

3.10.1. Educação da Comunidade para o Turismo

Introdução

O objetivo deste capítulo é analisar o nível de conscientização e preparo da sociedade anfitriã para receber o turista. A análise se inicia com dados sobre os índices educacionais da comunidade (vide capítulo 3.2.2 – Análise Social). Em seguida, utilizando como base a Pesquisa de Demanda Turística da Bahiatursa¹ e as informações colhidas da comunidade no Workshop (WS), os seguintes itens são avaliados:

- Disposição da comunidade para receber e acolher o turista;
- Consciência do papel de cada cidadão no processo de desenvolvimento do turismo;
- Consciência sobre diversos aspectos relacionados à “boa educação”: respeito às filas, jogar lixo na lixeira, higiene e apresentação pessoal, etc; e
- Consciência de valores éticos que permitam o relacionamento justo e correto com os visitantes.

Por fim, elencam-se os programas e projetos implementados voltados à conscientização e sensibilização da sociedade anfitriã, também de acordo com o que a comunidade manifestou no WS.

Índices Educacionais

O estudo sobre os índices educacionais está no capítulo 3.2.2 “Análise Social”, que contém uma análise aprofundada, mostrando a classificação da população por anos de estudo e mostrando também evoluções nos índices educacionais.

A Tabela 3.10.1.1 apresenta a taxa de alfabetização da população dos municípios do Pólo Salvador e Entorno. Percebe-se que as taxas de alfabetização das Zonas Turísticas desse Pólo apresentam índices maiores que a média baiana.

Salvador, Lauro de Freitas, Camaçari e Madre de Deus apresentam altas taxas. Conde, Jandaíra e Jaguaripe, ao contrário, demonstram taxas muito baixas.

A taxa média para o Brasil é de 87,2% de alfabetizados, contra 75,4% para o Nordeste. A Bahia demonstra indicadores melhores que os do Nordeste, mas perde para a média

¹ Pesquisa de Demanda Turística Bahiatursa (2000/2001). Para o Pólo Salvador e Entorno foram analisadas as pesquisas dos principais destinos turísticos: Cachoeira (2000), Itaparica/Vera Cruz (2000), Salvador (2001), Praia do Forte (2001) e Sauípe (2001).

nacional. A taxa de alfabetização é calculada com base na população total de dez anos de idade ou mais.

Tabela 3.10.1.1 – Taxa de Alfabetização – Municípios do Pólo Salvador e Entorno

		2000		
Município		População Total	População Alfabetizada	Taxa Alfabetização
Baía de Todos os Santos	Jaguaripe - BA	10.172	6.566	64,5%
	Itaparica - BA	14.989	12.846	85,7%
	Vera Cruz - BA	23.417	19.895	85,0%
	Nazaré - BA	21.253	16.536	77,8%
	Salinas da Margarida - BA	8.196	6.941	84,7%
	Maragojipe - BA	32.276	22.888	70,9%
	São Félix - BA	11.048	8.620	78,0%
	Cachoeira - BA	24.315	19.224	79,1%
	Saubara - BA	8.367	6.840	81,7%
	Santo Amaro - BA	47.317	39.370	83,2%
	São Francisco do Conde - BA	20.617	17.336	84,1%
	Madre de Deus - BA	9.745	8.944	91,8%
	Salvador - BA	2.028.377	1.902.532	93,8%
Total Baía Todos os Santos		2.260.089	2.088.538	92,4%
Costa dos Coqueiros	Lauro de Freitas - BA	90.585	82.389	91,0%
	Camaçari - BA	127.363	112.327	88,2%
	Mata de São João - BA	26.104	21.450	82,2%
	Entre Rios - BA	28.242	21.019	74,4%
	Esplanada - BA	20.316	14.576	71,7%
	Conde - BA	14.979	9.740	65,0%
	Jandaíra - BA	7.301	4.535	62,1%
	Total Costa dos Coqueiros		314.890	266.036
Bahia		10.385.720	8.138.193	78,4%

Fonte: IBGE - Censo Demográfico 2000

Características da Sociedade Anfitriã

A avaliação sobre a disposição da comunidade em receber o turista está evidente no item “Hospitalidade do povo” das pesquisas da Bahiatursa. No que concerne à conscientização da população sobre a “boa educação”, está disponível a informação sobre o lixo, no item “Limpeza pública”.

Tabela 3.10.1.2 – Pesquisa de Demanda Bahiatursa – Principais Destinos Turísticos do Pólo Salvador e Entorno 2000/2001

	Cachoeira (2000)		Itaparica / Vera Cruz (2000)		Salvador (2001)		Praia do Forte (2001)		Sauípe (2001)		
	Ótimo / Bom	Ruim / Péssimo	Ótimo / Bom	Ruim / Péssimo	Ótimo / Bom	Ruim / Péssimo	Ótimo / Bom	Ruim / Péssimo	Ótimo / Bom	Ruim / Péssimo	
Equipamento / Serviço	Bares/restaurantes	70,5	5	64	4,4	79,9	0,9	84,9	2,3	72,1	7,2
	Comércio/compras	56,5	3,5	35,6	6,1	67,4	0,7	64,9	4,2	48	7,7
	Meios hospedagem	63	5	30,7	2,9	41,2	2,2	88,7	1,1	91,8	0,5
	Guias turismo	29,5	14,5	5,1	4,9	8,8	0,6	40,4	0,4	44,2	1
	Serviços táxi	34,5	3,5	25,4	2,2	42,8	2,9	9,1	2,2	7,7	1,9
	Diversões noturnas	44	16	36,5	6,3	55,1	0,8	22,4	11	21,6	15
	Equipamentos lazer	39,5	20,5	31,9	5,1	41	0,4	56,3	1,9	79,3	5,3
	Passeios oferecidos	35	14	14,1	4,4	27,1	0,2	55,9	1,5	54,3	5,7
	Receptivo	45	12	9,9	0,2	12,2	0,5	61,5	0,4	68,7	6,3
	Sinalização turística	35,5	27,5	19,2	11,9	35,5	5,2	49,8	4,5	85,1	2,4
Informação turística	48,5	18	23,4	9,5	29,3	2,3	66,4	3,4	73,5	5,8	
Hospitalidade do povo	82	1	91,3	0,2	88,1	1,1	95,5	0,4	91,8	1,4	
Infra-estrutura	Terminal marítimo	9,5	4,5	47,9	6,8	17,2	1,8	3,4	0,4	1	0,5
	Terminal rodoviário	14,5	14	6,8	1,2	31,1	1,5	4,6	3,4	1	0
	Ônibus urbano	23,5	7	16,3	4,3	30,8	4,7	7,9	2,6	7,2	2,4
	Aeroporto	7,5	2,5	25,6	1,7	46,1	0,5	13,2	0	1,5	0
	Comunicações	66,5	4	49,7	12,7	59	5,5	67,6	2,3	65,3	6,7
	Sinalização urbana	46,5	19	37,7	16	62,8	7,4	37	6,8	66,4	1
	Limpeza pública	42	22	45,3	16,8	59,2	6,8	52,1	10,1	80,9	1
Segurança pública	46	13,5	48,9	11,7	61,3	7,3	66,1	3,1	92,8	0	
Atrativos	Manifestações populares	66,5	3	30,6	0,5	45,4	0,9	38,5	5,7	8,2	0,5
	Atrativos naturais	79,5	3	91,8	1	79,8	0,9	97,7	0	91,8	0
	Patrimônio histórico / cultural	78	6	51,6	3	75,9	0,7	50,6	5	6,7	0

Fonte: Bahiatursa 2000/2001

A hospitalidade é o item com maiores índices de “ótimo” e “bom”. Para todos os destinos a média foi entre 82 e 96%. O segundo item melhor avaliado foi o de atrativos naturais, seguido dos bares e restaurantes.

Deve ser ressaltado que a avaliação da hospitalidade do povo do Pólo Salvador e Entorno é tão positiva que este quesito se torna um diferencial em relação aos destinos concorrentes.

Na mesma pesquisa é apresentada uma tabela com os itens que os turistas mais gostaram. A hospitalidade está sempre entre os 3 primeiros da lista, dividindo espaço com as praias e outros atrativos naturais.

Tabela 3.10.1.3 – O Que Mais Agradou aos Turistas dos Principais Destinos do Pólo Salvador e Entorno

	Cachoeira (2000)	Itaparica / Vera Cruz (2000)	Salvador (2001)	Praia do Forte (2001)	Sauípe (2001)
Praias	-	22,3%	23,0%	16,0%	2,0%
Hospitalidade	14,5%	12,9%	21,6%	13,3%	14,9%
Atrativos naturais	4,7%	19,1%	8,2%	36,7%	24,9%
Arquitetura Urbana	6,0%	-	-	-	4,5%
Pelourinho	-	-	6,6%	-	-
Pat. Hist. / Cultural	14,0%	5,1%	4,2%	-	-
Tudo	-	5,9%	3,8%	-	4,5%
Culinária	8,9%	2,3%	3,3%	12,9%	-
Limpeza Pública	-	-	3,3%	-	-
Orla	-	-	3,0%	-	-
Cultura	3,0%	-	2,4%	-	-
Shopping	-	-	2,2%	-	-
Infra-estrutura	-	-	-	-	10,0%
Segurança Pública	-	-	-	-	5,5%
Manifestações Pop.	8,1%	2,3%	-	-	-
Povo	4,7%	3,1%	-	-	-
Feira	3,8%	-	-	-	-
Ponte	3,4%	-	-	-	-
Tranquilidade	3,4%	9,6%	-	-	-
Igrejas	2,6%	-	-	-	-
Clima	2,1%	2,7%	-	-	-
Rio	2,1%	-	-	-	-
Diversões	-	-	-	-	2,0%
Outros	18,7%	14,7%	18,4%	21,1%	31,7%

Fonte: Bahiatursa 2000/2001

A ótima impressão dos turistas faz da hospitalidade do povo do Pólo Salvador e Entorno não só um diferencial, mas um fator chave de sucesso, já que sua importância se equipara com os principais motivadores de viagens, como as praias e outros atrativos naturais. Em Salvador, por exemplo, o item hospitalidade foi o que mais agradou a 21,6% dos turistas.

Somente nas pesquisas de Salvador e Itaparica / Vera Cruz, a hospitalidade apareceu como um dos itens que não agradou aos turistas, com índices de desagrado de 0,6% e 0,5%, respectivamente.

Tabela 3.10.1.4 – O que Menos Agradou aos Turistas dos Principais Destinos do Pólo Salvador e Entorno

	Cachoeira (2000)	Itaparica / Vera Cruz (2000)	Salvador (2001)	Praia do Forte (2001)	Sauípe (2001)
Limpeza Pública	17,2%	11,7%	9,8%	20,8%	-
Atendimento	-	3,6%	3,6%	8,4%	10,9%
Preços	-	2,0%	6,0%	7,9%	15,0%
Estradas	-	6,9%	2,3%	5,9%	-
Assédio ao Turista	-	-	4,4%	5,0%	-
Infra-estrutura	-	3,1%	-	4,0%	-
Diversões Noturnas	2,5%	-	-	3,5%	10,2%
Hospedagem	-	-	2,1%	3,0%	4,8%
Infor. Turísticas	-	2,8%	-	3,0%	-
Transporte Coletivo	-	3,3%	4,3%	3,0%	-
Serviços	-	2,3%	2,5%	2,0%	8,8%
Clima	-	-	-	2,0%	4,8%
Culinária	-	-	-	-	10,2%
Comercio / Compras	-	-	-	-	4,8%
Restaurantes	-	-	-	-	4,8%
Praias	-	-	-	-	4,8%
Nada	24,2%	21,9%	4,6%	-	2,0%
Lazer / Diversão	-	-	-	-	2,0%
Ponte	11,0%	-	-	-	-
Prédios em Ruína	6,1%	-	-	-	-
Abandono do Pat. Hist.	5,5%	-	-	-	-
Tudo	2,5%	-	-	-	-
Táxi	-	-	2,7%	-	-
Violência	-	-	3,5%	-	-
Sinalização Urbana	-	3,6%	4,4%	-	-
Pobreza	-	2,5%	5,3%	-	-
Segurança Pública	-	2,8%	8,2%	-	-
Transito	-	2,0%	10,1%	-	-
Custo de Vida	-	2,0%	-	-	-
Poluição das Praias	-	3,8%	-	-	-
Ferry	-	7,9%	-	-	-
Meninos de Rua	-	-	3,2%	-	-
Poluição Sonora	3,7%	-	-	-	-
Hospitalidade	-	0,5%	0,6%	-	-
Outros	27,3%	17,8%	23,0%	31,5%	16,9%

Fonte: Bahiatursa 2000/2001

Entre os itens que menos agradaram aos turistas, destacaram-se a limpeza pública e o assédio aos turistas. O assédio, de acordo com as informações levantadas nas pesquisas de campo, é mais concentrado em Salvador e Praia do Forte.

A limpeza pública freqüentemente ficou entre os três primeiros itens que menos agradaram aos turistas, sustentando índices de desagrado entre 10 e 20%, apesar de os índices de bom / ótimo estarem acima dos 50%.

A próxima tabela contempla a interação da comunidade realizada durante a primeira reunião (WS) do PRODETUR NE II nos municípios. Não existem informações sobre os municípios que não compareceram a essa reunião.

As respostas da comunidade foram interpretadas como negativas (☹), positivas (😊) ou neutras (☺). Foram consideradas não disponíveis (N/D) as informações dos municípios ausentes e das questões não respondidas.

Tabela 3.10.1.5 – Problemática da Conscientização para o Turismo nos Municípios do Pólo Salvador e Entorno (segundo a Comunidade)

	Lixo	Cortesia	Higiene	Apresentação Pessoal	Assédio
Jaguaripe	😊	😊	😊	☺	☺
Itaparica	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D
Vera Cruz	☹	☹	☹	☹	☹
Nazaré	☹	😊	☹	☹	😊
Salinas da Margarida	☹	☹	☹	☹	☹
Maragojipe	☹	☹	☺	☹	😊
São Félix	☹	😊	☺	😊	😊
Cachoeira	☹	😊	☺	☹	😊
Saubara	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D
Santo Amaro	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D
São Francisco do Conde	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D
Madre de Deus	😊	😊	😊	☹	☹
Salvador	☹	😊	☹	☺	☹
Lauro de Freitas	😊	😊	☹	☹	☹
Camaçari	☹	☹	☹	☹	☹
Mata de São João	☹	☹	☹	☹	☹
Entre Rios	☹	☹	☹	☹	☹
Esplanada	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D
Conde	☹	N/D	☹	☹	☺
Jandaíra	N/D	N/D	N/D	N/D	N/D

N/D - Municípios que não estavam presentes na reunião de WS

Fonte: Interação das comunidades no WS - 2001

De acordo com a percepção da comunidade, a maior carência em relação à conscientização para o turismo é a apresentação pessoal. Em segundo lugar está a problemática do lixo, evidenciando mais uma vez que a limpeza pública e a percepção da comunidade em relação ao problema são falhas. Convém ressaltar que conscientização para o turismo engloba diversos aspectos das atitudes e posições tomadas pela comunidade em relação à atividade e ao turista, de modo que as pesquisas com a comunidade podem eventualmente não captar certos aspectos importantes para a análise da realidade e determinação das estratégias de conscientização da comunidade.

O assédio também foi diagnosticado negativamente pela comunidade, assim como pelos turistas. Isso mostra que a comunidade está esclarecida em relação à sua atual condição de

recebimento do turista. Praia do Forte avaliou a conscientização sobre o assédio negativamente.

Programas e Projetos

Os municípios que estiveram presentes nas reuniões de Workshop (WS), dos quais existe informação disponível sobre programas e projetos para a sensibilização e conscientização da comunidade estão, na próxima tabela, destacados em cinza.

Existe uma incidência maior em programas de conscientização para Policiais, Fiscais e Garis. No entanto, como foi percebido nas visitas de campo e durante as discussões no próprio Workshop, os programas são ineficientes, não sendo referência para a análise da conscientização da comunidade. Segundo manifestações informais da comunidade no Workshop, pode-se notar que não existem de fato programas que aplicam meios eficientes para a conscientização da população para o turismo.

Tabela 3.10.1.6 – Programas e Projetos de Sensibilização / Conscientização para o Turismo nos Municípios do Pólo Salvador e Entorno (segundo a Comunidade)

	Servidores Públicos	Policiais	Fiscais	Garis	Agentes de Informação	Agentes de trânsito	Guias	Ambulantes	Barraqueiros
Baía de Todos os Santos	Jaguaripe	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não
	Itaparica								
	Vera Cruz	Não	Não	Não	Não	Não	Sim	Não	Não
	Nazaré	Não	Sim	Não	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
	Salinas da Margarida								
	Maragogipe	Não	Não	Sim	Não	Não	Não	Não	Não
	São Félix	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não
	Cachoeira	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não
	Saubara								
	Santo Amaro								
	São Francisco do Conde								
Madre de Deus	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Sim	Não	Não	
Costa dos Coqueiros	Salvador								
	Lauro de Freitas								
	Camaçari	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Não	Sim	Não
	Mata de São João	Não	Sim	Não	N/D	Não	Não	Sim	Não
	Entre Rios	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não	Não
	Esplanada								
	Conde								
Jandaira									

Fonte: Interação das comunidades no WS - 2001

Além dos programas de conscientização oferecidos aos setores específicos do município (policiais, garis, etc), pode-se citar, em âmbito nacional, o Programa Nacional de Municipalização do Turismo (PNMT), que tem como objetivo, dentre outros, o despertar da consciência das potencialidades turísticas de cada localidade. O PNMT não está presente em todos os municípios do Pólo Salvador e Entorno, mas tem uma incidência significativa.

Outro programa que vem contribuindo para despertar nas comunidades a consciência sobre a importância da cidadania é a Agenda 21², em alguns municípios. O programa não tem como objetivo direto a conscientização da comunidade. No entanto, o processo de

² Processo de planejamento de ações para o desenvolvimento sustentável de localidades. Vide Glossário.

desenvolvimento local sustentável depende de mudanças de atitude, tornando-se necessários os programas de educação da comunidade para a efetiva implantação dos preceitos da Agenda 21.

A Tabela 3.10.1.7 lista os municípios do Pólo Salvador e Entorno que já estão implementando o PNMT e a Agenda 21. É importante lembrar que, em ambos os programas, existem diversas fases de preparação e implementação. A Tabela 3.10.1.7 apenas nos mostra os municípios que já iniciaram o processo de implementação, independente do estágio em que se encontram.

Tabela 3.10.1.7 – Municípios que já iniciaram a construção da Agenda 21 e do PNMT

	Município	PNMT	Agenda 21
Baía de Todos os Santos	Jaguaripe		
	Itaparica	X	
	Vera Cruz	X	
	Nazaré	X	
	Salinas da Margarida		
	Maragojipe		
	São Félix		
	Cachoeira		
	Saubara		
	Santo Amaro		
	São Francisco do Conde	X	
	Madre de Deus		X
	Salvador	X	X
	Costa dos Coqueiros	Lauro de Freitas	X
Camaçari		X	X
Mata de São João		X	
Entre Rios		X	
Esplanada		X	X
Conde		X	X
Jandaíra			X

Fonte: Bahiatursa e CONDER

Conclusão

A análise deste capítulo permite a definição de duas conclusões claras: (a) a ótima hospitalidade do povo é uma das principais características relacionadas à sociedade anfitriã do Pólo Salvador e Entorno e (b) a conscientização sobre o lixo é o principal problema relacionado ao comportamento da comunidade. O assédio ao turista, por ser pontual, tem menor importância, mas pode prejudicar a consolidação da hospitalidade como vantagem competitiva do destino.

A ótima hospitalidade não é divulgada com ênfase atualmente e o uso deste fator nas campanhas de marketing deve ser reforçado, consolidando sua associação com a imagem do Pólo Salvador e Entorno. Isto causará, provavelmente, um aumento na participação da Bahia como destino turístico, consolidando uma posição de liderança no mercado turístico.

Sendo assim, devem ser planejadas ações para a divulgação da hospitalidade baiana, assim como se divulgam os atrativos naturais, praias e mesmo eventos, como o Carnaval. Considerando que o item que mais agradou aos turistas de maneira generalizada foi a hospitalidade, percebe-se que muitos turistas devem considerar este fator como importante no momento da tomada de decisão do destino de sua viagem, comparável aos principais motivadores da viagem (praias, atrativos naturais, eventos, patrimônio histórico, etc).

A imagem de hospitaleiro que os turistas têm em relação ao povo baiano, no entanto, pode estar sendo comprometida pelo alto nível de assédio em certos pontos. Tendo em mente a consolidação de uma vantagem competitiva de longo prazo, o problema do assédio deve ser visto como uma ameaça. Ações que desenvolvam alternativas econômicas para a população carente podem diminuir o problema.

No que concerne às atitudes e posicionamento da comunidade em relação ao problema do lixo e à limpeza pública, a ação mais direta é a implantação de programas de sensibilização e conscientização da comunidade, deixando claro o valor que se agrega ao local se este é conservado limpo e sob a responsabilidade dos próprios moradores. Ao mesmo tempo, devem ser implementados programas de coleta e disposição final do lixo. Para isso, devem ser considerados conceitos de sustentabilidade e os Planos Diretores dos municípios.

Os programas de conscientização da comunidade devem ser vistos não como a realização de ações pontuais e desconexas. É preciso que as comunidades sejam envolvidas de modo abrangente em processos de mudança de modelos mentais e atitudes, em todos os aspectos de sua vida. Cada membro da comunidade deve ter consciência de seu papel como cidadão, contribuindo também para o desenvolvimento sustentável do turismo.