

3.10.2. Capacitação Profissional para o Turismo

Introdução

Neste capítulo pretende-se traçar um perfil da situação atual do emprego no setor turístico na Costa das Baleias, considerando também os aspectos de capacitação profissional da comunidade. As análises contidas no capítulo foram baseadas 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”.

Também são analisadas as instituições que desenvolvem programas de capacitação de mão de obra para o turismo na Costa das Baleias, contribuindo para a qualidade na prestação dos serviços. O primeiro passo para essa análise foi uma pesquisa das necessidades dos empregadores em termos de perfil e qualificações específicas da mão de obra. Feito isso, foram consultadas instituições como SENAC, SEBRAE, SETRAS, que forneceram informações sobre cursos de capacitação e perfil dos instrutores. Duas pesquisas do Instituto de Hospitalidade complementaram os dados: “Oferta de Capacitação Profissional no Setor de Turismo” e “Demanda por Capacitação Profissional no Setor de Turismo”.

Finalmente, foram analisados os programas e instituições de certificação de mão de obra, e a postura das empresas em relação à certificação profissional.

O setor turístico é composto pelos seguintes segmentos empresariais: 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 ano 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 de emprego nas atividades econômicas ligadas ao turismo na Costa das Baleias foram obtidas da pesquisa do IH, que possui informações mais específicas sobre o setor. As informações disponíveis dizem respeito ao Estado da 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 e zonas turísticas, são 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 muito boa. Segundo essa abordagem, a Costa das Baleias representa 9% do turismo baiano, conforme ilustra a Tabela 3.10.2.1:

Tabela 3.10.2.1 – Representatividade das Zonas Turísticas 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: Baiatursa 2000

Desta maneira, calculou-se o número de empregos gerados na Costa das Baleias de acordo com sua participação no turismo baiano (9%), baseada no número de turistas x dias:

Tabela 3.10.2.2 – Empregos Relacionados a Atividades Turísticas na Bahia e na Costa das Baleias

Ramos de Atividade	Bahia	Costa das Baleias
Hospedagem	26.818	2.414
Alimentação	157.882	14.209
Lazer e Entretenimento	21.055	1.895
Agências/Operadoras	7.673	691
Tranportes	89.965	8.097
Total Turismo	303.393	27.305

Fonte: IH, Bahiatursa;
Elaboração: FGV

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.

É interessante a relação entre o número de empregados no turismo e o número de UHs disponíveis. Para a Costa das Baleias, essa relação é de aproximadamente, 9 empregos relacionados à atividade turística para cada UH implementada (27.305 empregos relacionados a atividade turística / 3.048 Unidades Habitacionais¹) Esse dado mostra, mais uma vez, os benefícios sociais que podem ser obtidos com o desenvolvimento do turismo.

¹ Informação disponível no capítulo 3.9 – Qualidade da Oferta Turística

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% 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 empreendimentos². 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.

Tabela 3.10.2.3 – Hospedagem - Principais Ocupações (1999)

Ocupações	%(média nacional)	Total Empregos *
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
Total	100%	2.414

* estimativa

Fonte: IH 1999 e FGV 2002

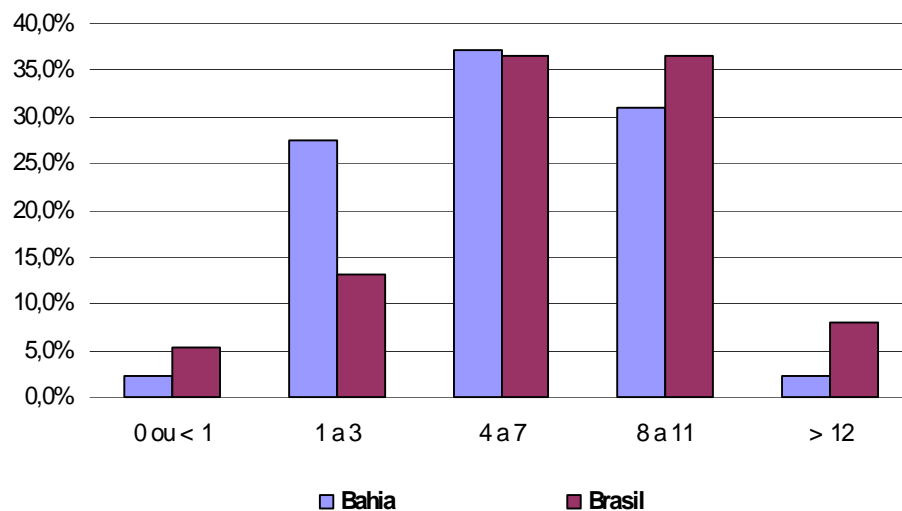
Seguindo os dados da pesquisa do IH, foram utilizados os índices nacionais de representatividade de cada ocupação dentro do setor de hospedagem para estimativa do

² 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.

número de empregados da Costa das Baleias 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

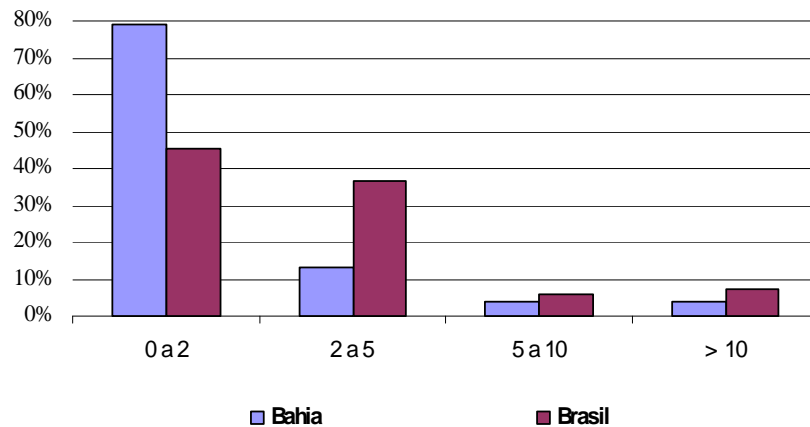


Fonte: IH 1999

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 em um mercado de empregos muito concorrido e competitivo no setor de hospedagem, no qual o trabalhador encontra cada maior dificuldade para se inserir. 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.

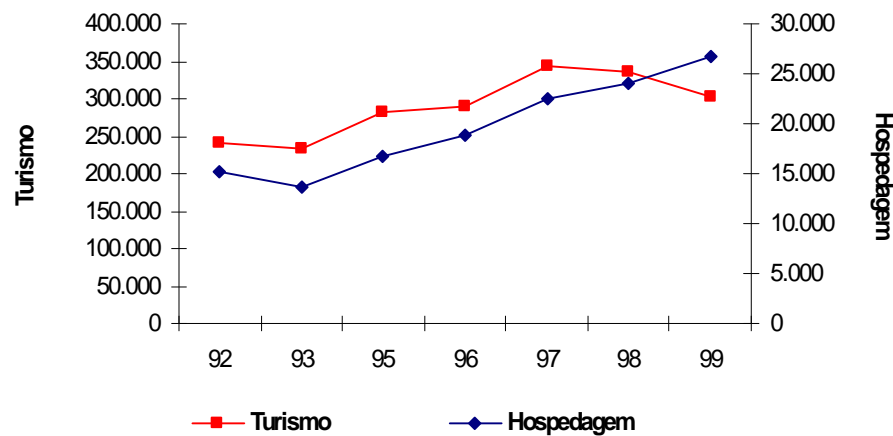
Os níveis baixos de remuneração praticados indicam uma visão limitada do empresariado local. O desenvolvimento da atividade hoteleira na Bahia nos últimos anos, com o crescimento da demanda, permitiria aos empregadores praticar níveis mais elevados de remuneração. Além disso, salários baixos são normalmente causa para grande rotatividade da mão de obra, o que inviabiliza programas de treinamento com visão de médio e longo prazos 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
Total	100%	14.209

* estimativa

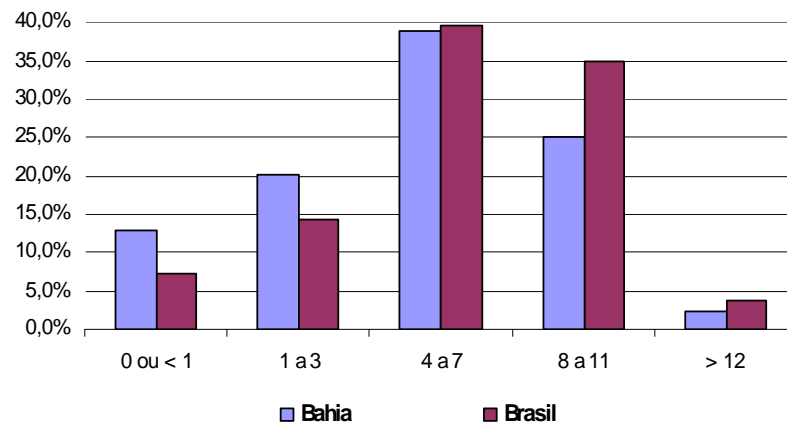
Fonte: IH 1999 e FGV 2002

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

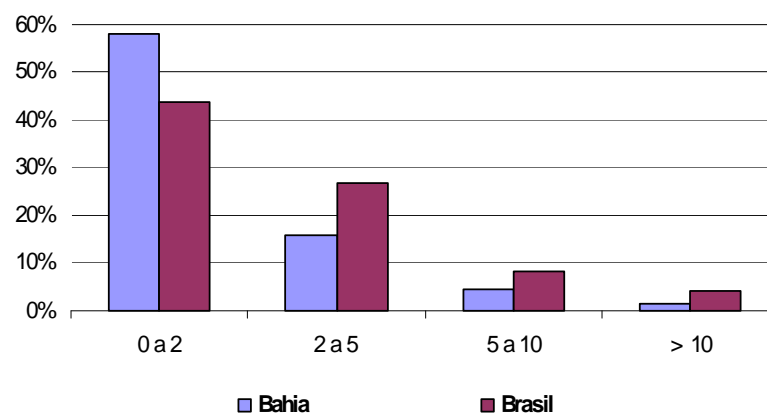


Fonte: IH 1999

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)

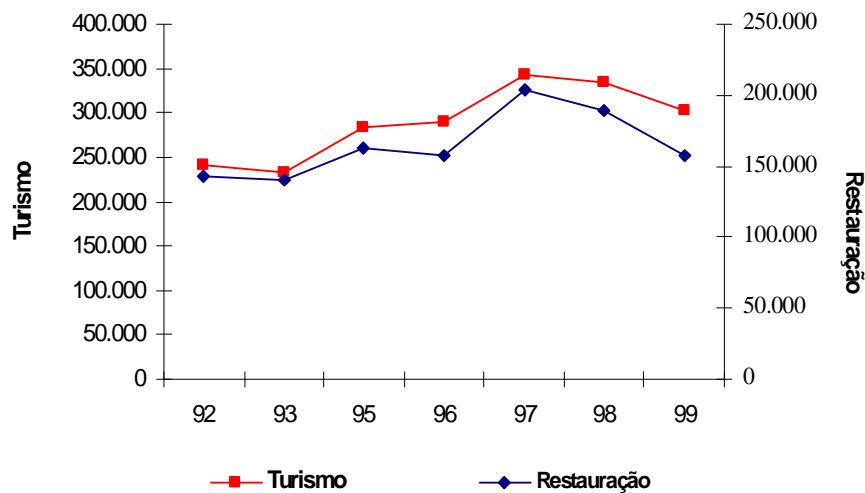


Fonte: IH 1999

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)

Ocupações	% (média nacional)	Total Empregos*
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
Total	100%	1.895

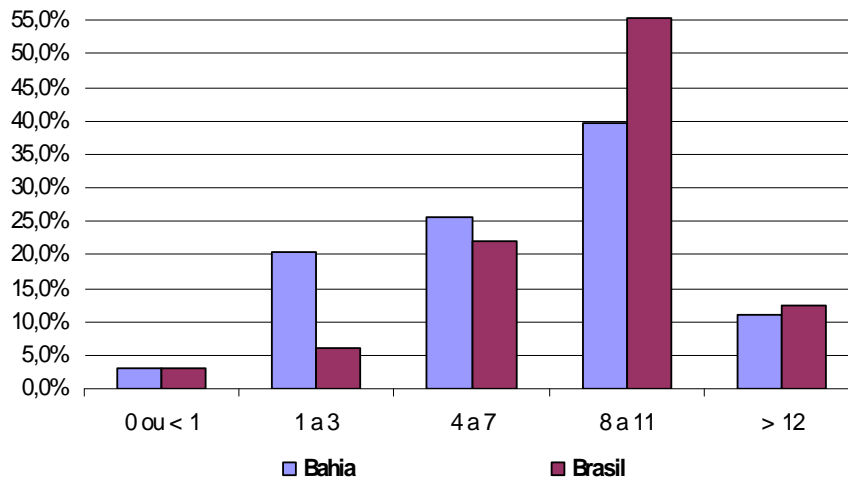
* estimativa

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).

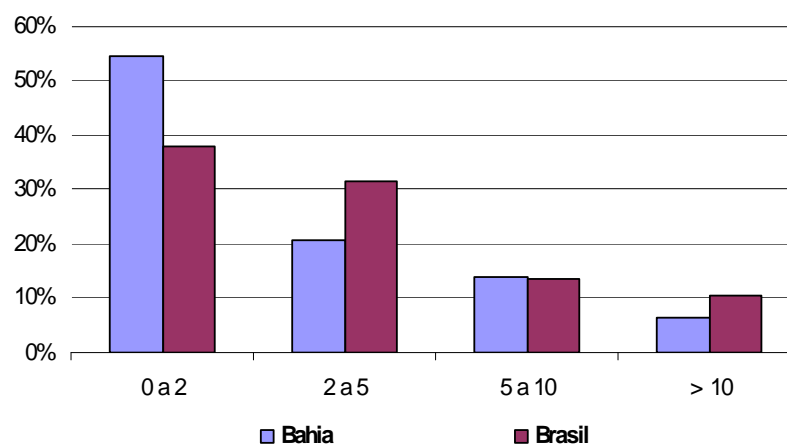
Gráfico 3.10.2.7 – Lazer e Entretenimento – Percentual dos Empregados por Anos de Estudo



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)



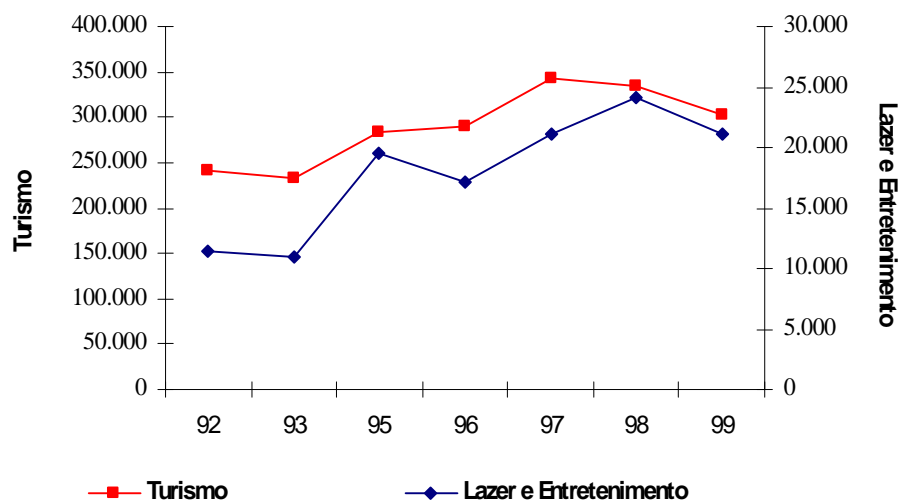
Fonte: IH 1999

Com relação à **remuneração**, existe uma grande concentração de trabalhadores ganhando menos de dois 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)

Ocupações	% (média nacional)	Total Empregos*
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
Total	100%	691

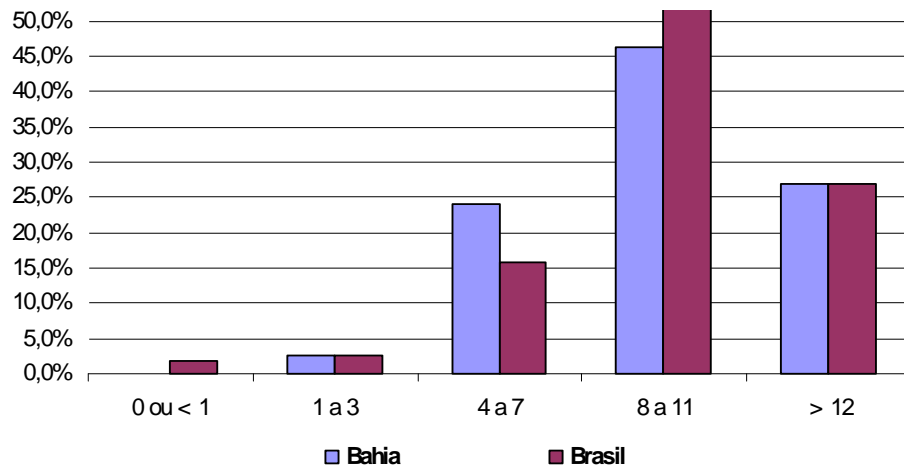
* estimativa

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



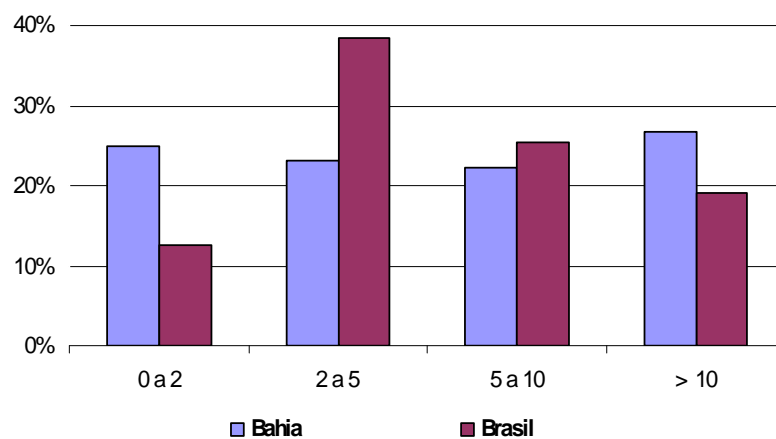
Fonte: IH 1999

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)

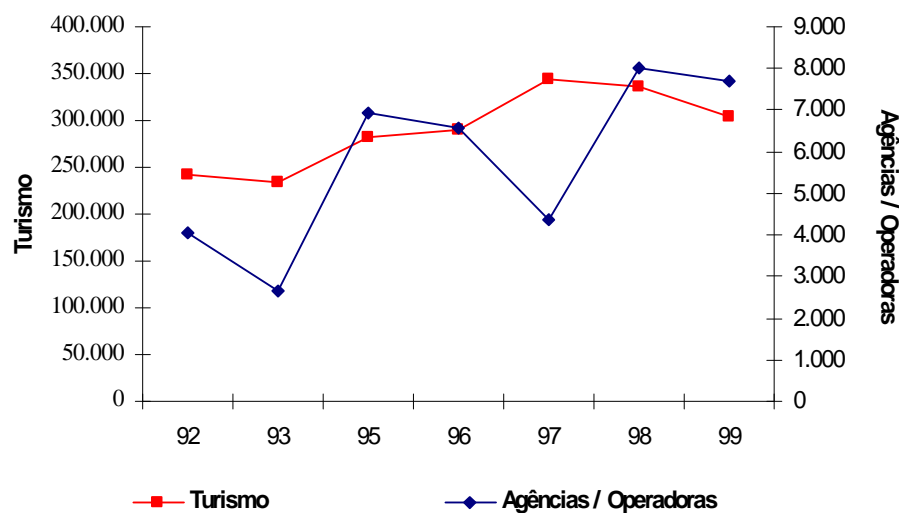


Fonte: IH 1999

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: Instituto de Hospitalidade (IH)

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
Recpcionistas/Atendentes/Agentes/Emissores de passagens	0,9%	73
Diretores/Gerentes/Adm insitadores	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
Total	100%	8.097

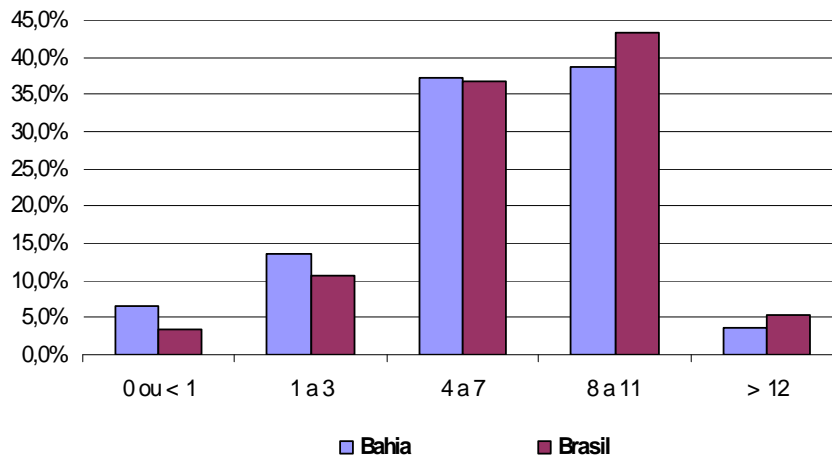
* estimativa

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.

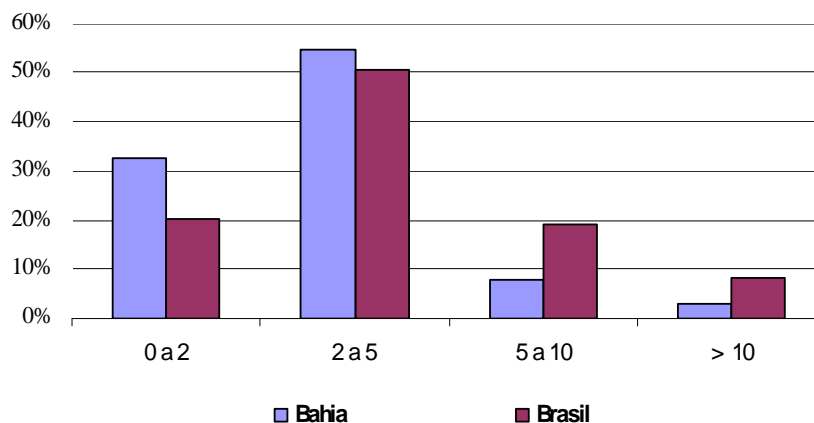
Gráfico 3.10.2.13 – Transportes – Percentual dos Empregados por Anos de Estudo



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)

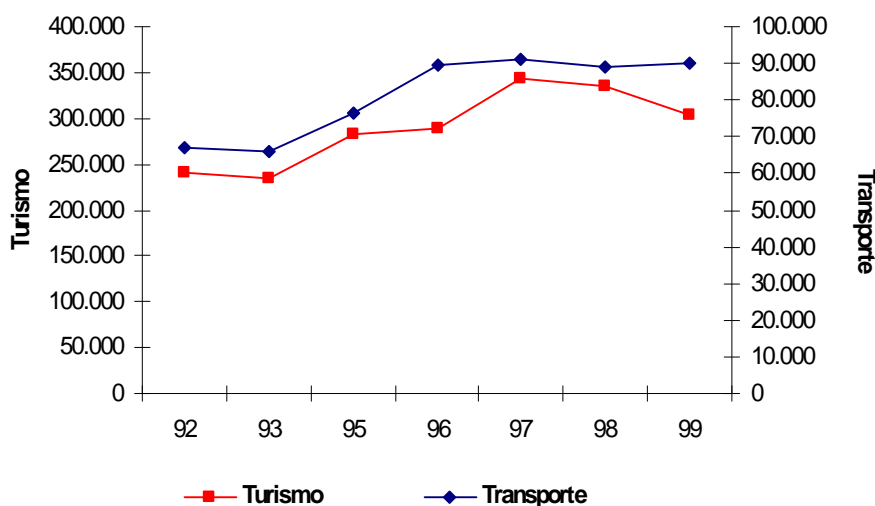


Fonte: IH 1999

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

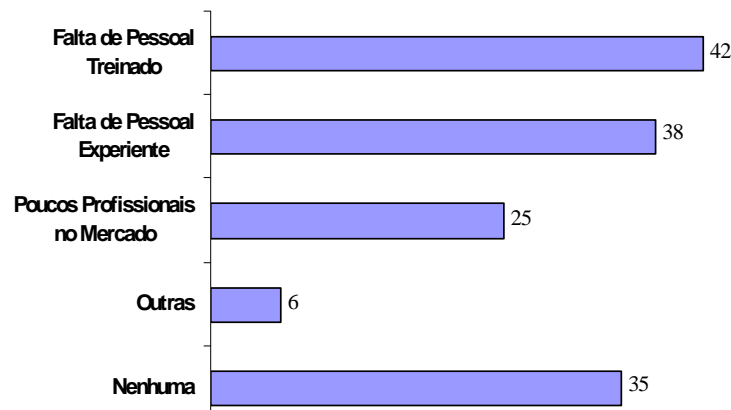
Para a análise das instituições de capacitação e treinamento de mão de obra para o turismo foram utilizadas outras duas pesquisas do IH, "Oferta de Capacitação Profissional no Setor de Turismo" e "Demanda por Capacitação Profissional no Setor de Turismo". Essas pesquisas, diferindo-se da primeira, não apresentam dados específicos para a Costa das Baleias. 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 como referência inicial para as análises. 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 (%)



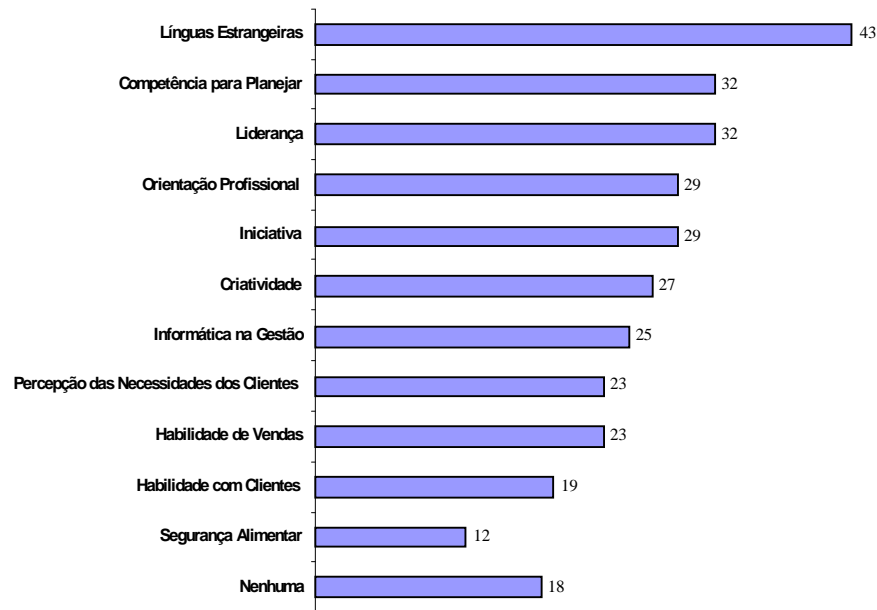
Fonte: IH 1999

Tais dados representam uma 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.

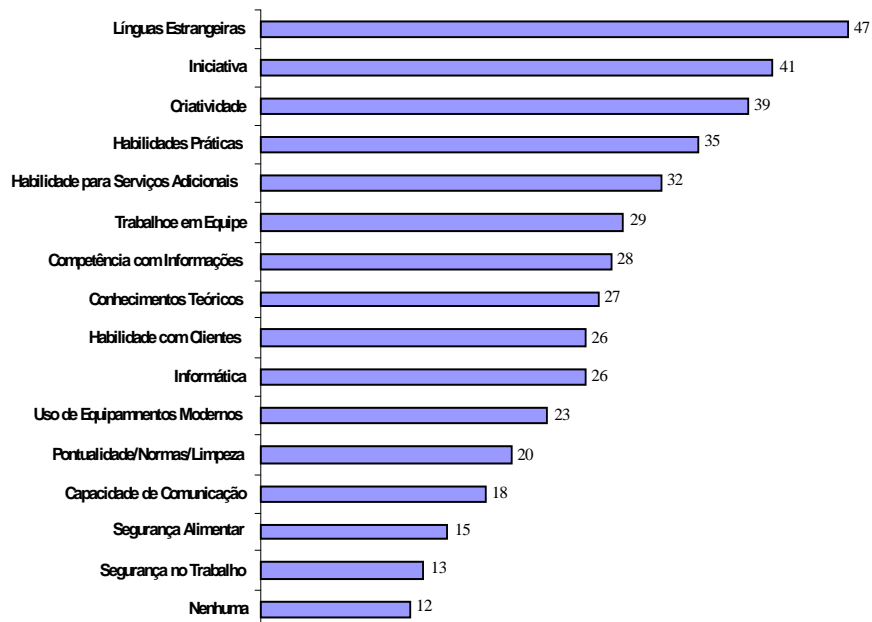
Para ambos os níveis dos funcionários, destaca-se a falta de conhecimento de línguas estrangeiras. Para o nível gerencial destacou-se também a falta de competência para planejar e a falta de liderança. Já para os funcionários de nível operacional, foram constatadas carências de criatividade e iniciativa.

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 (%)

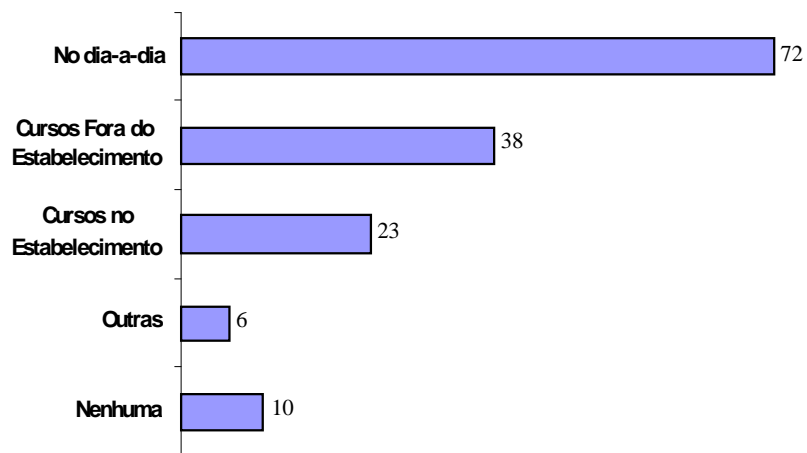


Fonte: IH 1999

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 grande 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.

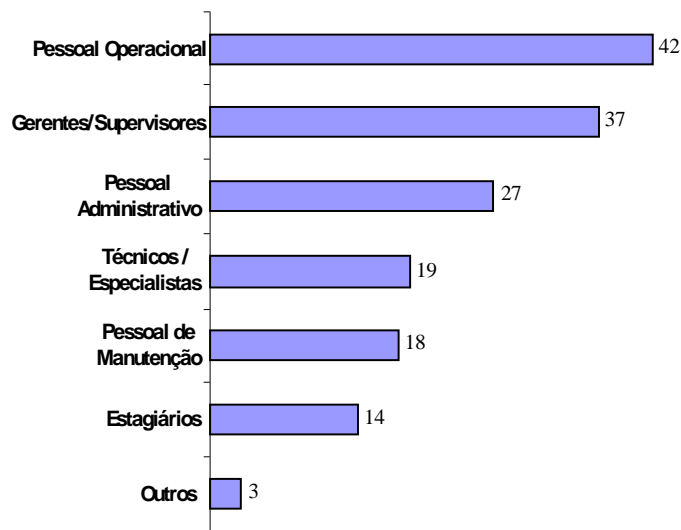
Gráfico 3.10.2.19 – Formas de Treinamento dos Profissionais (%)



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, e também para os funcionários de administração, técnicos e estagiários.

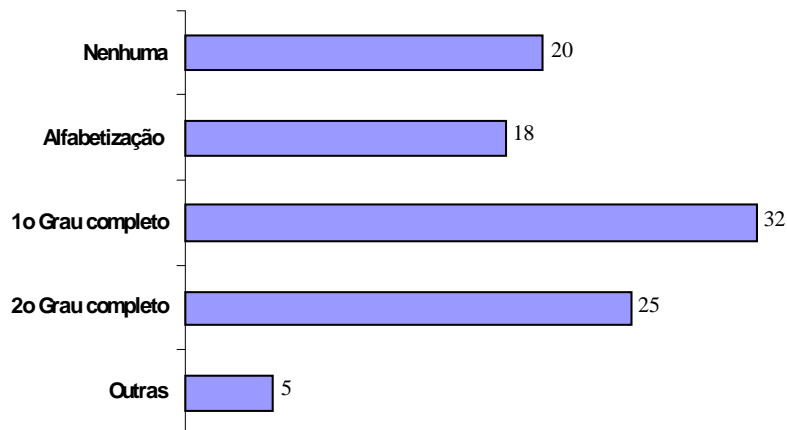
Gráfico 3.10.2.20 – Intenção de Aumento na Carga de Treinamento (%)



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 pela Costa das Baleias são agravantes deste problema.

Oferta de Capacitação Profissional no Setor de Turismo

Aqui são analisados os cursos disponíveis atualmente na Costa das Baleias 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. Enfim, 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 na Costa das Baleias. Nos Centros de Formação Profissional e através do SENAC Móvel e Ação Móvel ministram-se cursos técnicos de garçom, cozinheiro, camareira, recepcionista, além de oficinas diversas. As ações móveis são feitas em parcerias com empresas e órgão públicos para objetivos específicos.

A Tabela 3.10.2.8 mostra as ações de capacitação que foram desenvolvidas pelo SENAC nos municípios da Costa das Baleias desde 1998, tendo sido formadas 24 turmas no total desde então:

Tabela 3.10.2.8 – Cursos de Capacitação Oferecidos pelo Senac na Costa das Baleias

Local	Ano	Curso	Turmas
Prado	1998	Cozinha	2
		Recepcionista de Hotel	2
		Garçom	2
		Preparação de Café da Manhã	1
		Camareira	2
Prado	1999	Cozinheiro	1
		Preparação de Café da Manhã	1
		Qualidade no Atendimento	1
Alcobaça	1999	Cozinheiro	1
		Preparação de Café da Manhã	1
		Recepcionista de Hotel	1
		Camareira	1
Prado	2002	Garçom	1
		Camareira	1
		Cozinheiro	1
Caravelas	2002	Culinária	1
		Garçom de Barraca de Praia	1
		Inglês Básico	2
		Recepcionista	1

Fonte: Senac, 2003

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 é focado 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.

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".³

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

Contando com a participação de empresas públicas, ONGs e setor privado, o FEAT busca a produção de conhecimento e metodologias em turismo que possam ser aplicadas de forma integrada entre estes vários setores.

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".⁴

Além disso, a criação de um espaço de discussão virtual com acesso a bancos de dados sobre o turismo em geral no estado garante uma grande disseminação de informações-chave para o desenvolvimento turístico.

Instituições de Treinamento e Capacitação:

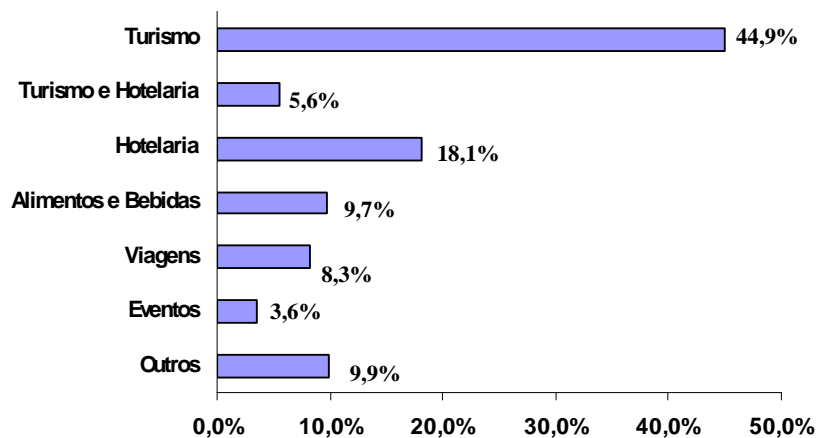
A baixa quantidade de cursos é um dos grandes motivos pelo qual existe carência de mão de obra treinada. Muitos dos cargos que apresentam carências de mão de obra treinada poderiam ser preenchidos por pessoas treinadas somente em cursos livres e técnicos.

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.

³ FEAT, 2001

⁴ FEAT, 2001

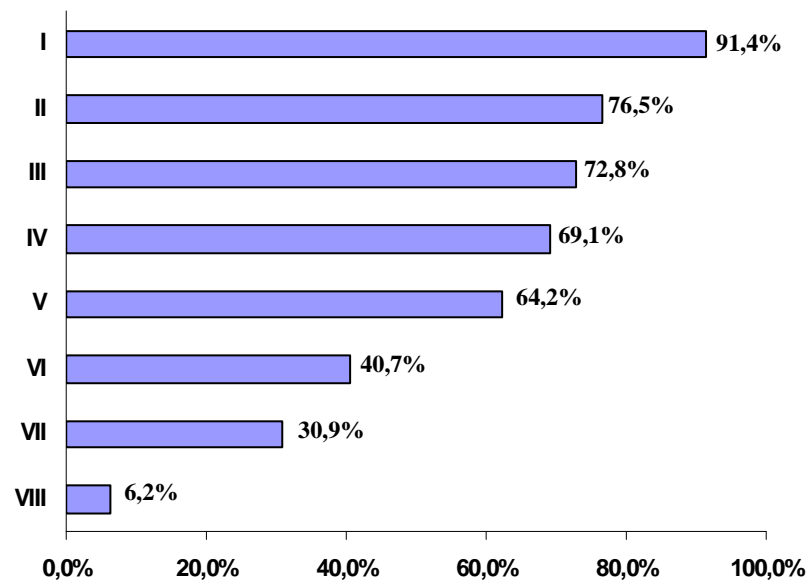
Gráfico 3.10.2.22 – Cursos Segundo Área de Concentração – Brasil (%)



Fonte: IH 1999

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

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 1999

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. Tais 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”.*⁵

A metodologia parece bem rigorosa, já que, dos 9.855 profissionais avaliados, somente 891 conseguiram a certificação⁶. 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 ainda em desenvolvimento, o Programa ainda não pode ser tecnicamente avaliado – o que pode ser percebido pelo rigor e tempo de certificação exagerados. Ou seja: ainda não temos uma amostragem representativa dos 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.”*⁷

Este desenvolvimento apresenta também a situação atual do mercado de mão de obra para o turismo: por um lado, a carência de profissionais capacitados e por outro a demanda cada vez maior por um serviço de qualidade.

Conclusão

Ficou claro que um dos pontos mais fortes da Bahia, em geral, e da Costa das Baleias, em particular, é a hospitalidade do povo. A Tabela 3.10.1.2 demonstra, para os principais destinos da Costa das Baleias, índices de satisfação com a hospitalidade do povo bastante altos, sendo que em Alcobaça / Prado / Caravelas esse índice ultrapassa os 95%.

A conseqüência disso é a existência de um grande potencial natural, 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 ser baiano.

⁵ IH, 2002

⁶ IH 2002

⁷ IH, 2002

Dessa maneira, parece inadequado que 47% dos cursos disponíveis sejam de nível superior. Também parece clara a necessidade de ampliação da oferta de 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 valorize a experiência cultural do turista da Costa das Baleias, por um lado, e que aumente a motivação e a auto-estima dessas pessoas.

mbém 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 poderá, de fato, melhorar de fato a capacitação 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 descobertos, utilizando a empresa e a própria cidade como espaços educativos.

Desta maneira, o aprendizado para o turismo não estaria concentrado em cursos de tempo e conteúdo determinados, mas poderia ser feito em “eventos educativos”, dentro e fora de salas de aula, onde cada experiência pessoal trouxesse ao profissional mais elementos que ele poderia utilizar no trabalho e na relação com as pessoas.