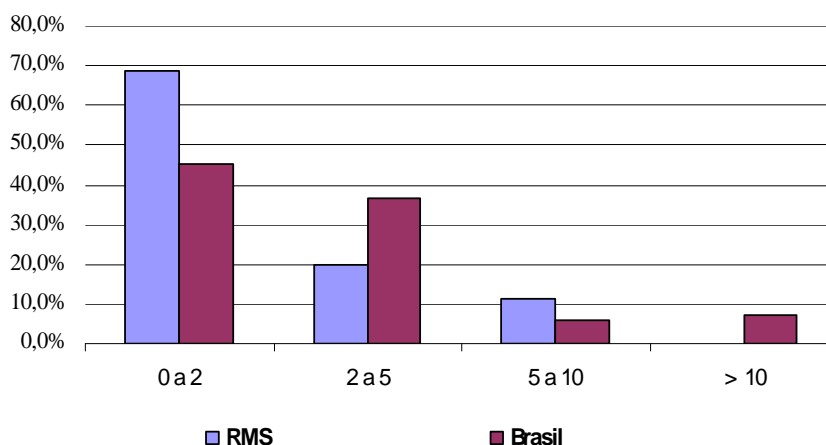


Fonte: IH 1999

Tais dados demonstram que, em termos de qualificação profissional por anos de estudo, a RMS não tem grandes vantagens sobre o Brasil como um todo. Enquanto a soma dos níveis de 4 a 7 e de 8 a 11 anos de estudo para o Brasil é 61%, para a RMS é de 65%. Isso mostra que a RMS representa bem a situação da capacitação profissional no Brasil como um todo, no setor de hospedagem, ainda que apresente um quadro ligeiramente mais desenvolvido.

A **remuneração** dos empregados em atividades de hospedagem ainda está aquém das médias nacionais. Apesar de Salvador ser um dos destinos mais visitados do Brasil, a maioria (70%) dos empregados recebe de um a dois salários mínimos. Os baixos níveis de remuneração não estão presentes somente nas atividades ligadas ao turismo. O problema da falta de empregos na Bahia faz com que a oferta de mão de obra seja cada vez maior e mais barata.

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



Fonte: IH 1999

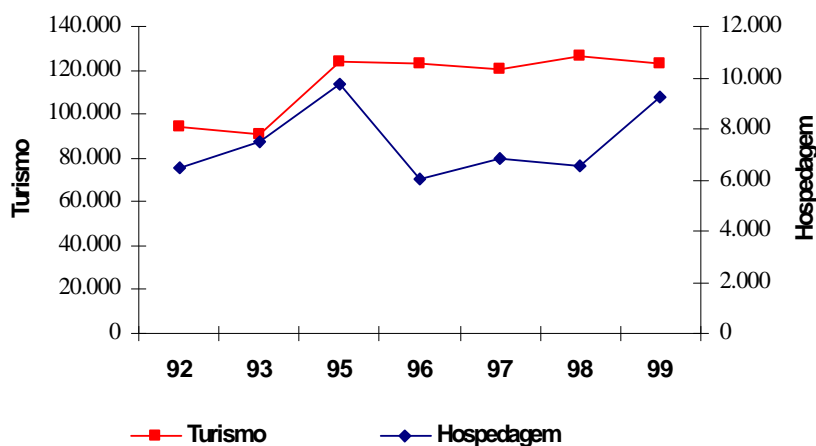
É interessante ressaltar que, como exposto anteriormente, somente 1/7 dos empregados são contratados obedecendo às formalidades legais. Sendo assim, dos 70% de empregados que recebem de 0 a 2 salários mínimos, estima-se que somente 1/7 tem o suporte dos benefícios sociais e garantias da CLT.

As médias brasileiras apresentam maior equilíbrio entre as duas faixas mais baixas de salário, além de mostrarem uma pequena porcentagem de empregados que recebem mais de 10 salários mínimos. Assim, as médias nacionais obedecem a uma curva mais equilibrada nos níveis de remuneração. A RMS apresenta uma grande concentração de empregados na faixa mais baixa de remuneração, restando pouca representatividade para os níveis maiores.

A comparação dos índices da RMS com as médias nacionais nos mostra que os empregados da RMS são mais bem capacitados, contando, porém com um nível menor de remuneração. Isto é, a RMS se constitui num mercado de empregos muito concorrido e competitivo. É o que podemos identificar como tendência no Gráfico 3.10.2.3.

No período de 98-99, a hotelaria teve uma explosão na geração de empregos na RMS (aumento de 41%), apesar de a atividade turística como um todo não demonstrar tal crescimento.

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



Fonte: IH 1992-1999

O número de empregos no turismo como um todo apresenta uma evolução muito equilibrada, sem grandes altos e baixos. Houve um sensível aumento na quantidade de empregos gerados no setor entre 93 e 95. As atividades de hospedagem acompanharam este crescimento, apresentando índices de evolução muito semelhantes.

No período seguinte, quando se dava a estabilização depois desse grande desenvolvimento, o nível de emprego nas atividades turísticas se manteve equilibrado, apresentando inclusive pequeno decréscimo. A atividade de hospedagem, por sua vez, logo após o grande crescimento, teve uma queda acentuada, causando diminuição significativa no número de empregos por ela gerados.

Desde então, enquanto o turismo se mantém no equilíbrio atingido em 95, a atividade hoteleira vem apresentando pequenas taxas de crescimento por período. Somente no período 98-99, a atividade teve um novo e significativo incremento no número de empregos, chegando a um patamar próximo ao atingido em 95. O último período analisado (98-99) indica uma tendência de desenvolvimento do setor.

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.

O pessoal empregado em hotéis e outras empresas de alojamento conta com mais anos de estudo do que a média nacional. O fato de 70% dos empregados receberem somente de 0 a 2 salários mínimos, somado ao bom nível de capacitação encontrado na RMS, demonstra que existe uma boa oferta de mão de obra sem emprego, tornando o mercado de trabalho muito concorrido.

Do ponto de vista do trabalhador, torna-se mais difícil encontrar empregos. Por outro lado, o empresário pode contar com uma mão de obra cada vez mais capacitada para concorrer aos cargos oferecidos.

Os baixos níveis de remuneração praticados indicam uma visão limitada do empresariado local. O desenvolvimento da atividade hoteleira foi maior do que as médias nacionais, o que permitiria a prática de remunerações mais coerentes. Apesar disso, o desenvolvimento do número de empregos da atividade hoteleira vem se dando em taxas de crescimento global maiores do que as do turismo como um todo.

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.

Bares e Restaurantes

As atividades relacionadas à alimentação são as que mais geram empregos no setor turístico na RMS. Representam 48,3% de todos os empregos gerados no setor³.

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

Ocupações	% (média nacional)	Total Empregos*
Donos/Sócios (Conta Própria)	34,6%	25.128
Copeiros/Balconistas/Atendentes	25,3%	18.374
Cozinheiros/Ajudantes de Cozinha	14,3%	10.385
Garçons/Ajudantes de Garçon	10,2%	7.408
Donos/Sócios (Empregadores)	7,6%	5.520
Diretores/Gerentes/Administradores	1,7%	1.235
Caixas	1,5%	1.089
Serventes/Faxineiros	0,5%	363
Ajudantes/Auxiliares Diversos	0,3%	218
Recepcionistas	0,3%	218
Motoristas/Manobristas/Entregadores	0,3%	218
Trabalhador braçal/Carregador/Descarregador	0,2%	145
Doceiros/Confeiteiros	0,2%	145
Outras	2,9%	2.106
Total	100%	72.626

(*) *estimativa*

Fonte: IH 1999 e FGV 2002

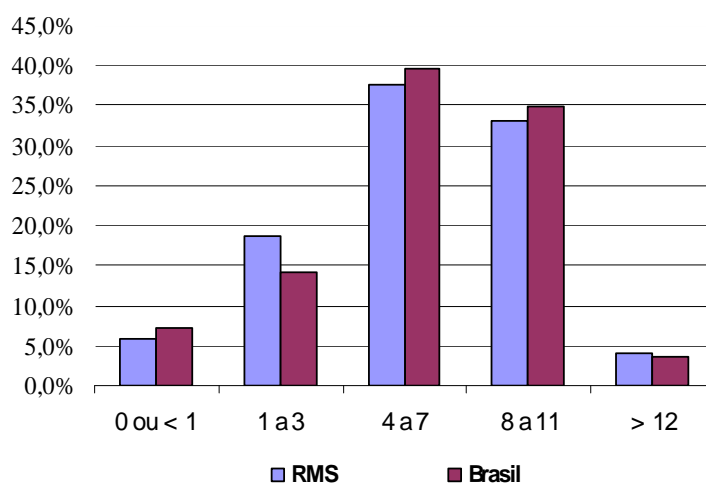
Nas atividades de alimentação, grande parte dos proprietários (donos ou sócios) assume as ocupações existentes (34,6%). Isso demonstra a existência de uma grande quantidade de pequenos empreendimentos que contam muitas vezes apenas com o trabalho do próprio

³ Fonte: Instituto de Hospitalidade, *Perfil dos Profissionais no Mercado de Trabalho de Turismo no Brasil*.

proprietário, com ou sem sócio. Em segundo lugar, aparecem os copeiros, balconistas e atendentes, que representam a grande maioria das ocupações, principalmente dos bares.

Outras atividades de destaque são Cozinheiros/Ajudantes de Cozinha, os Garçons/Ajudantes de Garçom e os Donos Sócios (Empregadores). As demais ocupações contam com participação pequena na geração de empregos.

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

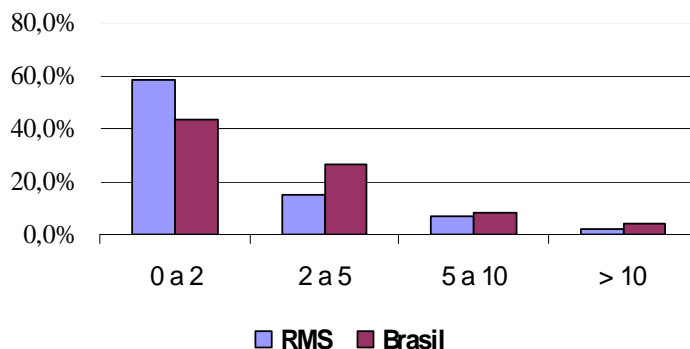


Fonte: IH 1999

Aproximadamente 37,6% das pessoas que trabalham no setor de bares e restaurantes possuem de 4 a 7 **anos de estudo**, estando 2 pontos percentuais abaixo do índice brasileiro, que é de 39,6%.

Somente 4,1% dos trabalhadores estão na faixa de mais de 12 anos de estudo, sendo a menor porcentagem dentre as cinco áreas do setor turístico, conforme classificação estabelecida no início do capítulo.

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

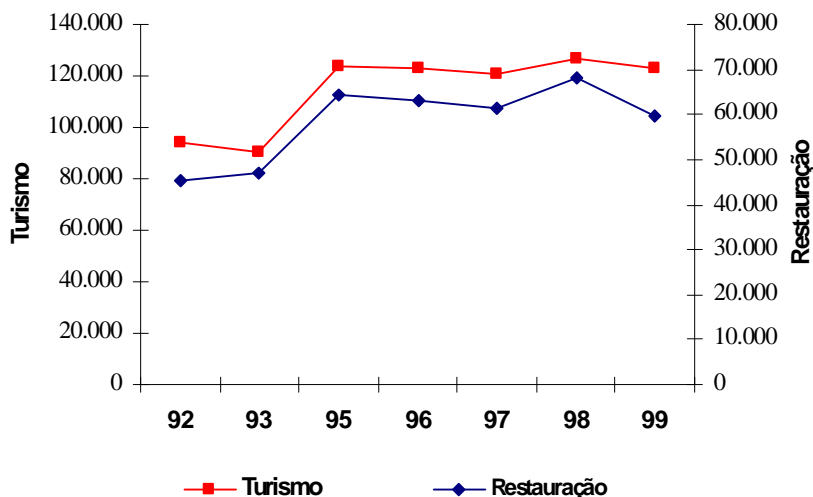


Fonte: IH 1999

O Gráfico 3.10.2.5 mostra que existe, na RMS, uma grande concentração dos empregos com **remuneração** abaixo de 2 salários mínimos. Os trabalhadores nessa situação representam mais da metade (58,6%) do total de empregados do setor.

Assim como se dá com as atividades de hospedagem, as de alimentação apresentam remunerações muito aquém do que o tamanho do setor poderia oferecer.

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



Fonte: IH 1999

Como dito anteriormente, a geração de empregos do setor de turismo como um todo apresenta um ciclo bastante equilibrado, principalmente a partir do ano de 1995. O setor de

alimentação na RMS acompanha o movimento do turismo. No entanto, apresenta tendência a uma pequena queda no final do período, contra uma estabilidade do turismo como um todo.

Lazer e Entretenimento

O setor de Lazer e Entretenimento representa um total de 8,2% da geração de empregos do setor turístico da RMS⁴, podendo ser comparado ao setor de Hospedagem, com 7,5% dos empregos totais.

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

Ocupações	% (média nacional)	Total Empregos*
Músicos/Artistas/Atores/Cantores	31,9%	3.090
Balconistas/Atendentes	13,1%	1.269
Donos/Sócios (Conta Própria)	9,5%	920
Donos/Sócios (Empregadores)	5,2%	504
Empresários/Produtores/Diretores Artísticos	3,8%	368
Receptionistas	3,0%	291
Cameramen/Cinegrafistas	2,7%	262
Operadores de Equipamentos/Disco-tecários	2,4%	232
Caixas	1,8%	174
Garçons/Ajudantes de Garçon	1,7%	165
Diretores/Gerentes/Administradores	1,5%	145
Bilheteiros	1,4%	136
Vigias	1,3%	126
Motoristas/Manobristas	1,3%	126
Operador de Caixa	1,2%	116
Artistas de Circo	1,2%	116
Supervisores/Chefes/Encarregados	1,1%	107
Eletrotécnico/Reparador(TV e Som)	0,9%	87
Trabalhador braçal/Carregador/Descarregador	0,9%	87
Operador Cinematográfico	0,7%	68
Instalador/Eletricista	0,7%	68
Secretárias	0,6%	58
Serventes/Faxineiros	0,6%	58
Ajudantes/Auxiliares diversos	0,6%	58
Porteiros/Empregados de Portaria	0,6%	58
Tesoureiro/Agente recebedor e pagador	0,5%	48
Decoradores/Cenográficos	1%	48
Cozinheiros/Ajudantes de cozinha	0,4%	39
Ocupações diversas de lazer e entretenimento	7,5%	726
Outras	1,5%	145
Total	100%	9.685

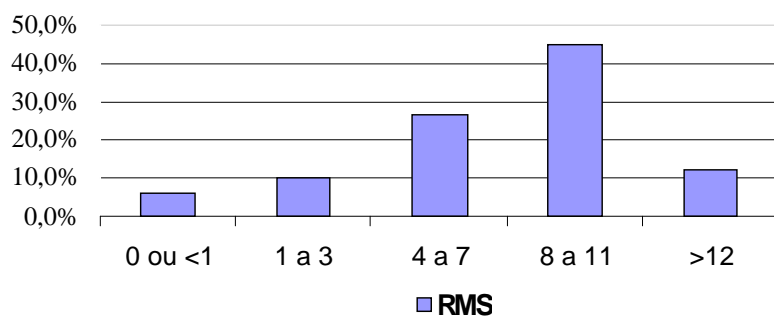
(*) estimativa

Fonte: IH e FGV

⁴ Fonte: Instituto de Hospitalidade, *Perfil dos Profissionais no Mercado de Trabalho de Turismo no Brasil*.

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 RMS.

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

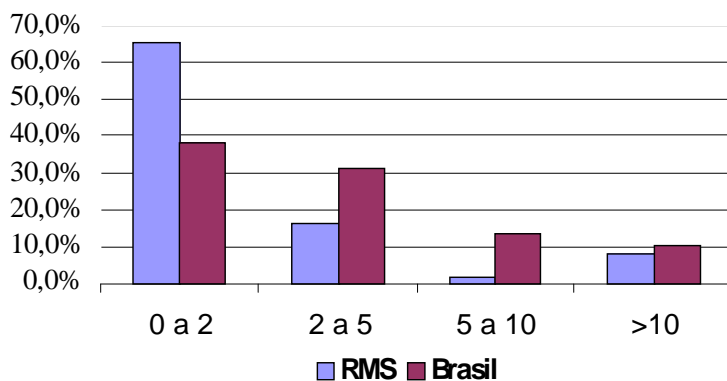


Fonte: IH 1999

O Gráfico 3.10.2.7 mostra o comportamento dos **anos de estudo** para os empregos no setor de Lazer na RMS, mas não apresenta as médias nacionais, pois esses dados não estão disponíveis.

Os trabalhadores das atividades de Lazer e Entretenimento possuem uma média de cerca de 8 anos de estudo, o que representa o 1º grau completo. Dentre as cinco categorias estudadas na pesquisa, essa apresenta a segunda melhor média, ficando abaixo apenas das agências de viagens e empresas de turismo, categoria na qual a média atinge cerca de 10 anos de estudo.

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



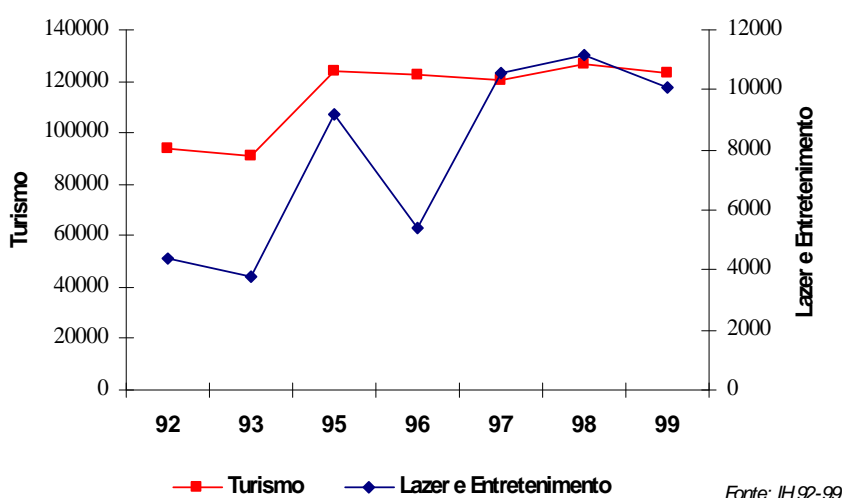
Fonte: IH 1999

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 RMS.

As atividades de lazer e entretenimento obedecem à tendência de remuneração que vem se mostrando na atividade turística no Pólo Salvador e Entorno: de maneira geral, 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 RMS – 92-99



A geração de empregos no setor de Lazer e Entretenimento apresenta maiores oscilações do que no setor de turismo em geral. Entre o ano de 93 e 95 ocorreu um acréscimo de 143% na oferta de empregos, enquanto no setor de turismo como um todo, o acréscimo foi bem menor: 37%.

Em seguida a esse grande aumento de empregos, houve em 95 uma acentuada queda, de 41%. Em 96, o índice voltou a subir, alcançando patamares maiores do que no período de 93 a 95.

Em 99, a situação da oferta de empregos nas atividades de lazer e entretenimento revela tendência a um declínio, enquanto o turismo como um todo se mantém estável. Nota-se, então, que as atividades de lazer têm variações de empregos de maneira independente ao setor como um todo. A razão 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 4% do total de empregos do setor turístico da RMS⁵. 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)

Ocupações	% (média nacional)	Total Empregos*
Agentes de venda de passagens/Agentes de turismo	13,4%	473
Ajudantes/Auxiliares Diversos	7,6%	268
Agentes de passagens aéreas/Emissores de passagens aéreas	7,5%	265
Donos/Sócios (Empregadores)	7,4%	261
Motoristas	6,0%	212
Agentes/Controladores/Inspetores de transporte	4,7%	166
Diretores/Gerentes/Administradores	4,4%	155
Supervisores/Chefes/Encarregados	4,0%	141
Donos/Sócios (Conta própria)	3,6%	127
Trabalhador braçal/Carregador/Descarregador	2,8%	99
Operadores/Digitadores no processamento de dados	2,4%	85
Mensageiros/Office-boys	2,2%	78
Técnico de turismo	2,0%	71
Balconistas/Atendentes	1,9%	67
Secretárias	1,2%	42
Ocupações em agências de viagem e empresas de turismo	16,6%	586
Outras	12,4%	438
Total	100%	3.530

(*) *estimativa*

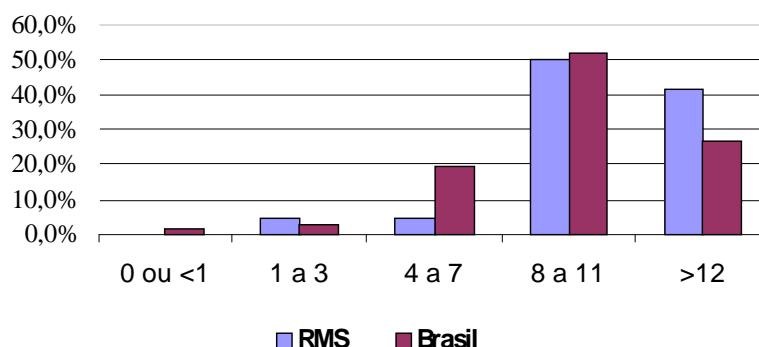
Fonte: IH 1999

As **ocupações** mais significativas nesse 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), obtém-se um total de 11% de representatividade, o que seria a segunda categoria com maior participação.

⁵ Fonte: Instituto de Hospitalidade, *Perfil dos Profissionais no Mercado de Trabalho de Turismo no Brasil*.

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



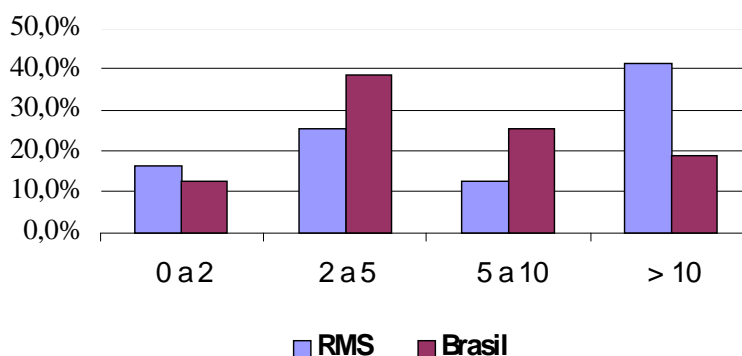
Fonte: IH 1999

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

Não existem trabalhadores neste segmento com menos de 1 ano de estudo. Os que possuem entre 1 e 7 anos de estudo somam 8,4%, enquanto a mesma classe no Brasil representa 22,5% dos empregados nas atividades de agências e operadoras de viagem.

Metade dos trabalhadores possuem entre 8 e 11 anos e o restante, ou seja 41,7%, 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)

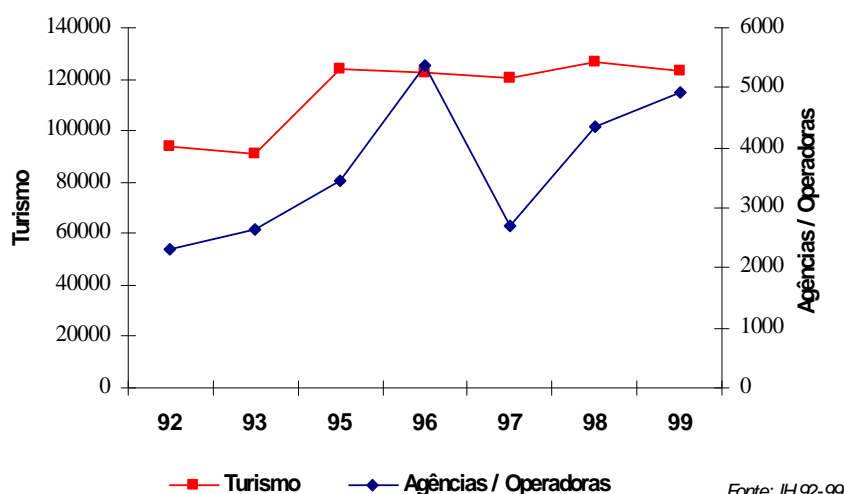


Fonte: IH 1999

As **remunerações** dos empregados que atuam no setor de Agências e Operadoras de Turismo são as mais altas do setor turístico, tanto na RMS 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. Um dos fatores que justifica tal diferença é o nível de educação dos empregados. Profissionais com muitos anos de estudo tendem a ser mais escassos no mercado, por isso recebem melhor remuneração.

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



O setor de Agências obteve, durante o período 92-99, um crescimento de empregos de 114%, representando o segundo maior crescimento, ficando atrás apenas do setor de Lazer e Entretenimento, que cresceu 130%.

O segmento apresenta crescimento na oferta de emprego até o ano de 1996, quando pela única vez durante o período experimenta uma grande queda, de 50%. No entanto, retoma seu crescimento no ano de 1997, seguindo neste movimento até o ano de 1999.

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

Transportes

As atividades relacionadas a transportes representam hoje 32% dos profissionais que atuam na área de turismo na RMS⁶. Esta é a segunda maior participação no setor.

⁶ Fonte: Instituto de Hospitalidade, *Perfil dos Profissionais no Mercado de Trabalho de Turismo no Brasil*.

Tabela 3.10.2.7 – Transportes – Principais Ocupações (1999)

Ocupações	% (média nacional)	Total Empregos
Motoristas/Taxistas	55,2%	22.844
Cobreadores/Trocadores	12,5%	5.173
Ajudantes/Auxiliares Diversos	2,9%	1.200
Ajudantes de motoristas/Carregadores/Lavadores de veículos,etc	2,7%	1.117
Despachantes/Fiscais/Inspetores/Agentes	2,6%	1.076
Mecânicos/Auxiliares	2,0%	828
Donos/Sócios(Empregadores)	1,9%	786
Guardadores de veículos	1,3%	538
Chefes/Encarregados/Supervisores/Assistentes	1,2%	497
Recpcionistas/Atendentes/Agentes/Emissores de passagens	0,9%	372
Diretores/Gerentes/Admistradores	0,9%	372
Guardas/Vigias/Vigilantes	0,8%	331
Serventes/Faxineiros	0,8%	331
Marinheiros/Tripulantes marítimos	0,6%	248
Piloto/Capitão/Motorista/Patrão de embarcação	0,5%	207
Telefonistas	0,5%	207
Balconistas/Atendentes	0,4%	166
Aeromoça/Comissário de bordo	0,4%	166
Donos/Sócios(Conta Própria)	0,4%	166
Piloto/Comandante/Mecânico de vôo	0,4%	166
Agentes de venda de passagens/Agentes de turismo	0,4%	166
Eletricistas	0,4%	166
Pintores	0,4%	166
Caixas	0,4%	166
Máquinas de trem/Condutores de Metrô	0,3%	124
Agentes/Bilheteiros/Inspetores e fiscais de estação de trem e metrô	0,3%	124
Secretárias	0,3%	124
Lanterneiros	0,3%	124
Ocupações diversas de transportes	2,2%	910
Outras	5,9%	2.442
Total	100%	41.384

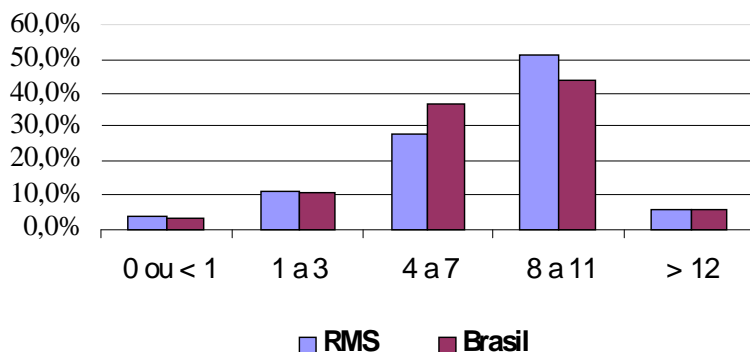
(*) *estimativa*

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: auxiliares diversos, despachantes, mecânicos, donos/sócios empregadores, pilotos, serventes, telefonistas, entre outros.

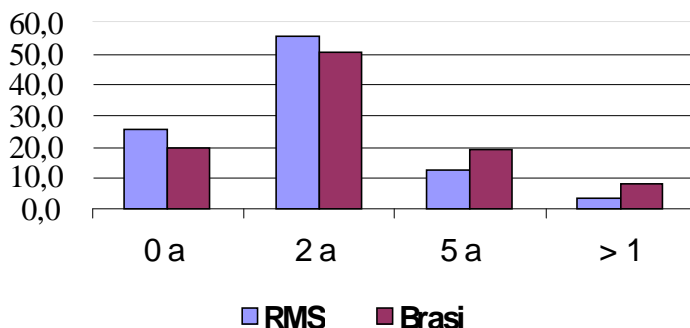
Gráfico 3.10.2.13 – Transportes – Percentual dos Empregados por Anos de Estudo



Fonte: IH 1999

A escolaridade dos trabalhadores que atuam no segmento de transporte na RMS é muito semelhante à do Brasil, tendo, porém, uma média de anos de estudo ligeiramente maior que a média nacional.

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

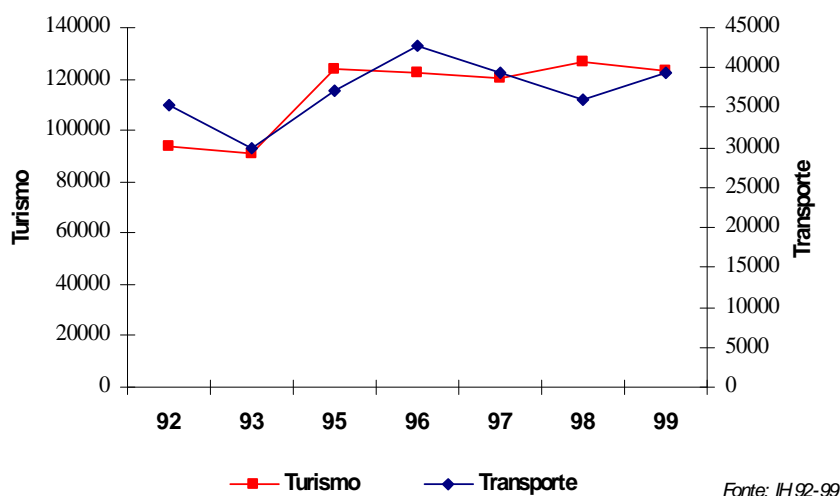


Fonte: IH 1999

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

A parcela de trabalhadores que recebem entre 2 e 5 salários mínimos é de 55,25%. Apenas 3,6% recebem mais de 10 salários mínimos na RMS, quando no Brasil 8,10% 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 RMS – 92-99



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.

Posição na Ocupação

Outro dado relevante acerca das condições de trabalho em turismo na Bahia é a que trata das posições na ocupação. O mesmo estudo do Instituto de Hospitalidade analisa, setor a setor, a distribuição dos ocupados nas diversas posições que podem ter na empresa. A próxima tabela identifica a variação por setor, a média do setor de turismo e as médias nacional e regional. Para fins de comparação mais adequada, os dados referem-se à Região Metropolitana de Salvador (RMS), única desagregação existente para o Estado.

Tabela 3.10.2.8 – Posição na Ocupação

Setor	Total	Empregados com carteira	Empregados sem carteira	Conta-própria	Empregador	Não remunerado	Total Precário
Lazer e Entretenimento	10.060	22,4%	34,7%	34,7%	4,1%	4,1%	73,5%
Hotéis e Pousadas	9.230	82,2%	17,8%	0,0%	0,0%	0,0%	17,8%
Bares e Restaurantes	59.500	24,5%	23,8%	30,7%	6,9%	14,1%	68,6%
Agências e Operadoras	4.924	33,3%	29,2%	4,2%	33,3%	0,0%	33,4%
Transportes	39.399	58,6%	15,2%	24,1%	1,6%	0,5%	39,9%
Turismo e Correlatos (RMS)	123.113	39,8%	21,7%	25,5%	5,5%	7,3%	54,5%
Turismo e Correlatos (NE)	1.056.521	23,7%	20,9%	37,5%	5,0%	12,6%	71,0%
Turismo e Correlatos (Brasil)	4.402.158	35,0%	18,3%	31,1%	6,2%	9,0%	58,4%

Fonte IH 99

O total de ocupações precárias (sem carteira, conta-própria e não remunerado) é bastante alto no setor como um todo (54%). Este fato está relacionado com a grande sazonalidade da atividade turística e com as dificuldades de adequação à legislação trabalhista brasileira. Apesar de essa ser uma característica comum ao mercado de trabalho brasileiro, na RMS a porcentagem de ocupações precárias é inferior à verificada no Nordeste e no Brasil como um todo.

Hotéis e Pousadas é o setor onde a relação de ocupações precárias é menor. Em Agências e Operadoras, é alto o percentual de empregadores e baixo o nível de ocupações precárias. Em Transportes, por sua vez, também é alto o contingente de trabalhadores formais e autônomos (representados por taxistas, principalmente). Em Bares e Restaurantes é alto o índice de proprietários e sócios que trabalham por conta própria. Em Lazer e Entretenimento é alto o número de músicos e atores, que tipicamente não apresentam relação de vínculo formal com o local onde exercem a ocupação.

Instituições de Capacitação e Treinamento

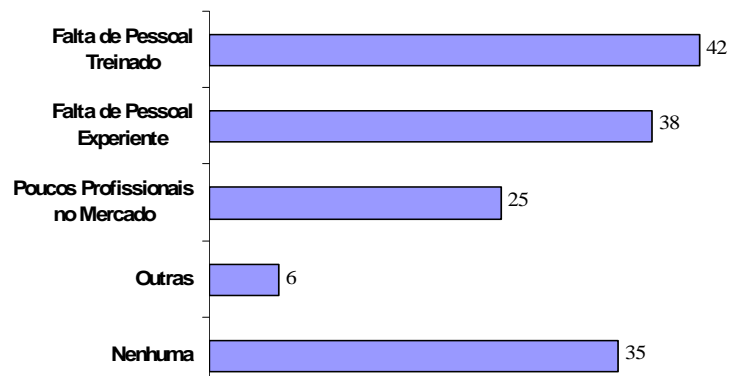
Para a análise das instituições de capacitação e treinamento de mão de obra para o turismo foram utilizadas outras duas pesquisas do IH, “Oferta de Capacitação Profissional no Setor de Turismo” e “Demanda por Capacitação Profissional no Setor de Turismo”. Estas pesquisas, diferentes da primeira, não apresentam dados específicos para a RMS. A maioria dos dados considera o âmbito nacional. As médias nacionais, em diversos itens de caracterização da demanda e da oferta por capacitação profissional, foram utilizadas para o Pólo Salvador e Entorno no setor turístico. Obedecendo à lógica proposta pelas pesquisas do IH, esta parte está dividida em duas: a **demanda** e a **oferta** de capacitação profissional para o turismo.

Demanda por Capacitação Profissional no Setor de Turismo

Em primeiro lugar, serão apresentadas as necessidades das empresas empregadoras, de acordo com a pesquisa de demanda por qualificação profissional do turismo. Num segundo momento, apresentar-se-ão as informações sobre os cursos, analisando o quanto estes atendem às demandas das empresas.

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 falta de experiência.

Gráfico 3.10.2.16 – Dificuldades de Contratação de Profissionais (%)



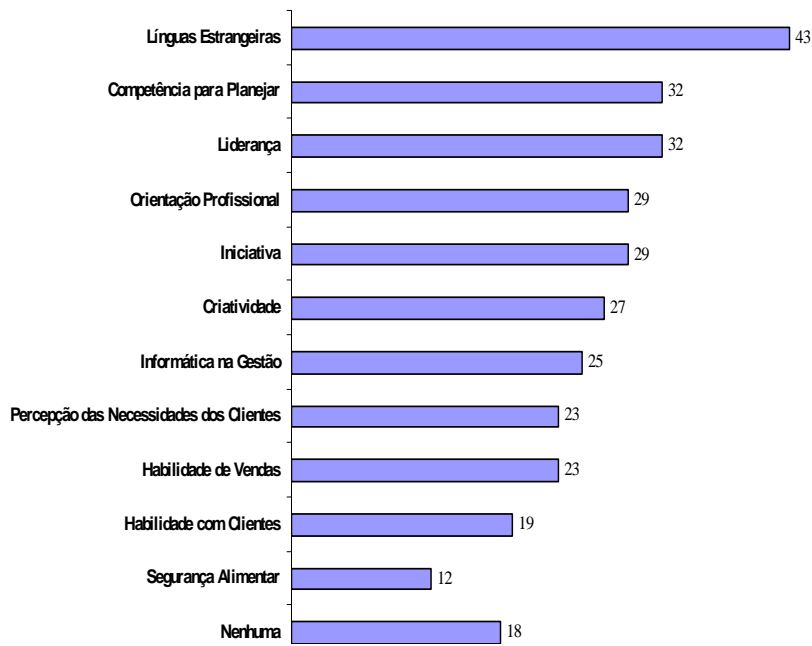
Fonte: IH 1999

Constata-se grande demanda por treinamento e capacitação profissional (para 42% das empresas), demonstrando que os cursos disponíveis atualmente não são suficientes para a demanda atual.

A metodologia de pesquisa do IH para as demandas de capacitação profissional procura analisar separadamente os profissionais de gerenciamento e supervisão e os ocupados em funções operacionais.

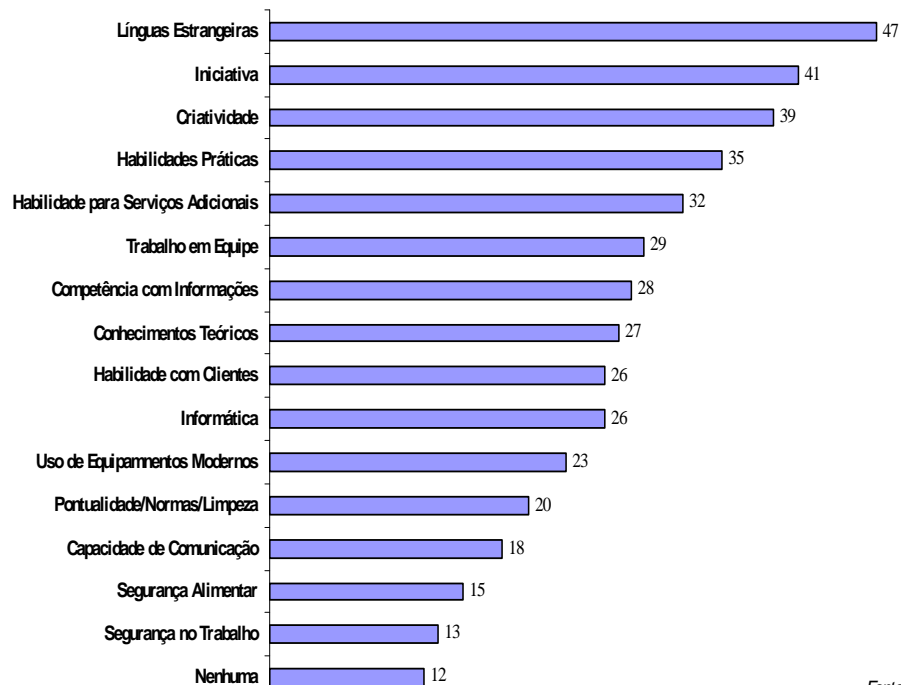
Para ambos os níveis dos funcionários, destaca-se a falta de conhecimento de línguas estrangeiras. Para o nível gerencial destacou-se também a falta de competência para planejar e a falta de liderança. Já para os funcionários de nível operacional foram constatadas carências de criatividade e iniciativa.

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



Fonte: IH 1999

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

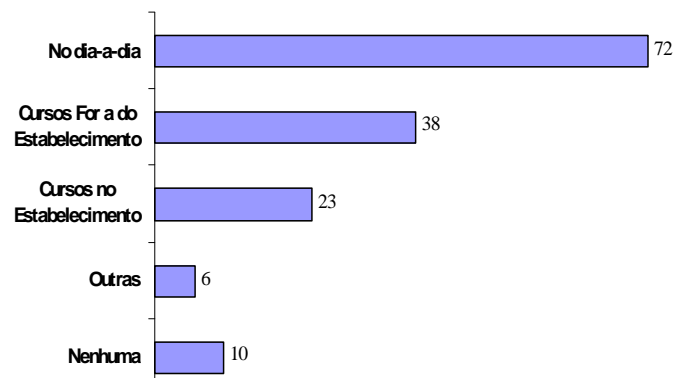


Fonte: IH 1999

Somente em uma pequena porcentagem das empresas foi apontado que seus profissionais não possuem qualquer carência de competências.

Com isso, mais uma vez se conclui que são necessários mais cursos de treinamento e capacitação. Na intenção de amenizar estas carências, as empresas oferecem aos seus funcionários algum tipo de treinamento. A maioria delas oferece o treinamento na execução diária das tarefas (72%). Em 38% das empresas, ocorre treinamento fora do estabelecimento, sendo maior a ocorrência nas agências de viagem.

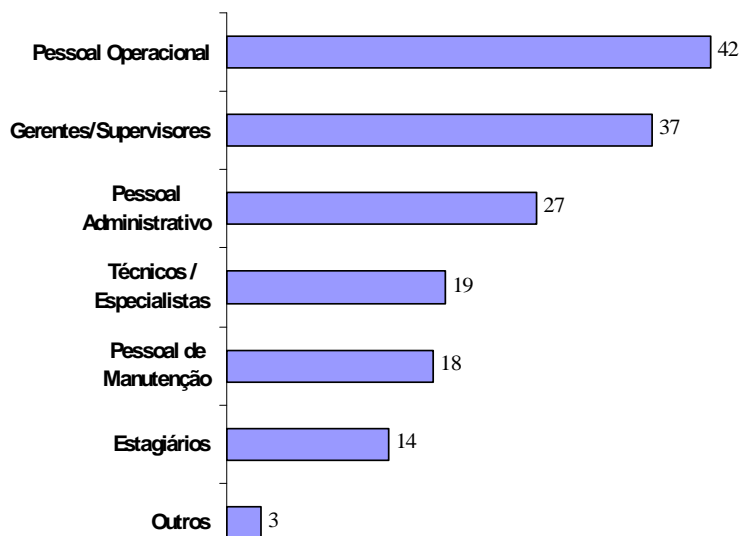
Gráfico 3.10.2.19 – Formas de Treinamento dos Profissionais (%)



Fonte: IH 1999

Nas empresas pesquisadas, são dadas 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, mas também para os funcionários de administração, técnicos e estagiários.

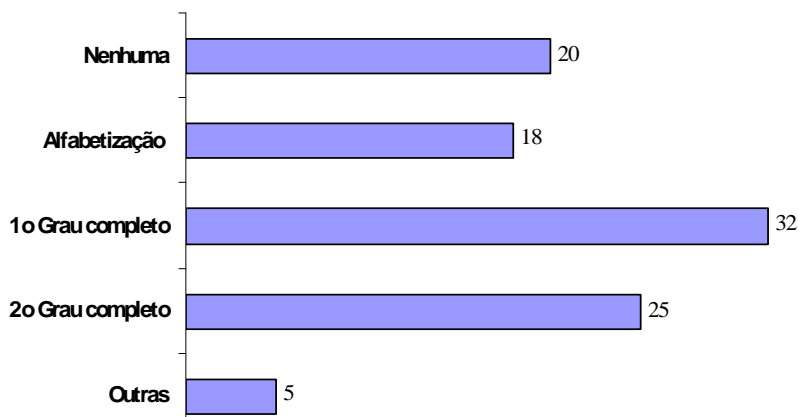
Gráfico 3.10.2.20 – Intenção de Aumento na Carga de Treinamento (%)



Fonte: IH 1999

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 segundo grau completo.

Gráfico 3.10.2.21 – Escolaridade Mínima Exigida para Contratação (%)



Fonte: IH 1999

Sendo assim, o problema da falta de mão de obra qualificada que enfrenta o setor turístico não é só uma deficiência nos cursos específicos do setor turístico. Os baixos índices educacionais enfrentados pelo Pólo Salvador e Entorno são agravantes deste problema.

Oferta de Capacitação Profissional no Setor de Turismo

Nesta parte são analisados os cursos disponíveis atualmente no Pólo Salvador e Entorno para a área de turismo. No início, se faz uma pequena análise sobre o Sistema S e depois sobre o Fórum de Estudos Avançados para o Turismo (FEAT), que vem exercendo importante papel na capacitação para o turismo no estado. Por fim, são listadas as instituições de treinamento e capacitação para o turismo.

“Sistema S”:

O sistema S, como são chamados o SENAI, SENAC e SEBRAE, mais representado na capacitação para o turismo através do SENAC, é um dos maiores formadores de mão de obra para o turismo no Pólo Salvador e Entorno. De 1990 a 2001, o SENAC ofereceu 77.838 matrículas em cursos técnicos de turismo, distribuídos entre cursos básicos e continuados.

Nos Centros de Formação Profissional, que se encontram em Camaçari e Salvador, ministram-se cursos técnicos de garçom, cozinheiro, camareira, recepcionista, além de oficinas diversas. Os cursos de maior repercussão são os de cozinheiro e garçom. Anualmente, nas unidades de Salvador, esses cursos formam aproximadamente 450 alunos. Os cursos especiais de turismo ministrados nos últimos anos foram:

- Guia de turismo regional (1999 – 1 turma);
- Organizador de eventos (2000 – 1 turma);
- Recepcionista de hotel (2001 – 1 turma);
- Camareira (2002 – 2 turmas);
- Recepcionista para cruzeiros marítimos (2002 – 1 turma);
- Organizador de eventos para cruzeiros marítimos (2002 – 1 turma);
- Técnico em guia de turismo (2002 – 1 turma).

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. Além disso, o SENAC conta com as empresas pedagógicas – os restaurantes-escola – em Salvador, na Casa do Comércio e Pelourinho.

Os instrutores que ministram os cursos no SENAC são 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 se concentra mais na assessoria e formação de empreendedores não só para o turismo, mas também para outras atividades. Os cursos são disponibilizados conforme a demanda do mercado e a instituição procura trabalhar com a formação de parcerias para ministrá-los.

Segundo representantes do SEBRAE, a quantidade de cursos hoje oferecida ainda está aquém das necessidades atuais. Porém, o SEBRAE procura garantir a qualidade dos cursos oferecidos principalmente por estar atento à visão retrógrada da maioria dos

empreendedores e possíveis empreendedores que vão ingressar nos cursos. Os principais temas tratados não são específicos para o turismo, mas tratam de temas gerais de administração e empreendedorismo, como:

- Atendimento ao cliente;
- Planejamento estratégico;
- Desenvolvimento de habilidades gerenciais;
- Controles financeiros.

FEAT:

Criado em setembro de 1999, o "Fórum de Estudos Avançados para o Turismo" (FEAT) tem o propósito de "fomentar e articular ações de educação para o turismo, visando ao incremento continuado da qualidade os serviços turísticos na Bahia".⁷

Tendo em vista estes objetivos, o FEAT vem fazendo reuniões sistemáticas onde se discute a problemática do turismo no Estado e possíveis soluções.

O FEAT busca a produção de conhecimento e metodologias em turismo que possam ser aplicadas de forma integrada entre os vários setores relacionados com a temática da pesquisa, formação e capacitação de recursos humanos para o turismo. Conta com a participação de diversas empresas públicas, ONGs, universidades e associações do setor privado, tais como:

- Secretaria de Cultura e Turismo do Estado;
- Secretaria de Educação do Estado;
- Instituto de Hospitalidade;
- Centros Federais de Tecnologia d Bahia;
- Senac;
- Universidade Federal da Bahia;
- Universidade Estadual da Bahia;
- Universidades particulares com cursos na área de hotelaria e turismo;
- Associação Brasileira de Agências de Viagens (ABAV-BA);
- Associação Brasileira da Indústria de Hotéis (ABIH-BA).

No que concerne à capacitação, o FEAT 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".⁸

⁷ FEAT, 2001

⁸ FEAT, 2001

Além disso, a criação de um espaço de discussão virtual com acesso a bancos de dados sobre o turismo na Bahia garante uma grande disseminação de informações-chave para o desenvolvimento turístico.

Instituições de Treinamento e Capacitação:

A Tabela 3.10.2.9 resume as instituições que prestam cursos na área de turismo e hotelaria do Pólo Salvador e Entorno.

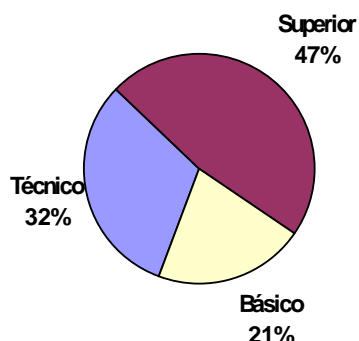
Tabela 3.10.2.9 – Instituições de Treinamento e Capacitação no Pólo Salvador e Entorno

Instituição	Tipo de Curso
Universidade do Estado da Bahia - UNEB	Superior
Universidade Católica de Salvador - UCSAL	Superior
Faculdade e Escolas de Nível Superior - UNIBAHIA	Superior
Faculdades Integradas da Bahia - FIB	Superior
Colégio Maria Cândio de Souza	Técnico
Avante - Qualidade, Educação e Vida - ONG	Básico
Emtursa - Empresa de Turismo de Salvador	Básico
Bahiatursa - Empresa de Turismo da Bahia	Básico
Centro de Educação Superior Unyahna - CESUS	Superior
Faculdade de Turismo da Bahia - FACTUR	Superior
ACTO - Tecnologia Empresarial e Projetos Culturais	Básico
Centro Federal de Educação Tecnológica da Bahia - CEFET BA	Técnico
Colégio Francisco de Assis	Técnico
Universidade Salvador - UNIFACS	Superior
Faculdade de Educação Monte Negro / Academia de Educação Monte Negro	Superior
Faculdades Diplomata	Superior
SENAI	Básico
SENAC	Básico
SEBRAE	Básico

Fonte: IH 1999

De acordo com o tipo de curso, as instituições se distribuem da seguinte maneira:

Gráfico 3.10.2.22 – Faixas dos Níveis de Cursos Oferecidos pelas Instituições de Treinamento e Capacitação do Pólo Salvador e Entorno (%)

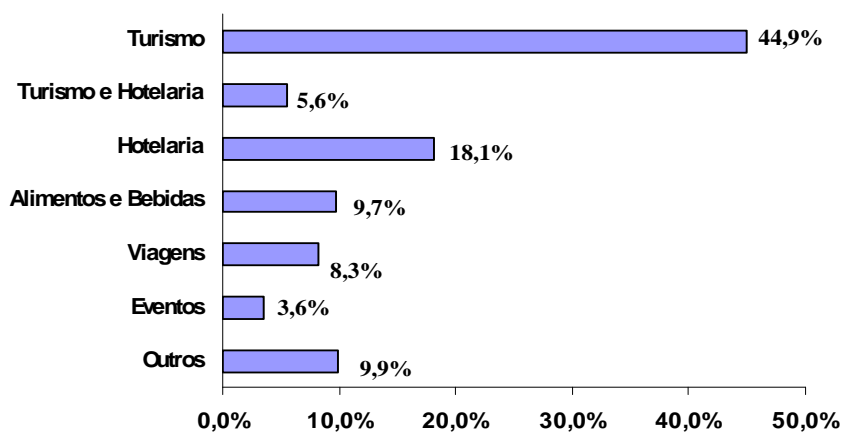


Fonte: IH 1999

A maioria dos cursos disponíveis é de nível superior. A baixa quantidade de cursos de nível técnico é um dos grandes motivos pelo qual existe carência de mão de obra treinada. Muitos dos cargos que apresentam carências de mão de obra treinada poderiam ser preenchidos por pessoas treinadas somente em cursos livres e técnicos.

Cursos que poderiam ter uma base mais técnica, como o de Alimentos e Bebidas; Viagens e Eventos têm incidências de 10, 8 e 4, respectivamente.

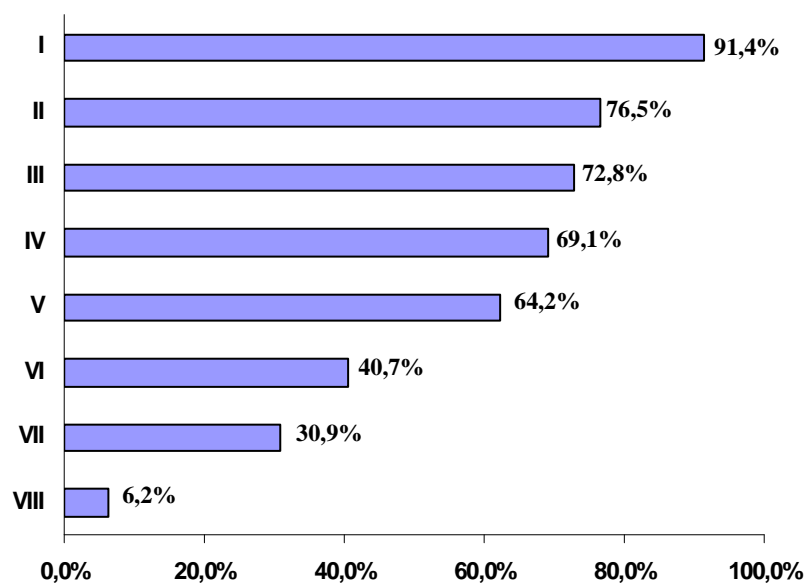
Gráfico 3.10.2.23 – Cursos Segundo Área de Concentração – Brasil (%)



Fonte: IH 1999

As competências que os cursos de capacitação disponíveis vêm desenvolvendo em seus treinamentos estão classificadas no Gráfico 3.10.2.24.

Gráfico 3.10.2.24 – Competências 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 1999

As carências dos profissionais, segundo os empregadores, (Gráfico 3.10.2.17 e Gráfico 3.10.2.18) aproximam-se pouco das competências que os cursos disponíveis visam desenvolver. Esses cursos são mais voltados aos níveis gerenciais e de controle.

O nível operacional, onde a necessidade de aumento de cursos é maior (segundo o Gráfico 3.10.2.20), não encontra apoio nos cursos disponíveis.

Os cursos disponíveis, portanto, não atendem às necessidades e expectativas indicadas pelas empresas empregadoras.

Certificadoras de Mão de Obra

De acordo com informações fornecidas pelo IH, a única instituição capacitada para certificar 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”.⁹

A metodologia parece rigorosa em excesso, já que, dos 9.855 profissionais avaliados, somente 891 conseguiram a certificação¹⁰. O processo de avaliação demora cerca de 45 dias.

As empresas que estão ajudando a implementar o sistema são as mais comprometidas com a exigência da certificação. Exemplos destas empresas são: ABRASEL, SuperClubs Breezes, Contratuh, e Buffet Charlô.

Estando ainda em desenvolvimento, o Programa ainda não pode ser tecnicamente avaliado. O rigor e tempo de certificação exagerados são indicadores de que ainda precisam ser feitos ajustes. Como resultado, ainda não há uma amostra representativa de profissionais que foram certificados 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.”¹¹

A certificação da mão de obra contempla uma necessidade atual de qualidade no setor de turismo, marcado pela carência de profissionais capacitados e por uma demanda cada vez maior por serviços de alto nível.

Conclusão

Ficou claro que um dos pontos mais fortes da Bahia, em geral, e do Pólo Salvador e Entorno, em particular, é a hospitalidade do povo. A Tabela 3.11.13 demonstra para os principais destinos do Pólo Salvador e Entorno índices de satisfação com a hospitalidade do povo que sempre superam 80%, chegando, em alguns casos, como Praia do Forte (95,5%), Itaparica / Vera Cruz (91,3%) e Sauípe (91,8%), a ultrapassar os 90%.

A conseqüência disso é a existência de um grande potencial, que é a hospitalidade do povo baiano. Esse potencial poderia ser fortemente alavancado em um treinamento adequado que, acima de tudo, preservasse e valorizasse a cultura do povo baiano e fizesse com que ele se orgulhasse de sua origem.

⁹ IH, 2002

¹⁰ IH 2002

¹¹ IH, 2002

Dessa maneira, parece inadequado que 47% dos cursos disponíveis sejam de nível superior. Também parece clara a necessidade de se dedicar com maior esforço aos cursos de idiomas (que não constam no levantamento do IH).

Mas, sobretudo, é importante que as pessoas envolvidas na prestação de serviços no setor turístico tenham uma formação cultural mais genérica, que valorizasse a experiência cultural do turista do Pólo Salvador e Entorno, por um lado, e que aumentasse a motivação e a auto-estima dessas pessoas.

Também é clara a necessidade de cursos técnicos em maior número e, principalmente, de sistemas de certificação de qualidade da mão de obra.

Sendo assim, um projeto que encare a educação para o turismo como algo contínuo e multidisciplinar poderia melhorar de fato a performance dos empregados no setor turístico.

A idéia de aproveitar o potencial natural da hospitalidade do povo baiano requer programas de educação sócio-profissional, onde a convivência e as relações pessoais contam tanto quanto um conteúdo técnico e específico. Para tanto, novos espaços de aprendizagem podem ser utilizados, como as empresas e a própria cidade.

Desta maneira, o aprendizado para o turismo não estaria concentrado em cursos de tempo e conteúdo determinados, mas poderia ser feito em “processos educativos”, dentro e fora de salas de aula, onde cada experiência pessoal traz ao profissional mais elementos que ele poderia utilizar no trabalho e na relação com as pessoas. Além disso, o fato de grande parte dos ocupados em turismo possuírem vínculos precários (sem carteira, por conta própria e sem remuneração), indica um obstáculo adicional para a formatação e oferta de capacitação. O acesso através de associações e cooperativas parece ser uma solução adequada.

Ficou evidente, ainda, a grande diversidade de entidades e instituições envolvidas com a questão da educação profissional para o turismo. Um dos grandes gargalos para enfrentar as deficiências relacionadas com a mão-de-obra e o aprimoramento dos serviços turísticos é justamente a dispersão de atribuições e esforços. Já existe muita experiência acumulada na prestação de serviços pelas entidades apresentadas ao longo do capítulo. A congregação dos diversos atores em torno de objetivos e diretrizes únicos, iniciada através do FEAT, deve ser mantida e impulsionada, necessitando apenas de maior coordenação e apoio. A presença de diversas entidades dedicadas à capacitação no Conselho do Pólo garante uma correta ênfase nesse aspecto essencial para o desenvolvimento do turismo.