

**PLANO DE DESENVOLVIMENTO INTEGRADO DO TURISMO
SUSTENTÁVEL**

PÓLO TURÍSTICO DO VALE DO JEQUITINHONHA

Volume 9

Parte 1 – EDUCAÇÃO DA COMUNIDADE PARA O TURISMO

Parte 2 – CAPACITAÇÃO DO PROFISSIONAL PARA O TURISMO

Contrato de prestação de serviços especializados que celebram entre si a Secretaria de Estado de Turismo e a Fundação João Pinheiro por intermédio de seu Centro de Estudos Econômicos e Sociais, para o desenvolvimento do Plano de Desenvolvimento Integrado Sustentável do Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha, em 27 de junho de 2003.

FUNDAÇÃO JOÃO PINHEIRO

Alameda das Acácias, 70.
São Luis/Pampulha
31.275-150 – Belo Horizonte
Caixa Postal 1200 – CEP: 30.160-970
Telefone (31) 3448-9400
FAX: (031) 3448-9741
e-mail geral @fjp.mg.gov.br
http: www.fjp.mg.gov.br

Coordenação Geral

Centro de Estudos Econômicos e Sociais
Maria Aparecida Arruda
Nelson Antônio Quadros Vieira Filho
Patrícia Albano Maurício da Rocha

Revisão e Normalização

Afonso Celso Gomes
Aline Costa de Queiroz

Criação da Capa

Wagner Bottaro

Apoio Administrativo

Doralisse de Oliveira A. Rocha.

Impressão

Organizações Lerbach Ltda.
Avenida dos Engenheiros, 1520.
Castelo
Belo Horizonte

Fundação João Pinheiro. Centro de Estudos Econômicos e Sociais

Plano de Desenvolvimento Integrado do Turismo Sustentável do Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha. Belo Horizonte, 2004. 13 v. il.

Conteúdo: v.1 – Resumo Executivo. v.2 – Parte 1 – Área de Planejamento. Parte 2 – Dinâmica Econômica e Social. v.3 – Infra-estrutura. v.4 – Patrimônio Histórico e Cultural. v.5 – Aspectos sócio-ambientais. v.6 – Capacidade Institucional Municipal. v.7 – Capacitação do Setor Privado envolvido com o Setor Turístico. v.8 – Parte 1– Produtos Turísticos e Atrativos. Parte 2 – Qualidade e Oferta de Alojamentos e outros Equipamentos Turísticos. v.9 – Parte 1 – Educação da Comunidade para o Turismo. Parte 2 – Capacitação do Profissional para o Turismo. v.10 – Parte 1 – Perfil do Turista. Parte 2 – Gastos Turísticos. Parte 3 – Demanda Atual e Potencial. v.11 – Parte 1 – Estratégias de Desenvolvimento Turístico. Parte 2 – Quadros Prospectivos. v.12 – Quadros Prospectivos: Projeção do Emprego por Município. v.13 – Plano de Ação.

1. Turismo – Vale do Jequitinhonha 2. Planejamento Turístico – Vale do Jequitinhonha.

CDU: 379.85 (815.1 – 0 Jequitinhonha)

**PLANO DE DESENVOLVIMENTO INTEGRADO DO TURISMO
SUSTENTÁVEL**

PÓLO TURÍSTICO DO VALE DO JEQUITINHONHA

Volume 9

- Parte 1 – EDUCAÇÃO DA COMUNIDADE PARA O TURISMO**
Parte 2 – CAPACITAÇÃO DO PROFISSIONAL PARA O TURISMO

Belo Horizonte
Novembro de 2004

APRESENTAÇÃO

O Plano de Desenvolvimento do Turismo Sustentável (PDITS) do Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha – Programa de Desenvolvimento do Turismo (PRODETUR/NE II) foi elaborado pelo Centro de Estudos Econômicos e Sociais da Fundação João Pinheiro, atendendo a demanda da Secretaria de Estado de Turismo de Minas Gerais.

A metodologia de elaboração do PDITS, detalhada nos diversos itens que compõem o documento principal do Plano, demandou o levantamento de vários tipos de dados, primários e secundários, sobre a região, de forma a atender aos itens especificados no Termo de Referência do Plano, em seu Anexo A. As pesquisas relativas ao inventário turístico e ao patrimônio histórico, capacidade institucional dos municípios e do setor privado, aspectos socioambientais e capacitação da população para o turismo, ocorreram no período de julho a agosto de 2003. A pesquisa de demanda atual e potencial foi realizada em outubro de 2003. Alguns dados, especialmente aqueles relativos aos componentes socioambiental e à capacitação do profissional para o turismo, foram passíveis de atualização até julho de 2004. O resultado, em termos de diagnóstico, estratégias e plano de ação, foi também ajustado a partir de amplas discussões realizadas com o Conselho do Pólo e representantes da região em reuniões ocorridas em Diamantina, em maio, junho, julho e novembro de 2004, que tiveram por objetivo promover a participação pública no processo de elaboração do PDITS e sua validação.

O Plano compreende os seguintes volumes:

Volume 1 – Resumo Executivo

Volume 2 – Parte 1 – Área de Planejamento

– Parte 2 – Dinâmica Econômica e Social

Volume 3 – Infra-estrutura

Volume 4 – Patrimônio Histórico e Cultural

Volume 5 – Aspectos Socioambientais

Volume 6 – Capacidade Institucional Municipal

Volume 7 – Capacitação do Setor Privado envolvido com o Setor Turístico

Volume 8 – Parte 1 – Produtos Turísticos e Atrativos

– Parte 2 – Qualidade e Oferta de Alojamento e outros Equipamentos Turísticos

Volume 9 – Parte 1 – Educação da Comunidade para o Turismo

– Parte 2 – Capacitação do Profissional para o Turismo

Volume 10 – Parte 1 – Perfil do Turista

– Parte 2 – Gastos Turísticos

– Parte 3 – Demanda Atual e Potencial

Volume 11 – Parte 1 – Estratégias de Desenvolvimento Turístico

– Parte 2 – Quadros Prospectivos

Volume 12 – Quadros Prospectivos: Projeção do Emprego, por Município

Volume 13 – Plano de Ação

Operando em um horizonte temporal de planejamento que vai até 2020, este Plano representa um poderoso instrumento capaz de potencializar as vantagens e superar as principais limitações ao desenvolvimento integrado e sustentável do turismo da região, induzindo, em decorrência, o incremento do emprego e da renda, além de promover outros benefícios econômicos e socioambientais para a população da região e do Estado.

O Volume 9 do PDITS está estruturado em duas partes – Educação da Comunidade para o Turismo; Capacitação do Profissional para o Turismo – referentes aos itens **3.10.1** e **3.10.2** do Anexo A do Termo de Referência, respectivamente.

O relatório Educação da Comunidade para o Turismo foi desenvolvido a partir da análise de resultados de pesquisa apresentando: as metodologias utilizadas na pesquisa – *survey* por amostragem a partir de *clusters* de municípios e de entrevista pós-aplicação –, o perfil estatístico segundo as variáveis pesquisadas e ações em curso, para os quatro *clusters* de municípios, conclusões e recomendações.

O relatório Capacitação do Profissional para o Turismo está organizado em nove capítulos.

No Capítulo 1 apresenta-se a situação do emprego em T&H nos nove municípios pesquisados.

No Capítulo 2 descrevem-se o nível de treinamento e o perfil dos profissionais que atuam no setor.

O Capítulo 3, aborda-se o novo modelo da educação profissional no Brasil, a partir da Lei 9.394/96.

No Capítulo 4, apresentam-se os objetivos da pesquisa.

No Capítulo 5, indica-se a metodologia utilizada.

No Capítulo 6, destacam-se os dados levantados sobre a estrutura e a atuação das principais instituições formadoras identificadas na região.

No Capítulo 7, comenta-se sobre os processos de recrutamento, seleção e capacitação e o perfil dos instrutores que atuam nessas instituições formadoras.

No Capítulo 8, trata-se da certificação profissional no Brasil, apresentando-se, também, o programa de capacitação e certificação de profissionais da área de T&H, desenvolvido em cinco dos nove municípios da Área de Planejamento.

No Capítulo 9, apresenta-se a síntese dos resultados da pesquisa e faz-se a indicação de possíveis estratégias para o processo de capacitação do profissional para o turismo.

Os roteiros das entrevistas, questionários e formulários utilizados na coleta de dados estão disponíveis nos anexos: Roteiro de Entrevista – SENAC-MG; Roteiro de Entrevista – SEBRAE-MG; Questionário Instituição Formadora – Agência ECO; e Questionário Instrutores SENAC.

SUMÁRIO GERAL

Parte 1

EDUCAÇÃO DA COMUNIDADE PARA O TURISMO	11
1 OBJETIVOS.....	19
2 ESCOPO.....	21
3 METODOLOGIAS	23
4 ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO	29
5 A ÁREA DE ESTUDO SEGUNDO AS VARIÁVEIS PESQUISADAS	31
6 OS MUNICÍPIOS SEGUNDO AS VARIÁVEIS PESQUISADAS – POR GRUPOS (CLUSTERS) E AÇÕES EM CURSO POR MUNICÍPIO.....	37
ANEXOS.....	53

Parte 2

CAPACITAÇÃO DO PROFISSIONAL PARA O TURISMO	59
1 AVALIAÇÃO DA SITUAÇÃO DO EMPREGO NO SETOR DE TURISMO NOS MUNICÍPIOS SELECIONADOS.....	69
2 NÍVEL DOS TREINAMENTOS E PERFIL DOS TREINADOS.....	81
3 A EDUCAÇÃO PROFISSIONAL NO BRASIL.....	93
4 OBJETIVOS DA PESQUISA REALIZADA SOBRE CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL	97
5 METODOLOGIA.....	99
6 APRESENTAÇÃO DOS DADOS.....	105
7 INSTRUTORES.....	153
8 CERTIFICAÇÃO PROFISSIONAL	163
9 SÍNTESE DO DIAGNÓSTICO.....	183
ANEXOS.....	189

Parte 1
EDUCAÇÃO DA COMUNIDADE PARA O TURISMO

EQUIPE TÉCNICA

COORDENADORA GERAL

Lúcia Capanema Álvares

COORDENADOR DE CAMPO

Demóstenes da Costa Júnior

PESQUISA DE CAMPO

Carmelito Rodrigues de Oliveira

Cassiane Campos Diniz

Dorlean Mesmo de Araújo

Flávio de Oliveira Carvalho

Francisca Campos Miranda

Gláucia Aparecida Bento

Kátia Beatriz Bastos Costa

Loise Teixeira Souza

Marilene Faustino Pereira

Neuber Geraldo Coelho

Paulo Edson Fagundes Dias

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Gráfico 6.1 –	Níveis de alfabetização e pobreza nos municípios selecionados do Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha.....	38
---------------	---	----

SUMÁRIO

1 OBJETIVOS	19
2 ESCOPO	21
3 METODOLOGIAS	23
3.1 Definição do universo.....	23
3.2 Cálculo da amostra.....	23
3.3 Determinação de cotas.....	25
3.4 Elaboração de questionários.....	25
3.5 Trabalho de campo.....	26
3.6 Tratamento dos dados.....	26
3.7 Compreensão qualitativa.....	27
4 ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO	29
5 A ÁREA DE ESTUDO SEGUNDO AS VARIÁVEIS PESQUISADAS	31
5.1 Relações significantes.....	33
6 OS MUNICÍPIOS SEGUNDO AS VARIÁVEIS PESQUISADAS – POR GRUPOS (CLUSTERS) E AÇÕES EM CURSO POR MUNICÍPIO	37
6.1 Perfil estatístico do grupo formado por Capelinha, Itamarandiba e Minas Novas, segundo o município representante do grupo – Itamarandiba.....	37
6.2 Ações em curso por município – Capelinha, Itamarandiba e Minas Novas..	39
6.3 Perfil estatístico do grupo formado por Couto de Magalhães de Minas, Felício dos Santos, e São Gonçalo do Rio Preto, segundo o município representante do grupo – São Gonçalo do Rio Preto.....	41
6.4 Ações em curso por município – Couto de Magalhães de Minas, Felício dos Santos, e São Gonçalo do Rio Preto.....	42

6.5 Perfil estatístico do grupo formado por Diamantina.....	43
6.6 Ações em curso por município – Diamantina.....	45
6.7 Perfil estatístico do grupo formado por Serro e Turmalina, segundo o município representante do grupo, Serro.....	46
6.8 Ações em curso por município – Serro e Turmalina.....	47
6.9 Variâncias significantes entre os municípios do Vale do Jequitinhonha pelas suas diferenças em média por grupos.....	48
6.10 Variâncias entre os grupos pesquisados.....	49
6.11 Conclusões e recomendações.....	50
ANEXOS	53
ANEXO 1 – Cotas para municípios.....	53
ANEXO 2 – Instrumento.....	57

1 OBJETIVOS

Este relatório objetiva retratar a capacitação da população do Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha para o turismo, tendo como referência os nove municípios da Área de Planejamento segundo os seguintes itens:

- Disposição da população local para acolher o turista;
- Consciência do papel de cada cidadão no processo de desenvolvimento do setor;
- Consciência sobre diversos aspectos relacionados à “boa educação” e que trazem satisfação a todos da comunidade, como, por exemplo, respeito às filas, jogar lixo na lixeira, higiene e apresentação pessoal, etc.;
- Consciência de valores éticos que permitam relacionamento justo e correto com os visitantes.

As principais ações e programas relacionados ao turismo que já vêm sendo implementados pelo poder público e as instituições, serão também descritos conforme seus objetivos e público alvo, verificando-se aí a inclusão de profissionais que prestam serviços públicos, policiais, fiscais, garis, agentes de informações, guias, agentes de trânsito, ambulantes e barraqueiros, quando houver. Os dados aqui apresentados são também balizados pelo relatório sobre as condições de vida da população – índices educacionais (item 3.3.2.2 do PDITS II) e pelas percepções dos turistas conforme relatado no Perfil do Turista sobre a acolhida da população local/municipal (item 3.3.11 do PDITS II).

2 ESCOPO

Geograficamente, este relatório abrange o Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha – Minas Gerais, a partir dos nove municípios da Área de Planejamento e aqui representados por quatro municípios conforme definição estatística apresentada a seguir. A população coberta pelo estudo, através de amostragem, é toda a população da Área de Planejamento. Os aspectos enfocados neste relatório abrangem características populacionais básicas, porém de influência sobre o turismo, como gênero e idade, grau de alfabetização e de urbanização, de desemprego e de especialização no trabalho, e aspectos mais específicos, como apreciação da população local pelo turismo, capacidade e interesse para se integrar a futuros desenvolvimentos de cunho turístico, e valores e hábitos de incidência previsível sobre sua capacitação para a recepção turística.

3 METODOLOGIAS

As metodologias utilizadas foram a de *survey* por amostragem a partir da definição de *clusters* de municípios, com questionários fechados e aplicados por moradores das regiões de aplicação e a de entrevista pós-aplicação com cada um dos entrevistadores para se obter uma compreensão mais qualitativa de campo.

É necessário comentar que este modelo de questionário, dirigido à população em geral através de amostragem randômica, visando medir aspectos tão específicos como compreensão de higiene pessoal básica, ou tão subjetivos como atitudes mais ou menos éticas de respeito a filas, é fruto de uma iniciativa pioneira e, portanto, atraente a críticas e aperfeiçoamentos, como convém ao fazer das ciências sociais. Os dados assim obtidos foram então tabulados, limpos e analisados utilizando-se basicamente relações e correlações significantes com 95% de certeza. Nenhuma ferramenta de modelagem foi testada. O que se segue é uma descrição detalhada das etapas metodológicas.

3.1 Definição do universo

Os municípios em análise são os da Área de Planejamento definida: Capelinha, Couto de Magalhães de Minas, Diamantina, Felício dos Santos, Itamarandiba, Minas Novas, São Gonçalo do Rio Preto, Serro e Turmalina.

3.2 Cálculo da amostra

A partir das diferenças entre municípios de uma mesma região podemos definir que regiões mais díspares precisam de amostragem maior e regiões mais semelhantes

podem ter amostragens menores. Da variável “grau de urbanização” obtida a partir de dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística para o Censo de 2000, estabelecemos, em um nível de precisão de 95%, que a região do Vale do Jequitinhonha deveria ter amostragem de 379 entrevistas (consulta em TABELA de amostragens mínimas significativas).

Considerando as variáveis população total, porcentagem da população urbanizada, PIB per capita, porcentagem da população nos setores secundário e terciário, porcentagem de domicílios com saneamento completo, porcentagem de alfabetizados acima de 10 anos, e porcentagem de população nas faixas etárias de 0 a 9 anos, de 10 a 19 anos, de 20 a 39 anos, de 40 a 59 anos e de mais de 60 anos, identificamos grupos de cidades semelhantes a partir da formação de *clusters* estatísticos. Assim, temos os seguintes grupamentos:

- Grupo 1: Capelinha, Itamarandiba, Minas Novas.
- Grupo 2: Couto de Magalhães de Minas, Felício dos Santos, São Gonçalo do Rio Preto.
- Grupo 3: Diamantina.
- Grupo 4: Serro, Turmalina.

Os municípios representantes de seus grupos foram escolhidos por proximidade geográfica, facilitando a logística e o monitoramento dos trabalhos, como a seguir:

- Grupo 1: Itamarandiba, representando 49,37% da população do pólo;
- Grupo 2: São Gonçalo do Rio Preto, representando 6,87% da população do pólo;
- Grupo 3: Diamantina, representando 23,94% da população do pólo;
- Grupo 4: Serro, representando 19,83% da população do pólo.

O número de entrevistas em cada município foi definido de acordo com sua representação da população do pólo (item “d” acima):

- Grupo 1: Itamarandiba, 187 entrevistas;
- Grupo 2: São Gonçalo do Rio Preto, 26 entrevistas;
- Grupo 3: Diamantina, 91 entrevistas;
- Grupo 4: Serro, 75 entrevistas.

3.3 Determinação de cotas

Foram determinadas as cotas de entrevistas em cada município representante segundo os perfis gerais de seu *cluster* e a partir de algumas das variáveis já citadas – população urbanizada versus rural, população nos setores secundário e terciário versus no setor primário, alfabetizados ou não acima de 10 anos, e população nas faixas etárias 10 a 19 anos, de 20 a 39 anos, de 40 a 59 anos e de mais de 60 anos (distribuindo-se proporcionalmente o contingente que não seria entrevistado, de 0 a 9 anos), além de cotas para homens e mulheres que, se não deveriam influenciar o tamanho da amostragem e a formação de clusters (esperando-se que sua proporção seja razoavelmente constante), certamente deveriam ter opiniões diferentes e estimadas.

3.4 Elaboração dos questionários

Os questionários foram elaborados especificamente para a realização desta pesquisa, objetivando-se responder aos itens relacionados no termo de referência do PDITS/NE II e foram pré-testados na Região Metropolitana de Belo Horizonte, observando-se os perfis delineados nas cotas de entrevistas. Observou-se, então, o fenômeno da aquiescência nas respostas 7 e 10, modificadas para a realização das entrevistas.

3.5 Trabalho de campo

Finalmente foram reunidos os pesquisadores para treinamento relativo à metodologia utilizada e às características gerais de seus municípios-alvo, divididos entre os pesquisadores buscando-se maior conforto e aproximação do número ideal de entrevistas para cada um, em torno de 100 questionários. O trabalho de campo decorreu normalmente, dentro dos prazos previstos, apenas com a substituição do coordenador de campo por motivos pessoais durante o andamento dos trabalhos.

3.6 Tratamento dos dados

Após tabular, ordenar e limpar os dados resultantes da pesquisa de campo, foram examinadas as frequências e histogramas para verificação de “extremos destoantes” (*outliers*) e da assunção de normalidade; como a maioria das variáveis de opinião fugisse um pouco da normalidade, tentamos algumas transformações, como a logarítmica, a raiz quadrada ou mesmo a ponderação por pesos, não se alcançando a normalidade em nenhum dos casos.

Considerou-se a partir daí as médias ponderadas (*trimmed means*, que dão peso zero aos casos 5% inferiores e 5% superiores, ou seja, só considera os 90% centrais dos casos) e o teste de Levene para análise das relações e correlações significantes. Já que ambas estatísticas são robustas suficientemente para suportar a não-assunção de normalidade, selecionamos as relações significantes a 95% de certeza para então realizar comparações entre grupos considerando-se as variáveis de atributos (características pessoais) em oposição às variáveis de opiniões e correlações, de Pearson e controlando pelo fator municípios, para os dados gerais.

A seguir realizamos análises semelhantes para cada o pólo e uma análise das relações significantes entre suas cidades. Verificada a significância das relações com

95% de certeza através do teste de Levene, examinamos as médias ponderadas (*trimmed means*) para comparar as diferenças entre as cidades. Senão uma indicação tão robusta quanto as correlações, estas médias podem sim nos ajudar a compreender algumas características, desde que não as tomemos como afirmações estatísticas com 95% de certeza.

Finalmente realizamos as análises relativas às diferenças intermunicipais de um modo geral: relações e correlações significantes a 95% de certeza, incluindo-se aí controles das variáveis de atributos, como gênero, idade, urbanização, alfabetização e especialização no trabalho.

3.7 Compreensão qualitativa

Após a realização das entrevistas de campo os pesquisadores foram contatados para relatar suas impressões gerais, dificuldades encontradas por eles ou pelos respondentes, percepção de aquiescências ou discrepâncias entre o que era respondido e a realidade por eles apreendida, fatos inusitados ou comentários de interesse, e visão geral dos municípios pesquisados. Dos registros das entrevistas foram tiradas algumas ponderações acerca dos dados.

4 ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

Este relatório organiza-se a partir das análises estatísticas, considerando primeiramente a relação geral entre as variáveis pesquisadas; num segundo momento as relações entre as variáveis no pólo turístico; e em seguida as relações entre as variáveis por município pesquisado e das variâncias intermunicipais. A partir do apreendido para estes quatro municípios, expandimos as análises para seus *clusters* de origem, contextualizando cada um dos nove municípios numa análise que abrange dados censitários, ações já em curso na área do turismo e a percepção qualitativa dos pesquisadores, quando pertinente.

5 A ÁREA DE ESTUDO SEGUNDO AS VARIÁVEIS PESQUISADAS

As proporções de homens e mulheres pesquisados, bem como as proporções da população em determinadas faixas etárias, urbanizada, alfabetizada e a especialização dos que trabalham no emprego atual, foram todas pré-determinadas para representar o universo de acordo com as estatísticas do Censo 2000 do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Ainda assim, podemos apontar como tendências gerais uma população jovem, urbanizada, com baixo índice de alfabetização, alto nível de desemprego, e baixa renda, já que os que trabalham concentram-se no setor primário, tradicionalmente pior remunerado.

No Vale do Jequitinhonha, como no restante do país, há um pequeno predomínio do sexo feminino, sendo a diferença de 6 pontos percentuais. Tem-se uma população jovem: 2/3 da população se encontra na faixa etária até 39 anos, observa-se uma distribuição homogênea entre as duas faixas que a compõem (de 10 a 19 anos – 32% e de 20 a 39 anos – 34%), a população com mais de 60 anos representa 21% da população e a faixa intermediária (de 40 a 59 anos) tem apenas 12%.

A população urbana é superior à rural; pode-se dizer que a cada dez moradores da região 6 moram na cidade e 4 no campo. A diferença percentual entre os entrevistados que sabem ler e escrever bem e os analfabetos ou semi-analfabetos é bastante significativa, mas há ainda 17% de analfabetos na região.

A população não ativa da região atinge quase 1/3 da população entrevistada: Observa-se 68% de pessoas economicamente ativas, contra 32% sem ocupação atualmente. No setor primário encontra-se a grande maioria da população ativa – 70% dos trabalhadores. Assim os demais setores são pouco expressivos neste pólo, excetuando o setor terciário geral que representa 16% dos entrevistados. Cabe observar a quase inexistência do setor terciário voltado para atividades turísticas. De modo geral, o quadro ocupacional indica baixa renda na região.

A continuar o pequeno nível de investimentos na área, os dados educacionais serão sempre fator determinante do quadro de baixo desenvolvimento econômico: a região possui percentuais de crianças analfabetas superiores à média estadual variando de 6,11 (Diamantina) a 18,14 (Serro); a população com 25 anos e mais encontra-se em situação preocupante, pois apresenta elevadíssimas taxas de analfabetismo, de analfabetismo funcional e de população com menos de 8 anos de estudo. O percentual da população com acesso ao ensino superior é baixíssimo, e a presença do ensino médio na região é fraca. Delineia-se assim, no campo educacional, uma tendência de formação de adultos sem condições mínimas de competir no mercado de trabalho.

Mesmo diante de um cenário de poucas tradições turísticas, a população evoca atitudes para o desenvolvimento deste setor que pode ser traduzido através dos altos percentuais obtidos nas questões referentes à receptividade aos turistas na região, sem exceção. Os questionamentos diretos obtiveram percentuais acima de 90%, a saber: apreciam a vinda de turistas – 97%; gostariam que aumentasse o fluxo de visitantes – 96%; poderia de alguma forma ajudar a receber bem as pessoas – 93%.

As principais justificativas da população entrevistada para o incremento deste setor incidem na oportunidade de conhecer outras pessoas (83%) e no aumento de renda do município (81%), em terceiro lugar encontra-se a criação de empregos (30%), fato concomitante ao crescimento da renda também.

Mostrar-se educado com todos (93%) e apresentar os lugares mais bonitos da região (76%) foram as formas que a população encontrou de melhor para demonstrar o cuidado ao receber os turistas. Contudo, de modo geral, todas as atitudes apresentadas alcançaram índices percentuais expressivos.

Quanto à incidência de viagem a passeio, verifica-se que 37% da população entrevistada afirmaram já ter viajado a passeio mais de três vezes, e 40% até três vezes, índice bastante significativo, se comparado ao percentual dos entrevistados que nunca viajou (23%).

Tem-se ainda que a população da região, em sua maioria, possui bons hábitos de convivência e relacionamento: mais de 2/3 demonstram-se educados e tolerantes

diante de situações, como por exemplo, em filas de banco; a quase unanimidade dos entrevistados se preocupa com a sua apresentação pessoal (93%), e ainda, diante de situações delicadas como ser ludibriado, verifica-se que a grande maioria (70%) supera o conflito (quase a metade – 47% dos entrevistados perdoa e 23% não se preocupam muito com a questão).

Para a população deste pólo a honestidade é a principal qualidade que uma pessoa deve ter (obteve 60% das citações), e em segundo lugar, com expressiva diferença percentual, encontram-se a bondade (11%) e a inteligência (10%).

Quanto ao destino do lixo doméstico, observa-se que a cada três famílias, duas destinam o lixo corretamente e uma não, sendo o lixo queimado na maioria das vezes, ou seja, 66,5% da população entrevistada utilizam as formas de coleta pública e 33% queimam o lixo. Apenas 5% da população apresentam conhecimento da coleta seletiva.

5.1 Relações significantes

Como já postulado pelas Ciências Sociais, há uma clara relação entre gênero e idade. Nesta pesquisa vê-se que, como seria de se esperar, as mulheres sobrevivem largamente aos homens; o dado de maior interesse aqui parece ser a drástica mudança na proporção homem/mulher entre as faixas etárias de 10 a 19 anos e a de 20 a 39, indicando que há, provavelmente, grande êxodo masculino da região em direção a áreas com maiores oportunidades de trabalho e geração de renda.

Há predominância feminina no setor terciário, mais notadamente no serviço público; o contrário se dá nos setores primário e principalmente secundário, onde a presença masculina é maior, indicando que as mulheres têm hoje menor empregabilidade mas, provavelmente, um padrão de renda melhor.

A relação entre desemprego e renda mostra que, seguindo o padrão esperado, a população de 20 a 59 anos é que mais detém empregos, enquanto as taxas são bem menores para os jovens de 10 a 19 anos e caem vertiginosamente para a população acima de 60 anos. Os mais jovens encontram mais oportunidades de trabalho no setor terciário em geral, o que indica um setor que não exige muita especialização; entre 20 e 39 anos, a mão-de-obra é absorvida pelo setor primário, pois é a faixa etária em melhores condições de exercer trabalhos físicos como os envolvidos na indústria agropecuária; entre 40 e 59 anos o contingente no setor público cresce, e a partir dos 60, os que ainda trabalham vão se concentrar no setor terciário em geral ou permanecer no setor primário.

O desemprego é maior no meio urbano, mas a distribuição da população urbana pelos setores econômicos indica que uma maior concentração se dá no setor terciário em geral – setor mais ligado ao turismo, e no setor secundário, indicando um melhor padrão de renda. Já a população rural, embora declare maior taxa de empregados, possui mais posições no setor primário – tradicionalmente de menores salários, e no setor público. A relação entre alfabetização e especialização é clara, como poderíamos supor: quanto maior a taxa de alfabetização maior é a concentração no setor terciário; os semi-analfabetos encontram nicho no setor secundário, enquanto a grande maioria dos analfabetos concentra-se no setor primário.

No Vale do Jequitinhonha pode-se dizer, com 95% de certeza, que as mulheres se vêem menos inseridas na produção e exposição de produtos locais, que os moradores das cidades tendem a perceber menos desrespeito à cultura local por parte dos turistas, e que os alfabetizados se vêem com menos freqüência como potenciais vendedores de produtos locais ou “guias locais”; ainda, quanto mais especialização por setor econômico, menor será a disposição para inserção no mercado turístico através da venda ou da produção e exposição de produtos locais, e para o zelo pelos atrativos.

Ao extrair o fator município, ou seja, retirando-se as diferenças existentes de uma cidade para outra, vemos que: a diferenciação de opiniões por gênero não se modifica, são intramunicipais. Enquanto a diferença entre rurais e urbanos em relação ao possível desrespeito de turistas pelo patrimônio e cultura locais também não se

modifica, notamos que ao controlar o fator cidade, aparecem diferenças intramunicipais: os urbanizados vêem menos confusão, barulho e sujeira causados pelo turismo e estariam menos dispostos a serem educados com o turista. Ainda, o fator cidade explica parte das diferenças de opinião entre os mais e menos especializados, demonstrando que este fenômeno ocorre tanto entre municípios como dentro deles.

6 OS MUNICÍPIOS SEGUNDO AS VARIÁVEIS PESQUISADAS – POR GRUPOS (CLUSTERS) E AÇÕES EM CURSO NOS MUNICÍPIOS

Os municípios serão analisados a partir de seus representantes estatísticos, conforme a metodologia proposta.

Algumas ações gerais para a região podem, porém, ser salientadas aqui, como as ações do SENAC, que possui unidades móveis em todos os municípios, do SEBRAE-MG com atuação em toda a região, excetuando-se os municípios de Couto de Magalhães de Minas, Felício dos Santos e São Gonçalo do Rio Preto.

6.1 Perfil estatístico do grupo formado por Capelinha, Itamarandiba e Minas Novas, segundo o município representante do grupo – Itamarandiba

O grupo caracteriza-se por apresentar equilíbrio quanto à distribuição por sexo (a diferença percentual entre estes dois estratos é de apenas 4%); incidência de faixa etária mais jovem, sendo um pouco mais de 2/3 com idade inferior a 40 anos e não havendo predomínio da população urbana (49%) sobre a rural (51%). Três quartos da população entrevistada afirmaram que “sabe ler e escrever bem”, o restante (25%) é principalmente analfabeto, significativos 23%.

Ao analisarmos, porém, no GRAF. 6.1, referente aos níveis de alfabetização e pobreza nos nove municípios do pólo, conforme já apresentado na sessão relativa à educação, vemos que Itamarandiba apresenta a menor correlação entre analfabetismo e pobreza. Neste município, os níveis de renda não refletem tão claramente os níveis educacionais. Os resultados encontrados na pesquisa de demanda turística apontam também uma das maiores receitas mensais médias para empresas de comércio e serviços em Itamarandiba, atrás apenas de Diamantina. Considerando-se que o setor terciário é aquele de maiores salários, poder-se-ia supor que este setor deva empregar

mais pessoas de menor nível educacional, se comparado a outras cidades. Alguns relatos qualitativos dão conta de um pior atendimento ao público no município, o que pode se relacionar a baixos níveis educacionais no setor de comércio e serviços.

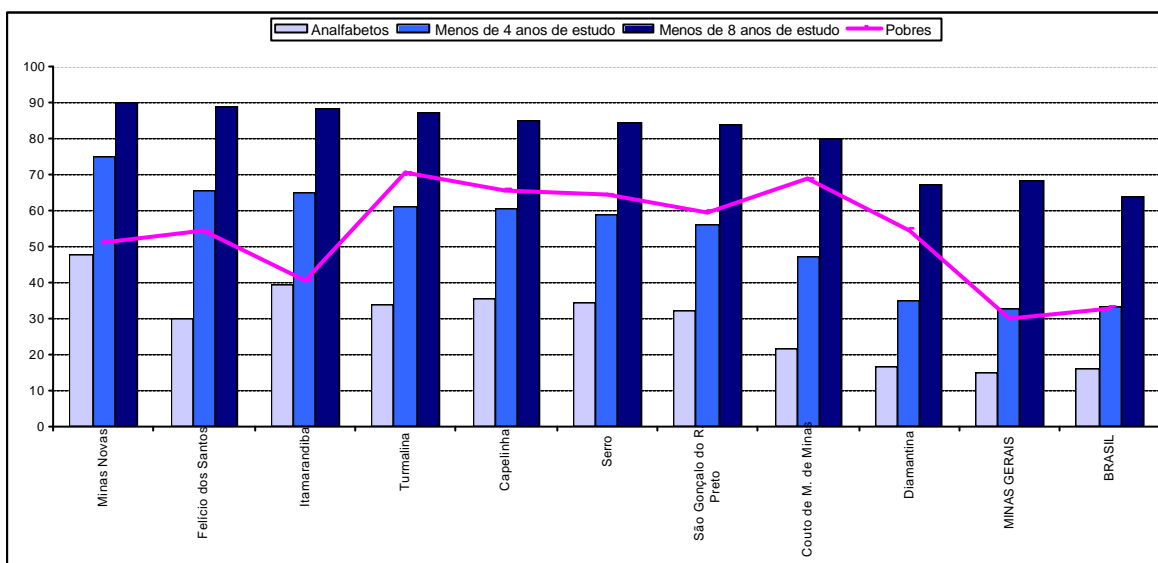


Gráfico 6.1 – Níveis de alfabetização e pobreza nos municípios selecionados do Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha – Minas Gerais – 2000

Fonte: PNUD/FJP/PEA Atlas do Desenvolvimento Humano no Brasil, 2003.

Dois terços dos entrevistados encontram-se empregados atualmente. O setor primário (agropecuário/extrativista) absorve a faixa mais significativa da população ativa – 78%, seguido pelo setor terciário (prestação de serviços e governo – ambos com 9%).

É unânime a opinião da população acerca da receptividade aos visitantes. Este fato é sustentado principalmente pela idéia do turismo como “um jeito bom de conhecer outras pessoas” e ser fonte de divisas para os municípios (obtiveram respectivamente, 94% e 90% das citações). Cabe ressaltar que a geração de empregos (30%), também é um critério importante para a população, em relação à vinda de turistas. Cabe ressaltar que diferentemente de outras regiões, é significativo o índice de entrevistados que acreditam que os visitantes causam confusão, barulheira e sujeira (32%). A grande maioria dos entrevistados gostaria que mais pessoas fossem visitar sua cidade (98%),

e acredita também que poderia, de alguma forma, ajudar a receber bem o turista (98%).

Quanto a receber bem o turista, verifica-se que as formas mais significativas segundo os entrevistados, são: ser educada(o) (96%), apresentar os lugares mais bonitos (86%), comercializar os produtos regionais (73%), ter cuidado com os pontos turísticos (73%); e mostrar as artes e ofícios típicos (72%).

A população deste grupo caracteriza-se ainda por já ter viajado a passeio (76%), sendo que estes se dividem entre os que viajaram até 3 vezes (40%) e mais de três vezes (36%). Quanto a ter o hábito de esperar a sua vez para ser atendido, como por exemplo, em filas de banco, diante de eventual atraso para um compromisso, mais de 68% afirmaram este tipo de comportamento. Dão destino adequado ao lixo doméstico e têm cuidados especiais com a sua aparência/apresentação pessoal, em sua maioria (respectivamente – 62% e 93%). Negativamente destaca-se a ocorrência da queima do lixo doméstico por 37% da população.

A honestidade é a qualidade pessoal que mais se destaca para a população entrevistada, pois mais de 68% da população comungam desta opinião. Segue-se, com percentuais bastante inferiores, a bondade, a inteligência e a religiosidade (todas com percentuais inferiores a 13%). Verifica-se que entre os 65% dos entrevistados que já foram ludibriados, muitos perdoaram sem restrições (40%). Tem-se ainda que 2/3 dos entrevistados, afirmaram que nunca foram ludibriados.

6.2 Ações em curso por município – Capelinha, Itamarandiba e Minas Novas

Capelinha não possui ações e programas implementados pelo poder público na área de turismo. O SEBRAE-MG, porém, realizou em 2000 o PBE, e voltou a atuar em 2002, com os programas de “Desenvolvimento Local Integrado e Sustentável” e “Empreender”, em que através de parcerias locais promove a capacitação de lideranças, e a elaboração participativa de um plano de desenvolvimento local.

Também a Agência Eco vem atuando no município, através de parcerias com entidades como a Universidade Federal de Uberlândia, associações e escolas da região para a realização dos cursos de Técnicas de cartografia e percepção da paisagem aplicadas ao turismo, Condutor de trilhas e passeios, Populações locais e técnicas de recepção de turistas, e Técnicas de percepção e valorização da cultura local para o turismo.

O município de Itamarandiba não tem nenhum programa público de desenvolvimento na área de turismo, devido à falta de recursos para investir neste setor, de acordo com a Prefeitura. O SEBRAE, a exemplo de sua atuação em Capelinha, realizou o PBE em 2000, e implantou os programas Desenvolvimento Local Integrado e Sustentável e o Empreender em 2002. Também o SENAC ofereceu o curso de Secretária Recepcionista no município recentemente.

Não há posto de informações turísticas e o Auditório Professor Carlos Dalmo Moreira é utilizado para convenções e cerimônias em geral.

Em Minas Novas foram ministrados, recentemente, dois cursos de formação de agentes de turismo pela prefeitura em parceria com o Sebrae, além de cursos na área de hotelaria. O CODEMA (Conselho Municipal de Desenvolvimento Ambiental), atua na recuperação das nascentes em parceria com o IEF e a EMBRAPA. A Associação de Preservação Ambiental (APA) é responsável pelas áreas naturais sob proteção, como a Mata de Santiago, onde se encontra a nascente do Rio Capivari, área de transição de cerrado e mata atlântica. Há bens tombados tanto pelo IEPHA como pelo IPHAN, como a Capela de São José, e o edifício da associação de artesãos, entidade que ajuda na comercialização e divulgação do artesanato baseado em cerâmica, argila e madeira.

O SENAC tem atuação no município, tendo oferecido recentemente os cursos de Administração de Pequenas Empresas, Agente Cultural e Vendedor Básico, todos ligados à capacitação para o turismo. Por sua vez, o SEBRAE-MG desenvolve desde 1998 o Programa Artesanato e desde 2001 os Programas DLIS, Empreender e SEBRAE Turismo.

6.3 Perfil estatístico do grupo formado por Couto de Magalhães de Minas, Felício dos Santos e São Gonçalo do Rio Preto, segundo o município representante do grupo – São Gonçalo do Rio Preto.

A população caracteriza-se pelo predomínio do estrato feminino (a diferença percentual entre estes dois estratos é de 23%); incidência de faixa etária mais jovem, sendo quase 2/3 com idade inferior a 40 anos e com leve predomínio da população urbana (58%) sobre a rural (42%). A grande maioria (81%) da população entrevistada afirmou que “sabe ler e escrever bem”, o restante (19%) se divide entre aqueles que apresentam alguma dificuldade (4%) e os que são analfabetos (15%, percentual significativo). Observa-se que pouco mais da metade dos entrevistados (58%) encontra-se empregado atualmente. O setor primário (agropecuário/pesqueiro/extrativista) absorve a faixa mais significativa da população ativa – 73%.

É unânime a opinião da população acerca da receptividade aos visitantes. Este fato é sustentado principalmente pela idéia do turismo como fonte de renda para o município; e “um jeito bom de conhecer outras pessoas” (obtiveram respectivamente, 69% e 54% das citações). Cabe ressaltar que a confusão, barulho e sujeira, bem como a destruição da natureza e riquezas da cidade em consequência da vinda de turistas foram significativamente apontadas pelos entrevistados (obtiveram respectivamente, 23% e 15%).

Verifica-se que a quase unanimidade dos entrevistados gostaria que mais pessoas fossem visitar sua cidade (92%), e acredita também que poderia ajudar a receber bem o turista (96%). Seja através de *ser educada(o)*, forma mais incidente entre os entrevistados, e que obteve o maior número de citações (79%), ou através da apresentação dos lugares mais bonitos (54%), do cuidado com os pontos turísticos e da comercialização de produtos regionais (38% para ambos), bem como da exposição de artes e ofícios típicos (29%).

A pesquisa indica que 89% dos entrevistados já viajaram a passeio, sendo que quase 58% dos entrevistados afirmaram já ter viajado a passeio até três vezes. O hábito de esperar a sua vez para ser atendido diante de eventual atraso para um compromisso ocorre com 85%. Têm cuidados especiais com a sua aparência/apresentação pessoal, em sua maioria – 92%, e dão destino adequado ao lixo doméstico – 65%, apesar de apresentar negativamente 27% desta população queimando o lixo doméstico.

A honestidade é a qualidade pessoal que mais se destaca entre a população entrevistada, com mais de 54% das opiniões; cabe observar que 39% não souberam responder a tal questionamento. De acordo com os relatos qualitativos, a população gostaria de escolher a amizade, ausente por não ser uma qualidade pessoal. Outro valor significativo entre a população da região, é o perdão: Verifica-se que entre os 85% dos entrevistados que já foram ludibriados, muitos perdoaram sem restrições (54%).

6.4 Ações em curso por município – Couto de Magalhães de Minas, Felício dos Santos e São Gonçalo do Rio Preto

Em Couto de Magalhães de Minas não existe nenhum programa de estruturação para o turismo, apesar do município possuir um potencial turístico com belas cachoeiras. A APA (Associação de Proteção Ambiental) tenta desenvolver projetos na área de proteção ambiental das nascentes e das matas ciliares, e fiscalização do garimpo. O município faz parte do Programa Estrada Real desenvolvido pela Federação das Indústrias do Estado de Minas Gerais (FIEMG), através do Instituto Estrada Real e do Instituto Euvaldo Lodi (IEL), e será beneficiado com o Programa de Certificação Profissional.

O município de Felício dos Santos não tem programas de abrangência turística ou de envolvimento comunitário, não disponibilizando informações acerca de eventos ou atrativos. O Fundo Cristão para crianças, órgão internacional que atua com menores

carentes, tem ações de capacitação comunitária no município. Assim como Couto de Magalhães de Minas, o município será alvo do Programa de Certificação Profissional da Estrada Real.

O destaque do município de São Gonçalo do Rio Preto é o Parque Estadual do Rio Preto, ambiente natural preservado pelo IEF (Instituto Estadual de Florestas), que envolve a comunidade através de cursos de preservação ambiental, como combate a incêndios e ecoturismo, entre outros. A Praia do Lapeiro possui uma infra-estrutura completa para acampamento, mas não há programas governamentais voltados para o turismo. São Gonçalo também deverá ser beneficiada pelas ações do Instituto Estrada Real, além de ter recebido nos últimos anos alguns cursos de formação básica do SENAC ligados à capacitação para o turismo, como Higiene e Conservação de Alimentos, Iniciação Técnica para Camareiras e Iniciação técnica para Garçom.

A Agência Eco, atuando sempre em projetos de parcerias com entidades, associações e escolas da região promoveu entre os anos de 2001 e 2003 os cursos de Informações Turísticas e de Agente de turismo.

6.5 Perfil estatístico do grupo formado por Diamantina

A cidade de Diamantina caracteriza-se pelo predomínio da população feminina (a diferença percentual entre estes dois estratos é de 8%, um pouco acima das médias regionais); incidência de faixa etária mais jovem, sendo quase 2/3 com idade inferior a 40 anos e com amplo predomínio da população urbana (84%) sobre a rural (17%). A grande maioria (86%) da população entrevistada afirmou que “*sabe ler e escrever bem*”, o restante (14%) se divide entre aqueles que apresentam alguma dificuldade (10%) e os que são analfabetos (4%).

Observa-se que mais de 86% dos entrevistados desta cidade encontram-se empregados atualmente, números bastante superiores a outras cidades. O setor primário (agropecuário/pesqueiro/extrativista) absorve a faixa mais significativa da

população ativa – 58%, seguido pelo setor terciário (prestação de serviços – 24%). Tem-se ainda, que o setor terciário específico para o governo representa 14% da população ativa entrevistada.

É unânime a opinião da população acerca da receptividade aos visitantes. A principal causa é a percepção do turismo como “um jeito bom de conhecer outras pessoas”; e por ser fonte de divisas para o município (obtiveram respectivamente, 88% e 83% das citações). Cabe ressaltar que a geração de empregos (44%), também é um critério significativo para a população, como consequência da vinda de turistas.

Observa-se que a quase unanimidade dos entrevistados gostaria que mais pessoas fossem visitar sua cidade (95%), e acreditam também que poderiam, de alguma forma, ajudar a receber bem o turista (91%). Quanto às formas de receber bem o turista e de inserção produtiva no setor, verifica-se que *ser educada(o)* é a forma mais incidente entre os entrevistados, obtendo o maior número de citações (96%). Segue-se a apresentação dos lugares mais bonitos (75%), o cuidado com os pontos turísticos (69%); a comercialização de produtos regionais (55%) e a exposição de artes e ofícios típicos (48%).

Grande parte dos entrevistados declarou já ter viajado a passeio (91%), sendo que 60% declaram ter viajado a passeio mais de três vezes. Esperar a sua vez para ser atendido, como, por exemplo, em filas de banco, é a opção de mais de 59%, sendo que o destino adequado ao lixo doméstico e cuidados especiais com a sua aparência/apresentação pessoal, foram escolhidos por respectivamente – 80% e 90% da população.

A honestidade é a qualidade pessoal que mais se destaca entre a população entrevistada, com mais de 57% das escolhas. Seguem-se, com percentuais bastante inferiores, a bondade, a inteligência e a religiosidade (todas com percentuais entre 8% e 15%). Verifica-se que entre os 85% dos entrevistados que já foram ludibriados, muitos perdoaram sem restrições (48%) e outros quiseram dar o troco, mas não se preocuparam muito com isso (35%).

6.6 Ações em curso por município – Diamantina

Dentre os principais programas que vem sendo implementados pelo poder público na área de turismo, podemos citar o programa de conservação do Museu de Diamantina, mantido pelo IPHAN, das Igrejas de Nossa Senhora do Carmo e de São Francisco de Assis, das capelas Imperial do Amparo e do Senhor do Bonfim, e do Mercado Municipal. A prefeitura não tem cursos específicos de treinamento e capacitação turística, mas tem investido no treinamento de recursos humanos para o turismo através da Associação Comercial, que promove cursos em parceria com o Senac e o Sebrae visando à qualidade no atendimento, gerência e recepção hoteleiras, atualização técnica para garçons, e técnicas de interpretação de trilhas ecológicas.

Nos últimos três anos o SENAC ofereceu no município vários cursos relacionados ao setor hoteleiro, como Atualização Técnica para Camareira, Garçom e Marketing Hoteleiro, e à capacitação para a produção nos setores diretamente ligados ao turismo, como Qualidade no Atendimento ao Cliente, Artesanato em Material Reciclado e Preparo de Massas Italianas, de Pães, Roscas e Biscoitos e Tortas Salgadas. Já no próximo ano o SENAC instalará unidade de apoio no município em parceria com a prefeitura e começará a oferecer o curso de nível técnico Guia de Turismo na cidade, como será detalhado adiante. Por sua vez, o SEBRAE desenvolve desde 1998 os programas Artesanato e SEBRAE Turismo, e mais recentemente, nos anos de 2001 e 2002, implantou os programas DLIS e Empreender.

A Agência Eco, cuja atuação se dá sempre em projetos de parcerias com entidades/associações e escolas da região promoveu recentemente os cursos de Informações Turísticas e de Agente de turismo.

O município deverá receber o Programa de Certificação Profissional desenvolvido pelo Sistema FIEMG através dos institutos Estrada Real e Euvaldo Lodi. Há um posto de informações turísticas na Secretaria Municipal de Turismo e Cultura e os auditórios do Mercado - hoje um centro cultural, da AMAJE (Associação dos Municípios do Vale do

Jequitinhonha), o auditório Doutor Antunes de Oliveira, e o Anfiteatro da FAFEID para sediar eventos.

As instituições atuantes no município são o Codema (Conselho de Desenvolvimento do Meio Ambiente), que atua na preservação do meio ambiente e no monitoramento das áreas de garimpo e das queimadas, o IEF, a AMAJE, o CONTUR e a APA (Associação de Preservação Ambiental), as duas últimas hoje atuando minimamente, além da Casa de Juscelino, que funciona também como ponto turístico.

6.7 Perfil estatístico do grupo formado por Serro e Turmalina, segundo o município representante do grupo – Serro

A região caracteriza-se pelo predomínio normal da população feminina (de 6%); incidência de faixa etária mais jovem, com 2/3 com idade inferior a 40 anos e com predomínio da população urbana (61%) sobre a rural (39%). A grande maioria (81%) da população entrevistada afirmou que “sabe ler e escrever bem”, o restante são 18% de analfabetos. Observa-se que pouco mais da metade dos entrevistados desta cidade (53%) encontram-se empregados atualmente. O setor primário absorve a faixa mais significativa da população ativa – 63%, seguido pelo setor terciário (prestação de serviços – 25%).

A população aprova a vinda de turistas com unanimidade, fato sustentado principalmente pela idéia do turismo como “um jeito bom de conhecer outras pessoas” e como fonte de divisas para o município (obtiveram respectivamente, 63% e 59% das citações). A geração de empregos (21%), também é um fator importante para a população local. Observa-se que a quase unanimidade dos entrevistados gostaria que mais pessoas fossem visitar sua região (92%), e a grande maioria acredita que poderia, de alguma forma, ajudar a receber bem o turista (81%).

Quanto ao modo que poderiam se inserir no setor turístico verifica-se que *ser educada(o)* é a forma mais comum entre os entrevistados, obtendo o maior número de

citações (82%). Também a apresentação dos lugares mais bonitos (53%), o cuidado com os pontos turísticos (36%); a comercialização de produtos regionais (33%) e a produção e exposição de artes e ofícios típicos (22%).

A população caracteriza-se ainda por já ter viajado a passeio pelo menos três vezes (57%), sendo que quase 43% dos entrevistados já viajaram a passeio até três vezes. A ética na fila é opção declarada por mais de 77%, enquanto 60% dão destino adequado ao lixo doméstico; e 95% têm cuidados especiais com a sua aparência e apresentação pessoal. Cabe observar o elevado número da população (40%) que queima o lixo doméstico.

A honestidade é a qualidade pessoal mais importante para esta população, mais de 45% da população comungam desta opinião. Outro valor significativo para a população é o perdão, pois entre os 80% dos entrevistados que já foram ludibriados, 59% perdoaram sem restrições.

6.8 Ações em curso por município – Serro e Turmalina

O município de Serro não conta com ações e programas na área do turismo. Entre os bens tombados pelo Conselho Municipal de Patrimônio Cultural estão a Igreja de Santa Rita e o Rancho das Tropas de São Gonçalo do Rio das Pedras. O centro histórico é tombado pelo IPHAN, onde mantém escritório técnico.

Há um posto de informações turísticas na Prefeitura Municipal, e o Parque de Exposição Jairo Magalhães e a Praça Pública João Pinheiro, servindo como espaços para eventos e convenções. De acordo com a prefeitura municipal não existe projeto específico na área do turismo por falta de verba, mas são feitos trabalhos de capacitação da população: Já existem guias de turismo formados pela Secretaria de Turismo e excursões de caráter assintencial a outros municípios, como Ouro Preto, para que os estudantes locais vejam o desenvolvimento turístico destas cidades. De

acordo com relatos qualitativos, porém, muitos entrevistados questionaram uma tímida atuação municipal em relação a políticas de desenvolvimento do turismo.

O Instituto Estrada Real estará implantando também no Serro seu Programa de Capacitação Profissional. O SEBRAE-MG tem atuação no município desde 2000, com o PBE, continuando seu trabalho em 2002 com a implantação de programas de desenvolvimento sustentável e empreendedorismo.

Apesar de o município de Turmalina não possuir nenhum programa na área do turismo, a Prefeitura Municipal estuda a articulação de um circuito integrado entre os municípios de Turmalina, Minas Novas, Chapada do Norte e Berilo para a promoção do desenvolvimento econômico e do turismo.

A EMATER e o IEF têm atuação na região, mas atualmente não vêm desenvolvendo nenhum programa; a APA (Associação de Preservação Ambiental) vem atuando na preservação do Rio Araçuaí. Já o SENAC promoveu recentemente o curso de vendedor básico; o SEBRAE desenvolve desde 1998 o Programa Artesanato, e mais recentemente vem desenvolvendo os Programas DLIS e Empreender.

6.9 Variâncias significantes entre os municípios do Vale do Jequitinhonha pelas suas diferenças em média por grupos

- Grupo formado por Capelinha, Itamarandiba e Minas Novas: é a região menos alfabetizada e com mais críticas realistas em relação ao turismo, pois seus habitantes percebem tanto o ganho financeiro quanto a possibilidade de travar conhecimentos com outras pessoas, mas vêm confusão, barulho, sujeira e destruição do patrimônio cultural e ambiental como suas conseqüências. São também os que mais vêm possibilidades de participar das atividades relativas ao turismo.

- Grupo formado por Couto de Magalhães de Minas, Felício dos Santos e São Gonçalo do Rio Preto: Nos parece a mais interiorana das regiões, com uma população menos urbanizada, com menos oferta de trabalho e especialização por setor econômico e que menos importância dá às qualidades materiais; apesar de mais alfabetizada, vê menos possibilidade de troca cultural através do turismo e é menos freqüentemente disposta a receber e guiar visitantes.
- Grupo formado por Diamantina: Apresenta as maiores médias para oferta de trabalho e especialização por setor econômico; seu povo é o que dá a melhor destinação ao lixo e mais freqüentemente dá importância às qualidades materiais, apesar de viajar menos. Forma-se aí a impressão de um quadro mais cosmopolita.
- Grupo formado por Serro e Turmalina: Apesar de tradicional em alguns hábitos e valores é o que possui mais habitantes urbanizados, com aparentemente pouca convivência com o turismo: percebem menos freqüentemente o turismo como fonte de divisas e como poluidor ou danoso ao patrimônio. Tampouco se percebem freqüentemente como agentes da recepção turística em quaisquer aspectos.

6.10 Variâncias entre os grupos pesquisados

Já discutidos os perfis populacionais de cada grupo de municípios, analisaremos agora, a partir das relações significativas com 95% de certeza, quais apresentam as maiores e as menores médias em relação à apreciação e às percepções acerca do turismo, e dos valores e hábitos com incidência provável sobre a recepção turística.

Dentre todos os grupos pesquisados, o grupo ao qual pertence Itamarandiba aparece como aquele cujos habitantes têm, em média, mais críticas positivas e negativas ao turismo: acreditam na influência econômica e também nos efeitos poluidores e deletérios ao patrimônio local (neste último aspecto, empata com Diamantina);

concomitantemente, são os que mais se vêem inseridos como agentes produtivos e como protetores do seu patrimônio, desejando ainda serem educados com os turistas. Aqui, fica clara a contradição colocada pelos níveis educacionais e os de pobreza, comentados em seção anterior. O que se pode apreender é que a população, de maneira geral apresentando baixos níveis educacionais, viu-se absorvida pelo setor terciário – comércio e serviços, que emprega 9% da população do município e é o setor de maior remuneração, apesar das deficiências educacionais. O que se configura é um quadro de pessoas com baixo nível educacional, salários comparativamente superiores em relação aos outros setores, e com grande atuação nas funções de atendimento ao público nos segmentos mais próximos ao turista. Além dos tradicionais comércio e serviços, uma das bases da economia local é o transporte rodoviário, de grande interface com o turismo. Como afirmado anteriormente, esta população simples percebe a importância do turismo na geração de emprego e renda e declara pretender ser educada com o turista, mas não possui as ferramentas fornecidas pela educação formal.

6.11 Conclusões e recomendações

De maneira geral, as conclusões quanto aos níveis educacionais fundamentam os problemas encontrados na educação das comunidades para a recepção turística, enquanto a percepção do turista corrobora a boa-vontade da população em geral e seu gosto em receber. Parece haver um considerável diferencial entre o que a população entende por higiene e cuidados pessoais e a percepção do turista quanto à higiene das hospedagens: Enquanto 93% da população local se declaram preocupadas com a higiene, o que influenciaria fortemente o nível de higienização nos serviços de hospedagem e alimentação, apenas 60% dos turistas que chegam de ônibus entrevistados consideram os serviços de hospedagem excelentes em termos de higienização e apenas 58% dos que chegam de carro declaram encontrar excelência no quesito higiene dos serviços de alimentação. A melhor explicação para tal discrepância parece ser o baixo nível educacional, juntamente com a falta de

preparação para o receptivo turístico, fatores também concorrentes para a pouca disposição e percepção da população para sua inserção em atividades econômicas e para o efeito multiplicador do turismo. Todas essas características se somam e determinam em grande parte o baixo desenvolvimento econômico da região.

São raros os cursos, a promoção do associativismo ou mesmo de eventos – atividades de grande importância na educação e preparação de pessoal para a recepção turística e para a inserção econômica direta ou indireta na atividade. As administrações municipais não oferecem essas oportunidades; apenas a Prefeitura de Diamantina promove alguns cursos de capacitação na área, enquanto outras prefeituras viabilizam esporadicamente parcerias para realização de atividades de capacitação e preservação ambiental. A principal razão alegada para a ausência do poder público na área é a falta de recursos. A educação para o turismo nos níveis básico e técnico somente é oferecida por entidades do terceiro setor, como o SENAC, o SEBRAE-MG, e a Agência Eco, constituindo-se na única linha de ação abrangente comprometida com a efetiva valorização das comunidades locais. A avaliação da atuação dessas instituições nesses níveis de educação no pólo será detalhada no subitem seguinte (3.10.2).

Conforme veremos no estudo de perfil da demanda e gastos turísticos (itens 3.11, 3.12 e 3.14), o turismo cresce a baixas taxas na região – como *proxy* podemos tomar a evolução da receita média mensal das hospedagens de 2,94% de 2000 para 2001 e de 0,57% de 2001 para 2002, e exerce pouca atração sobre turistas de outros estados brasileiros ou mesmo o turista estrangeiro (representando apenas 20% do movimento turístico), revelando o pequeno condicionamento da população para exercer o turismo receptivo com criatividade e engajamento. No entanto, o grau de satisfação dos turistas em relação aos serviços demonstra mais uma vez que a população local é intuitivamente educada e hospitaleira na recepção turística: de acordo com a pesquisa sobre a demanda já apresentada, mais de 60% dos turistas que chegam ao pólo de ônibus consideram o atendimento em hotéis e pousadas bons ou excelentes. Já a maioria dos turistas que viajam em carro particular (54%) considera excelente a acolhida da população local. Os serviços de alimentação também são considerados bons por estes turistas em relação à higiene (58%).

Concluímos esta sessão enfatizando que as próprias desigualdades sócio-econômicas estruturais são geradoras de mais desigualdade e segregação, quadro que o turismo por si só não pode alterar. Apesar da hospitalidade e da boa-vontade demonstrada pela população, a falta de educação cidadã, desde a alfabetização até a sensibilização do setor terciário, passando pela capacitação dos mais jovens tem sido elemento definidor de uma situação em que o turismo continua tímido e impedido de levar ao desenvolvimento sustentável social, econômica, ambiental e culturalmente.

Recomenda-se assim o investimento de recursos principalmente na realização de cursos específicos para a recepção turística, na promoção do associativismo, e na realização de eventos que tenham a participação efetiva e democrática da população, através de parcerias entre as entidades que já realizam trabalhos no pólo e/ou através dos conselhos municipais de turismo e meio-ambiente. A educação cidadã, embora de difícil implementação nesta região de tão poucas condições educacionais em geral, seria possível através de parcerias com universidades próximas para a realização de módulos de educação ambiental e patrimonial nas escolas locais de ensino básico. Ainda, a pesquisa revela que os altos índices de disposição imprópria do lixo coincidem com a falta de coleta municipal, apontando para a necessidade de investimentos na construção de fossas sépticas visando sanar um grande problema ambiental de rebatimento imediato nas modalidades de turismo de natureza.

ANEXOS

ANEXO 1

Cotas para municípios

Diamantina		alfabet	analfa
amostra	91	80	11
U 10 a 19 sec	7	6	1
Mulher		3	0
Homem		3	1
U 20 a 39 sec	9	8	1
Mulher		4	1
Homem		4	0
U 40 a 59 sec	6	5	1
Mulher		3	1
Homem		2	0
U 60 + sec	3	3	0
Mulher		2	0
Homem		1	0
R 10 a 19 sec	1	1	0
Mulher		0	0
Homem		1	0
R 20 a 39 sec	1	1	0
Mulher		1	0
Homem		0	0
R 40 a 59 sec	1	1	0
Mulher		1	0
Homem		0	0
R 60 + sec	1	1	0
Mulher		1	0
Homem		0	0
U 10 a 19 p	15	13	2
Mulher		6	1
Homem		7	1
U 20 a 39 p	18	16	2
Mulher		8	1
Homem		8	1
U 40 a 59 p	13	11	2
Mulher		6	1
Homem		5	1
U 60 + p	7	6	1
Mulher		3	1
Homem		3	0
R 10 a 19 p	3	3	0
Mulher		1	0
Homem		2	1
R 20 a 39 p	3	3	0
Mulher		2	0
Homem		1	0
R 40 a 59 p	2	2	0
Mulher		1	0
Homem		1	0
R 60 + p	1	1	0
Mulher		1	0
Homem		0	0
	91		

Serro		alfabet	analfa
amostra	75	59	16
U 10 a 19 sec	3	2	1
Mulher		1	0
Homem		1	1
U 20 a 39 sec	3	2	1
Mulher		1	1
Homem		1	0
U 40 a 59 sec	2	2	0
Mulher		1	0
Homem		1	0
U 60 + sec	1	1	0
Mulher		1	0
Homem		0	0
R 10 a 19 sec	2	2	0
Mulher		1	0
Homem		1	0
R 20 a 39 sec	2	2	0
Mulher		1	0
Homem		1	0
R 40 a 59 sec	1	1	0
Mulher		1	0
Homem		0	0
R 60 + sec	1	1	0
Mulher		1	0
Homem		0	0
U 10 a 19 p	11	9	2
Mulher		4	1
Homem		5	1
U 20 a 39 p	12	9	3
Mulher		5	2
Homem		4	1
U 40 a 59 p	8	6	2
Mulher		3	1
Homem		3	1
U 60 + p	6	5	1
Mulher		3	1
Homem		2	0
R 10 a 19 p	7	6	1
Mulher		3	0
Homem		3	1
R 20 a 39 p	8	6	2
Mulher		3	1
Homem		3	1
R 40 a 59 p	5	4	1
Mulher		2	1
Homem		2	0
R 60 + p	3	2	1
Mulher		1	1
Homem		1	0
	75		

Itamarandiba		alfabet	analfa
amostra	93	72	21
U 10 a 19 sec	5	4	1
Mulher		2	0
Homem		2	1
U 20 a 39 sec	6	5	1
Mulher		3	1
Homem		2	0
U 40 a 59 sec	3	2	1
Mulher		1	1
Homem		1	0
U 60 + sec	2	2	0
Mulher		1	0
Homem		1	0
R 10 a 19 p	25	19	6
Mulher		9	3
Homem		10	3
R 20 a 39 p	26	20	6
Mulher		10	3
Homem		10	3
R 40 a 59 p	16	12	4
Mulher		6	2
Homem		6	2
R 60 + p	10	8	2
Mulher		4	1
Homem		4	1
Itamarandiba		alfabet	analfa
amostra	94	73	21
U 10 a 19 p	25	19	6
Mulher		9	3
Homem		10	3
U 20 a 39 p	26	20	6
Mulher		10	3
Homem		10	3
U 40 a 59 p	16	12	4
Mulher		6	2
Homem		6	2
U 60 + p	10	8	2
Mulher		4	1
Homem		4	1
R 10 a 19 sec	5	4	1
Mulher		2	0
Homem		2	1
R 20 a 39 sec	6	5	1
Mulher		3	1
Homem		2	0
R 40 a 59 sec	4	3	1
Mulher		2	1
Homem		1	0
R 60 + sec	2	2	0
Mulher		1	0
Homem		1	0
	187		

São Gonçalo Rio Preto		alfabet	analfa
amostra	26	21	5
U 10 a 19 sec	1	1	0
Mulher		0	0
Homem		1	0
U 20 a 39 sec	1	1	0
Mulher		1	0
Homem		0	0
U 40 a 59 sec	1	1	0
Mulher		1	0
Homem		0	0
U 60 + sec	0	0	0
Mulher		0	0
Homem		0	0
R 10 a 19 sec	1	1	0
Mulher		0	0
Homem		1	0
R 20 a 39 sec	1	1	0
Mulher		1	0
Homem		0	0
R 40 a 59 sec	0	0	0
Mulher		0	0
Homem		0	0
R 60 + sec	0	0	0
Mulher		0	0
Homem		0	0
U 10 a 19 p	4	3	1
Mulher		1	0
Homem		2	1
U 20 a 39 p	4	3	1
Mulher		2	1
Homem		1	0
U 40 a 59 p	4	3	1
Mulher		2	1
Homem		1	0
U 60 + p	1	1	0
Mulher		1	0
Homem		0	0
R 10 a 19 p	2	2	0
Mulher		1	0
Homem		1	0
R 20 a 39 p	3	2	1
Mulher		1	1
Homem		1	0
R 40 a 59 p	2	2	0
Mulher		1	0
Homem		1	0
R 60 + p	1	1	0
Mulher		1	0
Homem		0	0
	26		

ANEXO 2

Instrumento

Bom dia/ Boa tarde/ Boa noite.

Estou fazendo uma pesquisa para o governo do estado. Queremos entender como as pessoas daqui recebem os visitantes da região. Posso fazer algumas perguntas sobre você e seus costumes?

() Homem () Mulher

1 - Qual a sua idade?

- () 10 a 19 anos
 () 20 a 39 anos
 () 40 a 59 anos
 () 60 anos ou mais

2 - Você mora na cidade ou no campo?

() Urbano () Rural

3 - Você sabe ler e escrever bem?

- () Não (inclusive se só sabe assinar o nome)
 () Mais ou menos (lê mas não escreve, lê mal e/ou escreve mal)
 () Sim

4 - Você está trabalhando atualmente?

() Sim () Não (se a resposta for não, pule para a pergunta 5)

4a - Com que você trabalha?

- () agricultura, roça, gado, criação, pesca, pedra, etc. (setor primário)
 () indústria, fábrica (setor secundário)
 () comércio, venda, representação, banco, cartório, pequenos serviços, etc. (setor terciário)
 () lanchonete, restaurante, hotel, turismo (setor terciário – turístico)
 () prefeitura, estado, governo federal – escolas, postos de saúde, etc. (setor terciário- governo)

6 - Você gosta quando vem gente de fora visitar sua cidade?

() sim () não

7 - Você acha que as visitas trazem (ler e marcar todas que a pessoa desejar):

- () dinheiro para a cidade
 () criação de empregos
 () destruição da natureza ou das riquezas da cidade
 () confusão, barulho ou sujeira
 () um jeito bom de conhecer outras pessoas e saber como elas vivem
 () desrespeito ao povo daqui

8 - Você gostaria que viessem mais pessoas de fora para visitar sua cidade?

() sim () não (se a resposta for não, pule para a pergunta 11)

9 - Você acha que pode ajudar de alguma forma a receber bem as pessoas?

() sim () não (se a resposta for não, pule para a pergunta 11)

10 - Como? (ler e marcar todas que a pessoa desejar)

- () sendo educada(o) com todos
 () ajudando a cuidar dos lugares visitados
 () recebendo as visitas e mostrando os lugares mais bonitos
 () mostrando alguma coisa que sabe fazer que é típico daqui (artes e ofícios)
 () vendendo produtos daqui para as visitas (comidas, bebidas, artesanato...)
 () outros

11 - Você já fez alguma viagem a passeio?

() nunca () já, até três vezes () já, mais de três vezes

12 - Se você está na fila do banco mas está atrasado para um compromisso, você:

- () dá um jeitinho de passar na frente sem ser percebido
 () tenta passar na frente com ajuda de alguém (o gerente, o caixa, um conhecido)
 () pede aos outros da fila para passar na frente
 () espera sua vez assim mesmo

13 - O que vocês fazem com o lixo da sua casa?

- () Não sabe
 () Jogam em qualquer lugar (lote vago, fundo do quintal, rio, etc.)
 () Botam fogo
 () Ajuntam tudo para o caminhão ou para uma caçamba de lixo
 () Separam algumas coisas para reaproveitar ou reciclar
 () Separam latas, vidros, plásticos e orgânicos
 () Separam tudo e fazem compostagem com o material orgânico

15 - Se você vai sair de casa para conhecer alguém pela primeira vez, você:

- () Sai do jeito que está
 () Procura se vestir bem
 () Procura escovar os dentes e se vestir bem
 () Procura tomar um banho, escovar os dentes e se vestir bem

16 - Qual é a qualidade mais importante em uma pessoa?

- () riqueza material
 () beleza
 () inteligência
 () ser religiosa
 () honestidade
 () bondade
 () outra

17 - Você já foi passado pra traz?

- () sim e perdoou
 () sim e quis dar o troco, mas não se preocupou muito com isso
 () sim e fez todo o possível para dar o troco
 () nunca

MUITO OBRIGADA PELO SEU TEMPO!

Observações: _____

Parte 2
CAPACITAÇÃO DO PROFISSIONAL PARA O TURISMO

EQUIPE TÉCNICA

Adriane Vieira (consultora)

Ivanete de Deus Simões Vargas (consultora)

Vera Lúcia Voll (FJP)

ESTAGIÁRIA

Débora Fernandes Freire

LISTA DE TABELAS

TABELA 1.1 – Empresas pesquisadas, por ramo de negócio, nos municípios selecionados do Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha, Minas Gerais – Junho de 2003.....	70
TABELA 1.2 – Empregos fixos e temporários nas empresas do setor de Hotéis e similares e seus correspondentes níveis de qualificação profissional, nos municípios selecionados do Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha – Minas Gerais – Junho de 2003.....	71
TABELA 1.3 – Distribuição do emprego total nos municípios selecionados do Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha, por área de trabalho das empresas do setor de Hotéis e similares, por categoria do hotel ou alojamento, Minas Gerais – Junho de 2003.....	74
TABELA 1.4 – Empregos totais, fixos e temporários, qualificação e distribuição por área de trabalho, em Restaurantes e similares, total fixos e temporários nos municípios selecionados do Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha – Minas Gerais – Junho de 2003.....	75
TABELA 1.5 – Empregos em Agências e similares, qualificação profissional e distribuição, por área de trabalho, nos municípios selecionados do Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha – Minas Gerais – Junho de 2003.....	77
TABELA 1.6 – Empregos fixos e temporários induzidos nos outros setores econômicos pela atividade e pelos investimentos turísticos totais por ano, qualificação profissional e distribuição por áreas de trabalho em cidades selecionadas do Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha, Minas Gerais – Junho de 2003.....	79
TABELA 2.1 – Número de empresas com empregados treinados, por tipo de empresa nos municípios selecionados do Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha – Minas Gerais – Junho de 2003.....	82
TABELA 2.2 – Funções dos empregados treinados nas empresas do setor de Hotéis e similares nos municípios selecionados do Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha – Minas Gerais – Junho de 2003.....	83
TABELA 2.3 – Escolaridade dos empregados treinados e características dos treinamentos nas empresas do setor de Hotéis e similares nos municípios selecionados do Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha – Minas Gerais – Junho de 2003.....	84
TABELA 2.4 – Funções dos empregados treinados nas empresas no setor de Restaurantes e similares nos municípios selecionados do Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha – Minas Gerais – Junho de 2003....	85

TABELA 2.5 –	Escolaridade dos empregados treinados e características dos treinamentos nas empresas do setor de Restaurantes e similares nos municípios selecionados do Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha – Minas Gerais – Junho de 2003.....	86
TABELA 2.6 –	Função dos empregados treinados nas empresas do setor de Agências e similares dos municípios selecionados do Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha – Minas Gerais – Junho de 2003.....	87
TABELA 2.7 –	Escolaridade dos empregados treinados e características dos treinamentos nas empresas do setor de Agências e similares nos municípios selecionados do Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha – Minas Gerais – Junho de 2003.....	88
TABELA 2.8 –	Função dos empregados treinados nas empresas de Outras atividades nos municípios selecionados do Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha – Minas Gerais – Junho de 2003.....	89
TABELA 2.9 –	Escolaridade dos empregados treinados e características dos treinamentos nas empresas do setor Outras atividades nos municípios selecionados do Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha – Minas Gerais – Junho de 2003.....	90

LISTADE QUADROS

QUADRO 6.1 –	Unidades do SENAC-MG nos nove municípios pesquisados - Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha.....	109
QUADRO 6.2 –	Principais cursos oferecidos pelo SENAC-MG na área de turismo e hospitalidade.....	114
QUADRO 6.3 –	Exemplos de cursos oferecidos pelo SENAC na cadeia produtiva do turismo e hotelaria.....	122
QUADRO 6.4 –	Relação dos cursos ministrados pelo SENAC-Minas nos municípios pesquisados – Anos de 2001/2002/2003 – Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha.....	125
QUADRO 6.5 –	Unidades do SEBRAE-MG nos municípios pesquisados – Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha.....	130
QUADRO 6.6 –	Cursos oferecidos pelo SEBRAE-MG.....	132
QUADRO 6.7 –	Ações do SEBRAE-MG nos nove municípios pesquisados – Anos de 2001/2002/2004/ – Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha.....	139
QUADRO 6.8 –	Principais parceiros da Agência ECO.....	147
QUADRO 6.9 –	Cursos oferecidos pela Agência ECO na área de Turismo e Hotelaria.	148
QUADRO 6.10 –	Atuação da Agência ECO nos nove municípios pesquisados – Anos de 2001/2002/2003 – Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha	152
QUADRO 6.11 –	Cursos realizados pelo Programa de Certificação da Qualidade Profissional para o Turismo nos nove municípios pesquisados – Programa Estrada Real – Ano de 2003 – Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha.....	172
QUADRO 6.12 –	Ações de capacitação para o turismo em desenvolvimento/a desenvolver nos nove municípios pesquisados – Segundo semestre 2004 – Ano de 2005 – Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha.....	173

SUMÁRIO

1 AVALIAÇÃO DA SITUAÇÃO DO EMPREGO NO SETOR DE TURISMO NOS MUNICÍPIOS SELECIONADOS.....	69
1.1 Análise do emprego do setor do turismo.....	69
2 NÍVEL DOS TREINAMENTOS E PERFIL DOS TREINADOS.....	81
2.1 Questionário – Capacitação do Profissional para o Turismo – (avaliação da situação do emprego local).....	91
3 A EDUCAÇÃO PROFISSIONAL NO BRASIL.....	93
4 OBJETIVOS DA PESQUISA REALIZADA SOBRE CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL	97
5 METODOLOGIA.....	99
6 APRESENTAÇÃO DOS DADOS.....	105
6.1 SENAC	105
6.1.1 Estrutura e principais parceiros.....	105
6.1.2 Presença e estrutura do SENAC-MG nos municípios selecionados para o PRODETUR NE II no Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha.	107
6.1.3 SENAC – Fontes de Recursos.....	110
6.1.4 Cursos oferecidos pelo SENAC-MG.....	111
6.1.5 Atuação do SENAC-MG nos municípios da pesquisa.....	124
6.2 SEBRAE	127
6.2.1 Estrutura e principais parceiros.....	127
6.2.2 Presença e Estrutura do SEBRAE-MG na Região do PRODETUR/NE II.....	128

6.2.3 Fontes de recursos.....	129
6.2.4 Cursos oferecidos pelo SEBRAE-MG	131
6.2.5 Atuação do SEBRAE-MG nos municípios da pesquisa.....	137
6.3 Agência ECO – Montes Claros.....	144
6.3.1 Estrutura e principais parceiros.....	145
6.3.2 Fontes de recursos.....	145
6.3.3 Cursos oferecidos.....	146
6.3.4 Atuação da Agência ECO nos municípios da pesquisa.....	146
7 INSTRUTORES.....	153
7.1 Instrutores do SENAC-MG.....	153
7.2 Instrutores do SEBRAE-MG.....	157
7.3 Instrutores da Agência ECO.....	160
8 CERTIFICAÇÃO PROFISSIONAL	163
8.1 A certificação profissional no Brasil	163
8.2 Exigência de certificação profissional pelas empresas.....	167
9 SÍNTESE DO DIAGNÓSTICO.....	183
ANEXOS.....	189
ANEXO 1 – Roteiro de entrevista –SENAC-MG.....	189
ANEXO 2 – Roteiro de entrevista – SEBRAE-MG.....	195
ANEXO 3 – Questionário instituição formadora – Agência ECO	201
ANEXO 4 – Questionário instrutores SENAC.....	207

1 AVALIAÇÃO DA SITUAÇÃO DO EMPREGO NO SETOR DE TURISMO NOS MUNICÍPIOS SELECIONADOS

A avaliação da capacitação do profissional empregado no setor de turismo nos municípios selecionados do Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha baseou-se nas informações coletadas na pesquisa de campo realizada em junho de 2003, por meio de formulário próprio, que consta em anexo.

1.1 Análise do emprego do setor do turismo

Foram pesquisadas 346¹ empresas, em nove cidades: Capelinha, Couto de Magalhães de Minas, Felício dos Santos, Itamarandiba, Minas Novas, São Gonçalo do Rio Preto Serro e Turmalina. Para efeito de análise, as empresas foram distribuídas por tipo de atividade: Hotéis e similares; Restaurantes e similares; Agências e similares; e Outros setores econômicos induzidos pela atividade turística. Os resultados gerais estão na TAB. 1.1.

¹ Foram efetivamente pesquisadas 299 empresas, indicando uma recusa/ impossibilidade de pesquisa em 47 casos, ou seja, 13,58% do universo contatado.

TABELA 1.1

Empresas pesquisadas, por ramo de negócio, nos municípios selecionados do Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha, Minas Gerais – Junho de 2003

(Continua)

MUNICÍPIO	TOTAL DE EMPRESAS	TIPO DE ESTABELECIMENTO						
		Hotéis e similares				Restaurantes e similares		
		Hotel	Pousada	Camping	Outro Alojamento	Restaurante	Bar	Lancheonete Padaria/Trailer
Capelinha	39	5	2	0	0	6	2	5
Couto M. de Minas	30	2	0	0	0	3	4	4
Diamantina	89	8	10	0	1	13	6	9
Felício dos Santos	14	0	3	0	1	1	3	0
Itamarandiba	23	2	1	0	1	4	1	2
Minas Novas	44	3	0	0	1	4	2	13
São Gonçalo do Rio Preto	25	1	2	0	2	3	3	2
Serro	62	0	15	1	2	4	12	5
Turmalina	20	3	2	0	0	5	1	3
Pólo Vale do Jequitinhonha	346	24	35	1	8	43	34	43
Percentual	100	6,94	10,12	0,29	2,31	12,43	9,83	12,43

(Conclusão)

MUNICÍPIO	TIPO DE ESTABELECIMENTO									NÃO RESPONDEU
	Agências e similares					Outras atividades				
	Agência de viagem	Promo- tora	Locadora de veículos	Transpor- tadora	Outra	Posto de combustíveis	Lojas e comércio	Clubes e casas noturnas	Outro serviço	
Capelinha	1	0	0	1	0	3	2	3	6	3
Couto M. de Minas	0	0	0	0	0	2	3	2	8	2
Diamantina	2	0	1	0	1	4	12	2	16	4
Felício dos Santos	1	0	0	0	0	1	0	0	1	3
Itamarandiba	0	0	0	1	0	1	0	1	0	9
Minas Novas	0	0	0	0	1	2	1	2	11	4
São Gonçalo do Rio Preto	0	0	0	0	1	1	0	1	3	6
Serro	1	0	0	0	1	2	2	0	1	16
Turmalina	0	0	0	1	0	1	0	2	2	0
Pólo Vale do Jequitinhonha	5	0	1	3	4	17	20	13	48	47
Percentual	1,45	0	0,29	0,87	1,16	4,91	5,78	3,76	13,87	13,58

Fonte: Pesquisa de campo

A partir das informações obtidas na pesquisa, montou-se um bloco de tabelas que demonstram o quantitativo de mão-de-obra ocupada por ocasião da pesquisa – junho de 2003 – em cada conjunto de tipos de estabelecimento, distinguindo a mão-de-obra

fixa e temporária, bem como aquela com treinamento, em cada função existente nos estabelecimentos pesquisados.

A TAB. 1.2 descreve os empregos nas empresas do setor de Hotéis e similares. Somam-se 68 estabelecimentos efetivamente pesquisados neste ramo de negócios, sendo que a maioria concentra-se em Diamantina e Serro. Foram contabilizadas 354 ocupações fixas e 87 temporárias e declaradas como treinadas, 163 pessoas.

TABELA 1.2

Empregos fixos e temporários nas empresas do setor de Hotéis e similares e seus correspondentes níveis de qualificação profissional, nos municípios selecionados do Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha – Minas Gerais – junho de 2003

(Continua)

MUNICÍPIO	NÚMERO DE EMPRESAS	NÚMERO DE OCUPADOS FIXOS E TEMPORÁRIOS POR SETOR														
		Administração			Recepção			Hospedagem			Cozinha			Salão de restaurante		
		fixos	temp.	c/trein.	fixos	temp.	c/trein.	fixos	temp.	c/trein.	fixos	temp.	c/trein.	Fixos	temp.	c/trein.
Capelinha	7	11	0	5	10	2	7	1	0	0	8	1	0	2	0	0
Couto Magalhães de Minas	2	2	0	0	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0
Diamantina	23	23	0	15	47	4	39	30	13	19	19	8	10	8	3	1
Felício dos Santos	4	5	20	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0
Itamarandiba	6	5	0	0	6	0	2	3	0	0	7	0	0	0	0	0
Minas Novas	4	4	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
São Gonçalo do Rio Preto	7	4	0	0	2	0	2	4	1	5	1	2	1	0	0	0
Serro	19	20	3	1	15	1	4	24	7	0	15	5	0	1	0	2
Turmalina	5	3	0	3	6	0	4	1	0	1	3	0	2	0	0	0
Pólo Vale do Jequitinhonha	77	77	23	26	87	7	58	69	22	25	53	16	13	11	3	3

(Conclusão)

MUNICÍPIO	NÚMERO DE OCUPADOS FIXOS E TEMPORÁRIOS POR SETOR												NÃO RESPONDEU
	Motorista			Manutenção			Outro			Total			
	fixos	temp.	c/trein.	fixos	temp.	c/trein.	fixos	temp.	c/trein.	fixos	temp.	c/trein.	
Capelinha	0	0	0	3	2	1	8	3	2	43	8	15	0
Couto Magalhães de Minas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	1	0	0
Diamantina	2	0	1	15	2	15	8	4	9	152	34	109	4
Felício dos Santos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	20	0	0
Itamarandiba	0	0	0	1	0	0	0	0	0	22	0	2	2
Minas Novas	0	0	0	4	0	0	3	1	0	12	1	2	0
São Gonçalo do Rio Preto	0	0	0	3	1	1	1	0	0	15	4	9	2
Serro	0	0	0	0	0	0	3	0	2	78	16	9	1
Turmalina	0	0	0	5	3	6	1	0	1	19	3	17	0
Pólo Vale do Jequitinhonha	2	0	1	31	8	23	24	8	14	354	87	163	9

Fonte: Pesquisa de campo

A análise das categorias dos estabelecimentos de hospedagem acrescenta uma informação ao diagnóstico, como se vê na TAB. 1.3 que apresenta a distribuição do emprego total por área de trabalho das empresas hoteleiras (cozinha, recepção, serviços nos andares, administração, etc.), por categoria do hotel/alojamento. As categorias representadas foram resumidas em “hoteleiro” e “extra-hoteleiro”. A primeira abrange os estabelecimentos classificados ou não pela EMBRATUR, compreendendo hotel, hotel turístico, hotel de lazer, pousada, *lodge*, hospedaria, pensão e apart-hotel. A segunda compreende camping, colônia de férias, albergue de juventude e motel. Dentre os 77 estabelecimentos² do setor analisados no Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha, 72 (ou 93,5%) foram classificados como hoteleiros e 5 (ou 6,50%) como extra-hoteleiro. O total de empregos gerados pelo setor – 354 fixos e 87 temporários – está distribuído pelas categorias da seguinte maneira: hoteleiro, 330 fixos e 84 temporários (93,22% dos empregos fixos e 96,55% dos empregos temporários); e extra-hoteleiro, 24 fixos e 3 temporários (6,78% dos empregos fixos e 3,45% dos empregos temporários).

Os empregos em restaurantes e similares distribuem-se pelas cidades do Vale do Jequitinhonha, conforme descrito na TAB. 1.4, que indica os totais de ocupação obtidos por ocasião da pesquisa de campo: 486 ocupações fixas e 129 temporárias. Neste setor, 192 foram declarados como treinados.

Para a avaliação dos empregos em agências e similares, foram consideradas também as empresas de apoio do setor, como as locadoras de veículos, transportadoras e de prestação de outros serviços ao turista. Deste conjunto de 14 empresas,³ foram obtidos os totais de pessoas ocupadas por ocasião da pesquisa de campo, descritos na TAB. 1.5. Foram contabilizadas 90 ocupações fixas no setor e nenhuma ocupação temporária. Desses ocupados, 27 (ou 30%) foram declarados como treinados.

Os empregos induzidos nos outros setores econômicos pela atividade e pelos investimentos turísticos constituem um importante setor da atividade. Sua diversidade

² Nos 77 estabelecimentos estão incluídos 9 que não responderam ao questionário mas foram objeto de classificação no formulário de meios de hospedagem da oferta turística.

³ Inclusive uma que não respondeu ao questionário.

e sua competência apontam para uma maior ou menor capacidade da sociedade de suportar o turismo em seu meio. Na listagem de atividades induzidas pelo turismo foram anotados postos de combustíveis e serviços automotivos, lojas de peças e serviços para automóveis, lojas de artesanato e outros artigos de fabricação local, farmácias, bancos, casas de cultura, bibliotecas, áreas de lazer e visitação, mercados locais, clubes noturnos, clubes esportivos ou sociais, igrejas e templos significativos, etc.

Na TAB. 1.6, apresentam-se empresas contatadas entrevistadas e os totais de pessoas ocupadas neste tipo de empresa por ocasião da pesquisa de campo. Foram contabilizadas 451 ocupações fixas e 146 temporárias. Os ocupados do setor com treinamento foram 165 trabalhadores, sendo o setor com maior proporção de pessoal treinado.

TABELA 1.3

Distribuição do emprego total nos municípios selecionados do Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha, por área de trabalho das empresas do setor de Hotéis e similares, por categoria do hotel ou alojamento, Minas Gerais – Junho de 2003

MUNICÍPIO	TOTAL DE EMPRESAS	TIPO DE ESTABELECIMENTO				NÚMERO DE OCUPADOS FIXOS E TEMPOÁRIOS POR SETOR																NÃO RESPONDEU		
		Hotel	Pousada	Camping	Outro	Administração		Recepção		Hosp.		Cozinha		Salão Rest.		Misto		Motorista		Manutenção			Outro	
						fixos	temp.	fixos	temp.	fixos	temp.	fixos	temp.	fixos	temp.	fixos	temp.	fixos	temp.	fixos	temp.		fixos	temp.
Capelinha	7	5	2	0	0	11	0	10	2	1	0	8	1	2	0	0	0	0	0	3	2	8	3	0
Hoteleiro	7	5	2	0	0	11	0	10	2	1	0	8	1	2	0	0	0	0	0	3	2	8	3	0
Extra Hoteleiro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Couto de M. de Minas	2	2	0	0	0	2	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Hoteleiro	2	2	0	0	0	2	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Extra Hoteleiro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Diamantina	23	8	10	0	1	23	0	47	4	30	13	19	8	6	3	2	0	2	0	15	2	8	4	4
Hoteleiro	22	8	10	0	0	23	0	47	4	30	13	16	8	6	3	0	0	1	0	9	2	6	4	4
Extra Hoteleiro	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	2	0	1	0	6	0	2	0	0
Felício dos Santos	4	0	3	0	1	5	20	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Hoteleiro	3	0	2	0	1	4	20	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Extra Hoteleiro	1	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Itamarandiba	6	2	1	0	1	5	0	6	0	3	0	7	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
Hoteleiro	5	1	1	0	1	4	0	3	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
Extra Hoteleiro	1	1	0	0	0	1	0	3	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Minas Novas	4	3	0	0	1	4	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	3	1	0
Hoteleiro	4	3	0	0	1	4	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	3	1	0
Extra Hoteleiro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
S.Gonçalo do Rio Preto	7	1	2	0	2	4	0	2	0	4	1	1	2	0	0	0	0	0	0	3	1	1	0	2
Hoteleiro	6	1	2	0	2	4	0	2	0	4	1	1	2	0	0	0	0	0	0	3	1	1	0	1
Extra Hoteleiro	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Serro	19	0	15	1	2	20	3	15	1	24	7	15	5	1	0	0	0	0	0	0	0	3	0	1
Hoteleiro	18	0	14	0	2	20	0	15	1	24	7	15	5	1	0	0	0	0	0	0	0	3	0	1
Extra Hoteleiro	1	0	1	1	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Turmalina	5	3	2	0	0	3	0	6	0	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	5	3	1	0	0
Hoteleiro	5	3	2	0	0	3	0	6	0	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	5	3	1	0	0
Extra Hoteleiro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Pólo Vale do Jequitinhonha	77	24	40	2	9	77	23	87	7	69	22	53	16	9	3	2	0	2	0	31	8	24	8	9
Hoteleiro	72	23	38	0	8	75	20	84	7	65	22	49	16	9	3	0	0	1	0	25	8	22	8	8
Total extra hoteleiro	5	1	2	2	1	2	3	3	0	4	0	4	0	0	0	2	0	1	0	6	0	2	0	1

Fonte: Pesquisa de campo

TABELA 1.4

Empregos totais, fixos e temporários, qualificação e distribuição por área de trabalho, em Restaurantes e similares, nos municípios selecionados do Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha – Minas Gerais – Junho de 2003

(Continua)

MUNICÍPIO	NÚMERO DE EMPRESAS	TIPO DE ESTABELECIMENTO			NÚMERO DE OCUPADOS FIXOS E TEMPORÁRIOS POR SETOR											
		Restaurante	Bar	Lanch./ Pad/Trailer	Administração			Recepção			Balcão			Cozinha		
					fixos	temp.	c/trein.	fixos	temp.	c/trein.	fixos	temp.	c/trein.	fixos	temp.	c/trein.
Capelinha	13	6	2	5	19	1	5	14	2	0	22	5	7	27	4	6
Couto de M. de Minas	12	3	4	4	6	1	0	0	0	0	4	0	0	8	2	0
Diamantina	28	13	6	9	18	2	14	1	0	0	19	19	0	48	14	36
Felício dos Santos	4	1	3	0	1	0	0	0	0	0	8	0	0	2	0	0
Itamarandiba	10	4	1	2	8	0	0	4	0	0	0	0	0	13	0	0
Minas Novas	19	4	2	13	15	0	2	2	0	0	14	5	0	20	0	0
São Gonçalo do Rio Preto	9	3	3	2	6	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0
Serro	23	4	12	5	22	0	4	12	0	2	6	0	0	28	4	5
Turmalina	9	5	1	3	11	0	8	2	1	2	13	12	7	14	5	13
Pólo Vale do Jequitinhonha	127	43	34	43	106	4	34	36	3	4	87	42	14	161	30	60

(Conclusão)

MUNICÍPIO	NÚMERO DE OCUPADOS FIXOS E TEMPORÁRIOS, POR SETOR															NÃO RESPONDEU
	Salão do Restaurante			Motorista			Manutenção			Outro			Total			
	fixos	temp.	c/trein.	fixos	temp.	c/trein.	fixos	temp.	c/trein.	fixos	temp.	c/trein.	fixos	temp.	c/trein.	
Capelinha	3	0	2	0	0	0	2	0	1	8	0	5	95	12	30	0
Couto de M. de Minas	7	6	0	0	0	0	1	1	0	2	0	1	28	10	2	1
Diamantina	37	20	28	1	0	0	1	1	2	4	2	2	129	58	99	0
Felício dos Santos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	0	0	0
Itamarandiba	7	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	34	0	0	3
Minas Novas	2	0	0	0	0	0	0	1	0	3	1	3	56	7	7	0
São Gonçalo do Rio Preto	6	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	7	2	1
Serro	9	7	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	77	16	13	2
Turmalina	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	41	19	39	0
Pólo Vale do Jequitinhonha	71	38	30	3	0	0	5	3	4	17	9	11	486	129	192	7

Fonte: Pesquisa de campo

TABELA 1.5

Empregos em Agências e similares, qualificação profissional e distribuição, por área de trabalho, nos municípios selecionados do Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha – Minas Gerais – Junho de 2003

(Continua)

MUNICÍPIO	NÚMERO DE EMPRESAS	TIPO DE ESTABELECIMENTO					OCUPADOS FIXOS, POR SETOR			
		Agência de viagens	Promotora	Locadora de veículos	Transportadora	Outro	Administração		Recepção	
							Nº	c/trein.	Nº	c/trein.
Capelinha	2	1	0	0	1	0	3	2	0	0
Couto de M. de Minas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Diamantina	4	2	0	1	0	1	1	1	0	0
Felício dos Santos	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0
Itamarandiba	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0
Minas Novas	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0
São Gonçalo do Rio Preto	1	0	0	0	0	1	2	0	2	0
Serro	3	1	0	0	0	1	2	1	2	2
Turmalina	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0
Pólo Vale do Jequitinhonha	14	5	0	1	3	4	12	6	4	2

MUNICÍPIO	NÚMERO DE OCUPADOS FIXOS, POR SETOR												(Conclusão)	
	Guia de Viagem		Agente de viagem		Motorista		Manutenção		Outro		Total		NÃO RESPONDEU	
	Nº	c/trein.	Nº	c/trein.	Nº	c/trein.	Nº	c/trein.	Nº	c/trein.	Nº	c/trein.		
Capelinha	0		0	0	0	19	9	0	0	10	7	32	18	0
Couto de M. de Minas	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Diamantina	0		0	0	0	3	0	0	0	5	0	9	1	0
Felício dos Santos	0		0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0
Itamarandiba	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Minas Novas	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0
São Gonçalo do Rio Preto	24		0	0	0	0	0	4	0	0	0	32	0	0
Serro	4		3	0	0	0	0	0	0	0	0	8	6	1
Turmalina	0		0	0	0	4	0	0	0	0	0	5	1	0
Pólo Vale do Jequitinhonha	28		3	0	0	27	9	4	0	15	7	90	27	1

Fonte: Pesquisa de campo

TABELA 1.6

Empregos fixos e temporários induzidos nos outros setores econômicos pela atividade e pelos investimentos turísticos totais por ano, qualificação profissional e distribuição por áreas de trabalho em cidades selecionadas do Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha, Minas Gerais – Junho de 2003

(Continua)

MUNICÍPIO	TOTAL DE EMPRESAS	TIPO DE ESTABELECIMENTO				NÚMERO DE OCUPADOS FIXOS E TEMPORÁRIOS, PO SETOR									
		Posto de combustíveis	Lojas de artesanato	Clubes e casas noturnas	Outros	Administração			Recepção			Cozinha			
						fixos	temp.	c/trein.	fixos	temp.	c/trein.	fixos	temp.	c/trein.	
Capelinha	17	3	2	3	6	22	5	17	1	0	0	1	0	0	0
Couto de M. de Minas	16	2	3	2	8	9	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Diamantina	34	4	12	2	16	51	0	17	13	4	2	1	0	0	0
Felício dos Santos	5	1	0	0	1	3	20	0	0	0	0	0	0	0	0
Itamarandiba	6	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Minas Novas	20	2	1	2	11	24	0	6	4	0	0	0	0	0	0
São Gonçalo do Rio Preto	8	1	0	1	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Serro	17	2	2	0	1	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Turmalina	5	1	0	2	2	7	0	3	3	0	2	1	0	0	1
Pólo Vale do Jequitinhonha	128	17	20	13	48	125	25	43	21	4	5	2	0	0	1

(Conclusão)

MUNICÍPIO	NÚMERO DE OCUPADOS FIXOS E TEMPORÁRIOS, POR SETOR															NÃO RESPONDEU
	Salão de restaurante			Motorista			Manutenção			Outro			Total			
	fixos	temp.	c/trein.	fixos	temp.	c/trein.	fixos	temp.	c/trein.	fixos	temp.	c/trein.	fixos	temp.	c/trein.	
Capelinha	0	0	0	1	0	0	8	0	0	50	31	42	82	36	60	3
Couto de M. de Minas	0	0	0	0	0	0	4	0	0	23	12	7	36	12	7	1
Diamantina	3	0	3	2	2	0	7	0	0	116	41	31	193	47	53	0
Felício dos Santos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	7	20	0	3
Itamarandiba	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	5	0	5	5	0	4
Minas Novas	0	0	0	0	0	0	15	0	0	39	8	19	82	8	25	4
São Gonçalo do Rio Preto	1	1	0	0	0	0	1	0	0	4	3	1	8	4	1	3
Serro	0	0	0	1	0	1	2	0	0	12	4	1	21	4	2	12
Turmalina	0	0	0	0	0	0	1	2	1	5	8	10	17	10	17	0
Pólo Vale do Jequitinhonha	4	1	3	4	2	1	38	2	1	257	112	111	451	146	165	30

Fonte: Pesquisa de campo.

2 NÍVEL DOS TREINAMENTOS E PERFIL DOS TREINADOS

Nesta seção são descritas as características gerais dos empregados do setor turístico e dos treinados. As informações para esta descrição foram obtidas em formulário próprio, em anexo, no qual foram feitas as questões específicas sobre os empregados com treinamento.

A princípio, são delimitadas as empresas e seus setores que empregam mão-de-obra treinada no Vale do Jequitinhonha. A TAB. 2.1 traz esta informação, com o número de empresas que empregam mão-de-obra treinada, divididas pelos respectivos setores. Cumpre ressaltar que as empresas com tais características concentram-se em Diamantina e Turmalina, seguidas por Capelinha, e que em Felício dos Santos não foram identificados empregados com treinamento nas empresas do setor de turismo.

A análise é feita, portanto, nos quatro setores já identificados. O setor hoteleiro é analisado com demonstração das funções exercidas pelo pessoal treinado (TAB 2.2) e da escolaridade dos treinados, acrescentando-se comentários sobre os treinamentos presentes em cada município (TAB 2.3).

O mesmo conjunto de informações é demonstrado para os setores de Restaurantes e similares (TAB 2.4 e 2.5), Agências e similares (TAB 2.6 e 2.7) e Outras empresas (TAB 2.8 e 2.9).

TABELA 2.1

Número de empresas com empregados treinados, por setor de atividade, nos municípios selecionados do Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha – Minas Gerais – Junho de 2003

MUNICÍPIO	EMPRESAS COM TREINADOS	SETOR													
		Empresas hoteleiras				Restaurantes e similares			Agências e similares				Outras atividades		
		Hotel	Pousada	Camping	OutroAlojameto	Restaurante	Bar	Lanch./Pad.	Ag.Viagem	Promotora	Loc.Veíc.	Transp.	Posto Comb.	Lojas/Artesanato	Outra
Capelinha	17	2	2	0	0	1	1	2	1	0	0	1	2	0	5
Couto de M. de Minas	5	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	1	1
Diamantina	43	8	7	0	1	11	1	5	0	0	1	0	1	4	4
Felício dos Santos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Itamarandiba	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Minas Novas	12	2	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	1	1	5
São Gonçalo do Rio Preto	4	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Serro	7	0	2	0	0	2	0	0	1	0	0	0	1	1	0
Turmalina	18	2	2	0	0	4	1	3	0	0	0	1	1	0	4
Pólo Vale do Jequitinhonha	107	16	14	0	1	18	4	13	3	0	1	2	8	7	20

Fonte: Pesquisa de campo

TABELA 2.2

Funções dos empregados treinados nas empresas do setor de Hotéis e similares nos municípios selecionados do Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha – Minas Gerais – Junho de 2003

MUNICÍPIO	EMPRESAS C/TREINADOS	TIPO				FUNÇÃO										TOTAL DE TREINADOS
		Hotel	Pousada	Camping	OutroAloj.	Adm.	Recep.	Hosp.	Cozinha	SalãoRest.	Misto	Motorista	Manut.	Outro		
Capelinha	4	2	2	0	0	5	7	0	0	0	0	0	1	2	15	
Couto de M. de Minas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Diamantina	16	8	7	0	1	15	39	19	10	1	2	1	15	7	109	
Felício dos Santos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Itamarandiba	1	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	
Minas Novas	2	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
São Gonçalo do Rio Preto	2	1	1	0	0	0	2	5	1	0	0	0	1	0	9	
Serrp	2	0	2	0	0	1	4	0	0	2	0	0	0	2	9	
Turmalina	4	2	2	0	0	3	4	1	2	0	0	0	6	1	17	
Pólo Vale do Jequitinhonha	31	16	14	0	1	26	58	25	13	3	2	1	23	12	163	

Fonte: pesquisa de campo

TABELA 2.3

Escolaridade dos empregados treinados e características dos treinamentos nas empresas do setor de Hotéis e similares nos municípios selecionados do Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha – Minas Gerais – Junho de 2003

MUNICÍPIO	ESCOLARIDADE/GRAU								TOTAL DE TREINADOS	INSTITUIÇÕES PRESENTES OU TIPO DE TREINAMENTO
	Nenhum		1º grau		2º grau		3º grau			
	Absoluto	%	Absoluto	%	Absoluto	%	Absoluto	%		
Capelinha	0	0,0	8	53,3	6	40,0	1	6,7	15 Oferecidos pela Associação Comercial	
Couto de M. de Minas	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0 Sem informação Senac/ Sebrae e Associação Comercial	
Diamantina	4	3,7	45	41,3	48	44,0	7	6,4	109 (para 25%)	
Felício dos Santos	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0 Não há treinados	
Itamarandiba	0	0,0	0	0,0	2	100,0	0	0,0	2 Cursos do FAT	
Minas Novas	0	0,0	1	50,0	1	50,0	0	0,0	2 Cursos do Sebrae	
São Gonçalo do Rio Preto	0	0,0	3	33,3	0	0,0	0	0,0	9 FAT/Iepha e Emater	
Serro	0	0,0	1	11,1	4	44,4	0	0,0	9 Prefeitura e Senac	
Turmalina	0	0,0	8	47,1	8	47,1	0	0,0	17 Cursos internos	
Pólo Vale do Jequitinhonha	4	2,5	66	40,5	69	42,3	8	4,9	163	

Fonte: Pesquisa de campo

TABELA 2.4

Funções dos empregados treinados nas empresas no setor de Restaurantes e similares nos municípios selecionados do Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha – Minas Gerais – Junho de 2003

MUNICÍPIO	EMPRESAS C/TREINADOS	SETOR			FUNÇÃO							TOTAL DE TREINADOS	
		Restaurante	Bar	Lanch/Pad/Trailer	Adm.	Recep.	Balcão	Cozinha	SalãoRest.	Manut.	Outro		
Capelinha	4	1	1		2	5	0	7	6	2	1	5	30
Couto de M. de Minas	1	0	0		1	0	0	0	0	0	0	1	2
Diamantina	17	11	1		5	14	0	0	36	28	2	2	99
Felício dos Santos	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0
Itamarandiba	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0
Minas Novas	2	0	0		2	2	0	0	0	0	0	3	7
São Gonçalo do Rio Preto	1	0	1		0	1	0	0	0	0	0	0	2
Serro	2	2	0		0	4	2	0	5	0	0	0	13
Turmalina	8	4	1		3	8	2	7	13	0	1	0	39
Pólo Vale do Jequitinhonha	35	18	4		13	34	4	14	60	30	4	11	192

Fonte: Pesquisa de campo

TABELA 2.5

Escolaridade dos empregados treinados e características dos treinamentos nas empresas do setor de Restaurantes e similares nos municípios selecionados do Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha – Minas Gerais –Junho de 2003

MUNICÍPIO	ESCOLARIDADE/GRAU								TOTAL DE TREINADOS	INSTITUIÇÕES PRESENTES OU TIPO DE TREINAMENTO
	Nenhum		1ºgrau		2ºgrau		3ºgrau			
	Absoluto	%	Absoluto	%	Absoluto	%	Absoluto	%		
Capelinha	0	0,0	11	36,7	8	26,7	0	0,0	30	Qualificação do Senac em 2003
Couto de M. de Minas	0	0,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0	2	Curso interno
Diamantina	13	19,1	46	46,5	32	32,3	3	3,0	99	10% pelo Senac
Felício dos Santos	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	Não há treinados
Itamarandiba	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	Não há treinados
Minas Novas	0	0,0	4	57,1	1	14,3	0	0,0	7	Curso interno
São Gonçalo do Rio Preto	0	0,0	0	0,0	1	50,0	0	0,0	2	Sem informação
Total Serro	0	0,0	6	46,2	0	0,0	0	0,0	13	Sem informação
Turmalina	0	0,0	29	74,4	7	18,0	1	2,6	39	Curso interno
Pólo Vale do Jequitinhonha	13	6,8	97	50,5	49	25,5	4	2,1	192	

Fonte: pesquisa de campo

TABELA 2.6

Função dos empregados treinados nas empresas do setor de Agências e similares dos municípios selecionados do Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha – Minas Gerais – Junho de 2003

MUNICÍPIO	EMPRESAS C/TREINADOS	AGÊNCIAS E SIMILARES				FUNÇÃO						TOTAL DE TREINADOS	
		Ag. Viagem	Promotora	Loc. Veíc.	Transp.	Adm.	Recep.	Guia Viagem	Agente	Motorista	Outro		
Capelinha	2	1	0	0	1	2	0	0	0	0	9	7	18
Couto de M. de Minas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Diamantina	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Felício dos Santos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Itamarandiba	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Minas Novas	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
São Gonçalo do Rio Preto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Serro	1	1	0	0	0	1	2	3	0	0	0	0	6
Turmalina	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1
Pólo Vale do Jequitinhonha	6	3	0	1	2	6	2	3	0	9	7	27	

Fonte: Pesquisa de campo

TABELA 2.7

Escolaridade dos empregados treinados e características dos treinamentos nas empresas do setor de Agências e similares nos municípios selecionados do Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha – Minas Gerais – Junho de 2003

MUNICÍPIO	ESCOLARIDADE/GRAU								TOTAL DE TREINADOS	INSTITUIÇÕES PRESENTES OU TIPO DE TREINAMENTO
	Nenhum		1º grau		2º grau		3º grau			
	Absoluto	%	Absoluto	%	Absoluto	%	Absoluto	%		
Capelinha	0	0,0	1	5,6	0	0,0	1	5,6	18	Cursos internos de capacitação
Couto M. de Minas	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	Não há treinados
Diamantina	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1	Curso interno da empresa
Felício dos Santos	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	Não há treinados
Itamarandiba	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	Não há treinados
Minas Novas	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1	Capacitação pessoal
São Gonçalo do Rio Preto	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	Não há treinados
Serro	0	0,0	1	16,7	4	66,7	0	0,0	6	Cursos da Embratur e Secretaria da Cultura
Turmalina	0	0,0	0	0,0	1	100,0	0	0,0	1	Sem informação
Pólo Vale do Jequitinhonha	0	0,0	2	7,4	7	25,9	1	3,7	27	

Fonte: Pesquisa de campo

TABELA 2.8

Função dos empregados treinados nas empresas de Outras atividades nos municípios selecionados do Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha – Minas Gerais – Junho de 2003

MUNICÍPIO	EMPRESAS C/TREINADOS	OUTRAS ATIVIDADES			FUNÇÃO							TOTAL DE TREINADOS	
		Posto Comb.	Lojas/Artesanato	Outra	Adm.	Recepção	Cozinha	SalãoRest.	Motorista	Manut.	Outro		
Capelinha	7	2	0	5	17	1	0	0	0	0	0	42	60
Couto de M. de Minas	4	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	7	7
Diamantina	9	1	4	4	17	2	0	3	0	0	0	31	53
Felício dos Santos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Itamarandiba	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Minas Novas	7	1	1	5	6	0	0	0	0	0	0	19	25
São Gonçalo do Rio Preto	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Serro	2	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	2	2
Turmalina	5	1	0	4	3	2	1	0	0	1	10	17	17
Pólo Vale do Jequitinhonha	35	8	7	20	43	5	1	3	1	1	111	165	165

Fonte: Pesquisa de campo

TABELA 2.9

Escolaridade dos empregados treinados e características dos treinamentos nas empresas do setor Outras atividades nos municípios selecionados do Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha – Minas Gerais – Junho de 2003

MUNICÍPIO	ESCOLARIDADE/GRAU								TOTAL DE TREINADOS	INSTITUIÇÕES PRESENTES OU TIPO DE TREINAMENTO
	Nenhum		1º grau		2º grau		3º grau			
	Absoluto	%	Absoluto	%	Absoluto	%	Absoluto	%		
Capelinha	0	0,0	17	28,3	1	1,7	0	0,0	60	Treinamentos internos
Couto de M. de Minas	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	7	Internos e conhecimento de família
Diamantina	0	0,0	17	32,1	2	3,8	0	0,0	53	Cursos do Sebrae e Senac
Felício dos Santos	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	Não há treinados
Itamarandiba	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	Não há treinados
Minas Novas	0	0,0	6	24,0	0	0,0	0	0,0	25	Cursos do Senai e Senac
São Gonçalo do Rio Preto	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	Cursos internos
Serro	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	Cursos internos
Turmalina	0	0,0	3	17,7	2	11,8	0	0,0	17	Cursos internos
Pólo Vale do Jequitinhonha	0	0,0	43	26,1	5	3,0	0	0,0	165	

Fonte: Pesquisa de campo

3 A EDUCAÇÃO PROFISSIONAL NO BRASIL

A reforma da educação processada no Brasil a partir da Lei n. 9.394/96 por meio dos dispositivos regulamentadores (Decreto n. 2.208/97, Parecer n. 16/99 e Resolução n. 04/99, da Câmara de Educação Básica do Conselho Nacional de Educação), determina que são três os níveis de ensino profissional:

– **Nível básico.** Destina-se à qualificação, à requalificação e à reprofissionalização de trabalhadores, independentemente de escolaridade prévia, e não está sujeito a regulamentação curricular. A escolaridade prévia necessária à preparação e ao desenvolvimento de competências referentes a algumas ocupações de nível básico será determinada pelas instituições educacionais, nos planos de curso das respectivas áreas, observadas as exigências requeridas pelo mercado de trabalho, ou seja, em função do perfil de saída requerido para o desempenho do profissional no mercado.

– **Nível técnico.** Destina-se a proporcionar habilitação profissional de técnico de nível médio a alunos matriculados ou egressos do ensino médio, podendo ser oferecidos de forma concomitante ou seqüencial a este. Abrange também as respectivas especializações e qualificações técnicas.

– **Nível tecnológico.** Corresponde a cursos de nível superior, destinados à formação essencialmente vinculada à aplicação técnico-científica do conhecimento. Sua especificidade consiste no caráter acentuadamente técnico da formação oferecida, distinguindo-se do bacharelado, que possui caráter mais acadêmico.

Além desses três níveis, a educação profissional compreende ainda os chamados *cursos complementares*: de especialização, aperfeiçoamento e atualização.

A organização curricular da educação profissional tem como princípio orientador a formação baseada em competência, entendida, conforme os dispositivos que a regulamentam, como: "capacidade de articular, mobilizar e colocar em ação valores, conhecimentos e habilidades necessárias para o desempenho eficiente e eficaz de atividades requeridas pela natureza do trabalho".

Nos termos da legislação vigente, os currículos estruturados de forma flexível e a prática pedagógica interdisciplinar e contextualizada fazem com que os cursos, antes formatados com matérias predefinidas, agora sejam construídos de acordo com os perfis profissionais de conclusão, delineados de acordo com as tendências econômico-tecnológicas do mundo do trabalho.

É importante destacar que os cursos técnicos podem ser organizados em módulos, ou seja, unidades pedagógicas autônomas e completas em si mesmas, compostas de conteúdos estabelecidos de acordo com os objetivos do programa de capacitação. Os módulos poderão ser cursados em diferentes instituições credenciadas, desde que o prazo entre a conclusão do primeiro e do último módulo não ultrapasse cinco anos. Para atendimento a esse dispositivo legal, todo conhecimento, mediante avaliação, pode ser aproveitado, inclusive aqueles adquiridos no trabalho.

Quanto à certificação, a lei estabelece que deverá ser oferecida mediante a avaliação de competências, conferindo aos profissionais avaliados os seguintes reconhecimentos:

- Declaração de Estudos, para aqueles que concluírem módulos sem terminalidade;
- Certificado de Qualificação Básica, para o nível básico da Educação Profissional;
- Certificação de Qualificação Profissional Técnica, para quem concluir módulos com terminalidade ou os correspondentes aos de auxiliares técnicos existentes no mercado;
- Diploma de Técnico, na respectiva habilitação profissional, para aqueles que tenham concluído o conjunto de módulos de determinado curso técnico, o estágio supervisionado e o nível médio de ensino.

Módulos com terminalidade qualificam e permitem ao indivíduo algum tipo de exercício profissional. Outros módulos (sem terminalidade) são oferecidos como preparatórios para a qualificação profissional.

Conforme exposto no voto do Relator do Parecer CNE/CEB 17/97, "a certificação de competências constitui mais um instrumento para a democratização da educação profissional, em todos os níveis. Abre possibilidades de qualificação inicial e seqüencial, bem como de requalificação e atualização dos trabalhadores empregados ou não".

A determinação legal de que a educação profissional seja feita com base no desenvolvimento de competências faz com que a avaliação do aluno verifique sua capacidade de agir de forma eficaz diante de situações concretas, mobilizando e articulando, com autonomia, postura crítica e ética, seus conhecimentos, habilidades, qualidades pessoais e valores. A avaliação de competências estará sempre associada a algum tipo de padrão ou norma.

4 OBJETIVOS DA PESQUISA REALIZADA SOBRE CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL

Realizar para o Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha – um dos três pólos turísticos do Programa de Desenvolvimento do Turismo no Nordeste (PRODETUR/NE II) em Minas Gerais –, nos nove municípios selecionados pela Unidade Executora Estadual (UEE) do programa, pesquisa sobre as seguintes questões do Diagnóstico, solicitadas no Item 3.3.10.2 – Capacitação do Profissional para o Turismo, do Termo de Referência, “Anexo A”, do Plano de Desenvolvimento Integrado do Turismo Sustentável (PDITS):

- Identificar as principais instituições que oferecem cursos de capacitação e treinamento de mão-de-obra nos diferentes níveis (básico, técnico e tecnológico) e/ou promovem seminários, oficinas e campanhas para a formação de uma consciência turística e qualificação profissional para comunidades, prestadores de serviços e público em geral.
- Verificar, nessas instituições, o perfil dos instrutores (domínio de habilidades, conhecimentos relacionados às ocupações, capacidade de interpretar a realidade e de trabalhar com as especificidades do público-alvo a ser treinado); carga horária e tempo médio dos treinamentos e cursos por habilidade, quantidade de profissionais capacitados por tipo de curso.
- Analisar informações sobre as certificadoras de mão-de-obra, se existentes, e se as empresas vêm empregando e exigindo esse quesito.
- As conclusões do diagnóstico do item 3.3.10 – Capacitação da População para o Turismo devem sinalizar ações que visem educar a população e a capacitação da mão-de-obra.

5 METODOLOGIA⁴

• 1º passo – Levantamento das instituições que oferecem cursos na área

– SENAC. Atende os nove municípios pesquisados por intermédio dos Centros de Formação Padrão (CFP) de Montes Claros e de Sete Lagoas, sendo que o primeiro atende a quatro municípios e o segundo a cinco (Quadro 6.1). Os cursos de formação profissional oferecidos são do nível básico. Apenas a partir de 2004 o SENAC começará a oferecer o curso de nível técnico Guia de Turismo, nas cidades de Diamantina e de Montes Claros.

– SEBRAE. Dentro de sua nova estrutura em Minas Gerais, que divide o estado em cinco macrorregiões e 57 microrregiões, o SEBRAE atende os nove municípios: cinco deles pela Macrorregião Centro/Microrregião de Diamantina; e quatro pela Macrorregião Norte de Minas/Microrregião de Turmalina, desenvolvendo atividades/programas de conscientização e organização das comunidades com base em princípios do associativismo e cooperativismo, bem como programas de capacitação de empreendedores em atividades relacionadas direta e indiretamente ao turismo/hotelaria (Quadro 6.5).

– SENAI/SESI/FIEMG. O Sistema FIEMG não tem oferecido cursos relacionados ao turismo e hotelaria na área investigada. Todavia, cabe registrar que o SESI/COMAR em Belo Horizonte desenvolveu o Curso "Turismo Receptivo Mineiro", que pode ser levado a qualquer comunidade interessada. O curso tem o objetivo de capacitar o profissional, ou pessoa que deseje se inserir no mercado, para recepcionar turistas nas regiões mineiras, valorizando o cenário, a história e a cultura de Minas Gerais. Com carga horária de cerca de 80 horas, aulas aos sábados, o curso tem duração de quatro meses. O conteúdo programático "padrão" (Recepção e reservas; Organização de

⁴ A pesquisa sobre as instituições formadoras que atuam nos nove municípios da Área de Planejamento foi realizada em julho-agosto de 2003 e atualizada em julho de 2004.

pacotes turísticos; Informática aplicada; História da arte mineira; Geografia de Minas; Ecoturismo em Minas; Turismo rural mineiro; Pólos turísticos de Minas; Visitas técnicas na área rural e ecológica) tem foco local; ou seja, é adaptado ao contexto da comunidade atendida. Recentemente, o SESI/COMAR realizou diversos cursos/treinamentos para formação/reciclagem de profissionais da área de Turismo e Hospitalidade (T&H) nas cidades de Congonhas, em parceria com a Companhia Siderúrgica Nacional (CSN), e na cidade de Conselheiro Lafaiete, em parceria com a prefeitura.

É oportuno ressaltar também que, atualmente, o Programa Estrada Real, desenvolvido pela Federação das Indústrias do Estado de Minas Gerais (FIEMG), por intermédio do Instituto Estrada Real e do Instituto Euvaldo Lodi (IEL), em parceria com o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) e o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE), vem desenvolvendo um programa pioneiro de capacitação e certificação de profissionais para o turismo em Minas Gerais, que tem o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC-MG) como unidade executora. Cinco municípios do Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha - Couto de Magalhães de Minas, Diamantina, Felício dos Santos, São Gonçalo do Rio Preto e Serro - fazem parte também do Programa Estrada Real e são beneficiados com o Programa de Certificação Profissional.

– Agência ECO – Montes Claros/MG. Oferece cursos para formação de mão-de-obra nas áreas de Turismo e Hotelaria, Agências de Viagens, Organização de Eventos e Ecoturismo nos nove municípios. Oferece também consultoria na elaboração de projetos, *marketing* e promoção de eventos, bem como planejamento de empreendimentos turísticos.

– INSTITUTO GASTRONÔMICO – Montes Claros/MG. Foi realizada entrevista por telefone com a proprietária do Instituto, Sra. Bernadetti Guimarães, mas, apesar de reiteradas solicitações, não houve retorno do questionário enviado para coleta de informações complementares. Assim, registramos a seguir as informações obtidas na entrevista.

O Instituto oferece cerca de 38 cursos no ano. Os cursos são trimestrais. São cursos para públicos variados, desde o "Bon Gourmet", reciclagem/qualificação de funcionários encaminhados pelas empresas até curso de culinária com fins de terapia ocupacional. Há três anos, oferece a "Cozinha Pedagógica", com cursos de cozinheiro, padeiro, confeiteiro, atendente de restaurante, etc. Atende à rede de padaria, Centeio Pão, que, nesse caso, cobre os custos do treinamento.

Os cursos dados no Instituto Gastronômico são divididos em módulos, com carga diferenciada, e duração de até um ano. Conta com uma cozinha restaurante.

O Instituto mantém parcerias com as mais diferentes finalidades:

SEBRAI, SENAI, SESC, (indicam/encaminham alunos para o Instituto), ACI (parceria mais institucional), Prefeitura Municipal e CEF (recomendam para cursos com recursos do FAT e Cozinha Pedagógica) e Unimonte. Com a rede de Supermercados Bretas, mantém um projeto de "cozinha experimental" em que são oferecidos cursos sobre aproveitamento de alimentos e outros, nas instalações do supermercado. Com a Nestlé, faz um trabalho voluntário formando pessoal, gerando assim aumento de renda e emprego. Mantém parceria também com as redes de TV locais (TV Grande Minas e TV Gerais), nas quais apresenta programas divulgando a culinária sempre ligada a aspectos da cultura regional.

Há um projeto de montar o "Restaurante Regional", com a cozinha típica da região.

MARKETEL CONSULTORIA. Também neste caso foi realizada a entrevista por telefone. A empresa trabalha com treinamento e consultoria. Oferece cursos profissionalizantes variados, a maioria voltada para a área administrativa das empresas: fluxo de caixa, financeiro, *marketing*, *telemarketing*, etc. Também oferece cursos na área de atendimento e recepção. São cursos rápidos, bem práticos, com duração média de uma a duas semanas.

Segundo informado, 80 a 90% do pessoal formado está trabalhando, o que mostra a seriedade do trabalho e o reconhecimento do mercado. Quando as empresas precisam, encaminham os currículos dos ex-alunos.

Contam com professores da Unimontes (6 ou 7) e de acordo com a necessidade do cliente, montam o curso.

Especificamente na área de turismo e hotelaria, nunca ofereceu cursos, mas considera que poderia oferecer em parceria com profissional detentor de formação e experiência na área: Roberto Neves Rolino – Guia de Turismo Regional, pela Embratur, com experiência em assessoria e consultoria, administração e gerência de hotéis, Programa Nacional de Municipalização do Turismo, FUNORTE, Colégio Pitágoras e marketing (O Sr. Roberto Rolino é o diretor-presidente da Agência Eco.)

– SERVETAIL COMERCIAL – Montes Claros – MG

Foi realizada entrevista rápida com o proprietário e enviado o questionário para a coleta das informações, mas não houve retorno, não obstante reiteradas solicitações.

O proprietário, Sr. Waldete, foi presidente do Sindicato dos Garçons por duas gestões, e hoje atua na formação profissional de garçons, *commis*, *barman*, *maitre*, cozinheiros, que encaminha para o mercado. Também presta serviços em eventos.

• 2º passo – Preparação do roteiro de entrevista e questionário

Modelos anexos:

- Anexo 1 – Questionário Instituição Formadora – SENAC-BH (p. 64)
- Anexo 2 – Questionário Instituição Formadora – SEBRAE (p. 67)
- Anexo 3 – Questionário Instituição Formadora – Agência Eco (p. 70)
- Anexo 4 – Questionário Instrutores SENAC e Agência Eco (p. 76)

• 3º passo – Coleta de dados

– SENAC

Em Belo Horizonte, foi entrevistada a gerente de Turismo da Administração Regional em Minas Gerais (Anexo 1).

Em Montes Claros, foram entrevistadas a coordenadora responsável pelas cidades da área de atuação do CFP de Montes Claros e a supervisora pedagógica.

Em Sete Lagoas, foram entrevistados o coordenador responsável pelas cidades da área de atuação do CFP de Sete Lagoas e a supervisora pedagógica.

As informações sobre a atuação do SENAC Minas nos diversos municípios do Pólo nos últimos anos foram retiradas do relatório elaborado pela instituição a pedido da Secretaria Extraordinária para o Desenvolvimento dos Vales do Jequitinhonha, Mucuri e do Norte de Minas.

– SEBRAE

Em Belo Horizonte, foram entrevistados o coordenador do Núcleo de Apoio ao Desenvolvimento dos Vales do Jequitinhonha, Mucuri e Norte de Minas e a gerente da Área de Turismo em Minas Gerais (Anexo 2).

As informações sobre a atuação do SEBRAE-MG nos diversos municípios do Pólo nos últimos anos também foram retiradas do relatório elaborado pela instituição a pedido da Secretaria Extraordinária para o Desenvolvimento dos Vales do Jequitinhonha, Mucuri e do Norte de Minas.

– SENAI/ SESI/ FIEMG/ INSTITUTO EUVALDO LODI

Em Belo Horizonte, foram entrevistados a gerente da Unidade Operacional SESI/COMAR e o gerente de Capacitação e Empreendedorismo do Instituto Euvaldo Lodi (IEL).

Em Montes Claros, foi entrevistado o diretor da unidade local.

– Agência ECO – Montes Claros

Entrevista realizada por telefone com o seu diretor presidente, complementada com as respostas dadas ao questionário enviado (Anexo 3).

- **4º passo – Aplicação de questionário para identificação do perfil dos instrutores**

Foram enviados pelo correio 35 questionários (Anexo 4), com a finalidade de identificar o perfil dos instrutores. Os endereços dos instrutores foram fornecidos pelo SENAC: CFP – Montes Claros e CFP – Sete Lagoas, e pela Agência ECO.

O perfil dos instrutores do SEBRAE não foi investigado através de questionários, pois, no momento da pesquisa, a instituição contava com apenas um instrutor/consultor credenciado na área de T&H. O SEBRAE efetuou profundas mudanças na forma de seleção e formação de seus instrutores/consultores e, por ocasião da pesquisa, estava realizando novo processo de credenciamento de instrutores/consultores, o qual ainda se encontrava na fase de seleção/treinamento. Diante disso, os critérios de seleção e formação desses instrutores foram levantados na entrevista com a gerente da área de Turismo em Minas Gerais e no Instrumento Convocatório de Credenciamento SEBRAE-MG 01/2003, por meio dos quais foi possível inferir informações sobre o perfil dos novos instrutores.

- **5º passo – Identificação da exigência de certificação de formação profissional**

A identificação da exigência de certificação de formação profissional de mão-de-obra por parte das organizações turísticas e hoteleiras da região foi realizada por outra equipe contratada pela Fundação João Pinheiro (FJP), que manteve contato direto com os empresários do Pólo. As conclusões/análise dos resultados dessa pesquisa são apresentados no item 5 – Certificação Profissional.

6 APRESENTAÇÃO DOS DADOS

As principais instituições que oferecem cursos de capacitação e treinamento no Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha são:

- SENAC
- SEBRAE
- Agência ECO – Montes Claros

6.1 SENAC

6.1.1 Estrutura e principais parceiros

O SENAC – Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial – é uma entidade de direito privado, criada pelo Decreto-Lei n. 8.621, de 10 de janeiro de 1946, **com o objetivo de suprir as necessidades de formação de recursos humanos para o setor terciário da economia – comércio e serviços.**

O SENAC Minas tem sede em Belo Horizonte. Conta com **Centros de Formação Profissional (CFP)** em dezenove cidades do estado. Cada um atende a um conjunto de municípios, contando com a presença de um gerente, um coordenador para atuar nas Unidades Móveis, uma equipe técnica formada por agente de negócios, duas supervisoras pedagógicas e um supervisor administrativo-financeiro. Tem ainda uma equipe de apoio, composta por auxiliares administrativos, central de informação e matrícula, almoxarifado e controle de patrimônio, e os instrutores efetivos. Os coordenadores/agentes de negócios conhecem bem as cidades, levantam as

necessidades da comunidade, fazem prospecção de novas empresas para identificar/antecipar necessidade de mão-de-obra e, juntamente com os supervisores pedagógicos, traçam planos de ação.

O CFP atende às cidades de sua jurisdição por intermédio dos **Centros Padrão (CP)**, das **Unidades de Apoio (UA)**, das **Unidades Móveis (UM)** ou do **SENAC-Móvel** (carreta). Recentemente, a filosofia do SENAC mudou: antes atuava em prédios próprios; hoje atua mais em espaços cedidos ou alugados pelo parceiro local como contrapartida.

Centro Padrão (CP). Dispõe de espaço físico próprio ou alugado, participa do Sistema de Informações Integrado e tem um setor administrativo-financeiro independente.

Unidade de Apoio (UA). Conta com uma estrutura física cedida pelos parceiros, disponibilizando uma oferta permanente de cursos. Não tem supervisores nem coordenadores; apenas dois auxiliares administrativos fazendo o atendimento e preparação de material didático-pedagógico e administrativo.

Unidade Móvel (UM). O espaço é cedido pelo parceiro, e o atendimento é feito sob demanda. Há um contrato formal de parceria: o parceiro disponibiliza um funcionário para divulgar os cursos e atender os interessados, e pode receber parte das receitas das matrículas. Duas vezes por ano, é formatada uma grade de cursos de acordo com a demanda identificada/levantada pelos parceiros. Mediante o deslocamento de instrutores e equipamentos, o SENAC faz os cursos chegarem ao interior. São disponibilizadas equipes técnicas, que desenvolvem atividades planejadas especificamente para a comunidade local. Quando o curso é da área de T&H, as Unidades Móveis utilizam a infra-estrutura disponibilizada por um hotel ou um restaurante local para as aulas práticas.

Outro recurso é o **SENAC Móvel**, uma escola sobre rodas, levando suas atividades às mais remotas localidades. Presentes no estado desde 1998, Minas Gerais conta com cinco carretas, duas delas para cursos de Turismo e Hotelaria. A atuação da carreta é feita de acordo com a demanda. O objetivo é levar a capacitação onde não existe uma estrutura adequada de cozinha e bar. A carreta de T&H divide-se em três partes: uma

cozinha, um bar e uma sala de aula para 25 pessoas. Há também a carreta de informática e a de salão de beleza.

O SENAC Minas oferece também o **Ensino a Distância (EA)**, utilizando modernas metodologias e tecnologias desenvolvidas pelo seu Centro de Tecnologia em Educação a Distância (CTEAD), como videoconferência e teleconferência. Hoje, há sete equipamentos para uso rotativo. Em se tratando de turismo, o SENAC oferece o curso de Gestão Sustentável do Ecoturismo e o de Organizador de Eventos e Cerimonial. Segundo depoimentos, a procura ainda é muito pequena em muitas cidades porque as pessoas ainda não são receptivas a esta tecnologia. Exemplo disso é o curso de MBA em Marketing por teleconferência oferecido em Diamantina, em parceria com a USP e o SENAC Rio, em que houve muita dificuldade para fechar uma turma.

Os **principais parceiros** do SENAC no interior são as prefeituras e as Câmaras de Diretores Lojistas (CDL). Há também a participação de Associações Comerciais e Industriais (ACI), sindicatos, rádios e escolas. Os parceiros fazem a divulgação dos cursos e o recrutamento dos alunos, podendo também pagar os instrutores e/ou fornecer a estrutura física. O SENAC entra com a parte pedagógica.

6.1.2 Presença e estrutura do SENAC-MG nos municípios selecionados para o PRODETUR NE II no Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha

Centro de Formação Padrão

Sediados em Montes Claros e em Sete Lagoas.

Unidade de Apoio

Em julho de 2004, foi inaugurada uma Unidade de Apoio na cidade de Diamantina, numa parceria do SENAC-MG com a Prefeitura Municipal.

Na maioria das cidades não é viável a constituição de uma UA por falta de parceiros e por isso elas são atendidas por uma Unidade Móvel, sob demanda e com a coordenação dos CFP.

Unidade Móvel

Presentes em todas as demais cidades dos pólos.

No QUADRO 6.1, são apresentadas as unidades do SENAC-MG nos nove municípios pesquisados no Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha.

QUADRO 6.1

Unidades do SENAC-MG nos nove municípios pesquisados Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha

MUNICÍPIO	CFP RESPONSÁVEL	TIPO DA UNIDADE LOCAL DO SENAC-MG	PRINCIPAIS PARCEIROS
			PM – Prefeitura Municipal ACI – Associação Coml. e Industrial CDL – Clube Diretores Lojistas CME – Comissão Municipal de Emprego
PÓLO TURÍSTICO DO VALE DO JEQUITINHONHA			
1. Capelinha	Montes Claros	Unidade Móvel	ACI
2. Couto de Magalhães de Minas	Sete Lagoas	Unidade Móvel	CME
3. Diamantina	Sete Lagoas	Unidade Apoio*	PM, ACI, CME, CDL
4. Felício dos Santos	Sete Lagoas	Unidade Móvel	PM, CME
5. Itamarandiba	Montes Claros	Unidade Móvel	
6. Minas Novas	Montes Claros	Unidade Móvel	
7. São Gonçalo do Rio Preto	Sete Lagoas	Unidade Móvel	PM, CME
8. Serro	Sete Lagoas	Unidade Móvel	PM, CME
9. Turmalina	Montes Claros	Unidade Móvel	ACI

(*) – A Unidade de Apoio do SENAC-MG em Diamantina iniciou suas atividades em agosto de 2004.

6.1.3 SENAC – Fontes de Recursos

Dos recursos utilizados pelo SENAC, 40% são provenientes da contribuição compulsória das empresas ligadas ao comércio. Como grande parte dos empresários vêm optando pelo sistema Simples de tributação, as verbas têm sido reduzidas nos últimos anos. Os outros 60% dos recursos são provenientes de matrículas e parcerias formalizadas.

Além disso, como é cadastrado como executor do Programa Estadual de Qualificação Profissional (PEQ), o SENAC-MG utiliza-se de recursos do Fundo de Amparo ao Trabalhador (FAT). Para tanto, o município atendido precisa ter a Comissão Municipal de Emprego, que se reúne, define o tipo de capacitação necessária e envia o pedido de recursos para a Secretaria de Estado, que consolida a demanda estadual.

Os recursos, na verdade, representam um grande problema para a oferta de cursos profissionalizantes nas pequenas cidades do interior, cujas populações não conseguem arcar com os custos, por menores que sejam eles. De acordo com as diversas instituições, não há candidatos para os cursos pagos, mas quando os cursos são oferecidos gratuitamente há significativa demanda. Por isso, a fonte de recursos mais mencionada pelas instituições é o Fundo de Amparo ao Trabalhador (FAT). Todavia, as diversas instituições manifestaram também preocupação quanto à adequada utilização desses recursos.

Conforme relato de um dos entrevistados com relação à oferta e à demanda de cursos de qualificação profissional, uma grande dificuldade ainda enfrentada é a falta de consciência de boa parte dos empresários, dos órgãos públicos, da mão-de-obra e da comunidade em geral quanto à importância do investimento em qualificação e capacitação profissional, decorrendo também daí a falta de recursos para fazê-lo.

6.1.4 Cursos oferecidos pelo SENAC-MG

O gerente de negócios é o responsável pelo diagnóstico e planejamento dos cursos de sua região. Ele utiliza dados secundários de cada cidade (população, escolaridade, empresas), identifica a vocação da região, acompanha a abertura de novos negócios, com o objetivo de antecipar a formação da mão-de-obra necessária, e, a partir disso, o planejamento de cada unidade é formulado. Cada gerente tem metas físicas (número de alunos atendidos) e financeiras para atender, estipuladas pela direção da instituição. A programação de cursos é trimestral, por CFP. A divulgação ocorre por um jornal do SENAC, cartas e mídia espontânea, ou seja, estações de rádio locais, jornais de circulação municipal e entrevistas em televisão. Contando com grande volume de mídia espontânea, o SENAC não paga pela divulgação de seus programas/projetos.

São 14 as áreas de conhecimento priorizadas pelo SENAC.

- Comércio
- Comunicação e artes
- Conservação e zeladoria
- *Design*
- Hospitalidade
- Idiomas
- Imagem pessoal
- Informática
- Gestão
- Lazer e desenvolvimento social
- Meio ambiente
- Saúde
- Telecomunicações

- Turismo

O conteúdo mínimo dos cursos é formatado na sede, isto é, em Belo Horizonte, e o instrutor faz a adaptação à realidade local.

Praticamente todas essas áreas de conhecimento contribuem para o desenvolvimento do Turismo e da Hospitalidade (T&H), e pode-se, portanto, falar em uma cadeia produtiva do turismo. Para o SENAC, a cadeia produtiva do turismo engloba principalmente:

- Comunicação e artes: fotografia, vitrinismo, visual *merchandising*, arranjos com flores naturais, cestaria em palha, confecção de arranjos florais, estratégias de comunicação visual e introdução ao teatro.

- Transportes: treinamento de condutores de veículos de transportes escolares e treinamento especial para condutores de veículos rodoviários.

- Serviços e serviços turísticos: secretário, serviços administrativos, serviços de almoxarifado, serviços de recepção, serviços de pessoal, organização de eventos, a arte de redigir e técnicas de recepção.

- Comercialização: chefia e liderança, gerência administrativa, gerência de marketing, gerência de recursos humanos, gerência financeira, habilidades gerenciais e informática gerencial.

No QUADRO 6.2 são apresentados os principais cursos, diretamente relacionados a T&H, oferecidos pelo SENAC.

Outros exemplos de cursos oferecidos, relacionados à cadeia produtiva do Turismo e Hotelaria, estão detalhados no QUADRO 6.3.

Como se pode observar, todos os cursos ofertados pelo SENAC para os municípios pesquisados são de nível básico. O Curso Técnico em Guia de Turismo, com carga horária de 994 horas, deverá ser oferecido em Diamantina e Montes Claros a partir de 2004/2005.

Além de intermediar com os empresários, a colocação de mão-de-obra qualificada, o SENAC Minas oferece os serviços do **Banco de Oportunidade de Trabalho (BOT)**, com o objetivo de estabelecer um controle de qualidade dos cursos oferecidos pela Instituição. O BOT é um sistema de cadastramento de ex-alunos disponibilizado às empresas para que possam contratar os profissionais que se encaixam no perfil desejado. Quando há uma contratação do candidato pela empresa, o SENAC realiza o acompanhamento do aluno, no intuito de conferir a excelência resultante dos seus cursos.

Contudo, no setor de T&H, de acordo com depoimentos, atualmente, grande parte dos alunos tem preferido trabalhar por conta própria, e em função disso muitas demandas do mercado deixam de ser atendidas. Alguns hotéis, por exemplo, pedem cozinheiros e garçons, mas apesar de o SENAC formar muitos alunos nessas ocupações, poucos têm aceitado o emprego porque consideram os salários hoje oferecidos pelo mercado muito baixos. Portanto, um dos aspectos a serem trabalhados nesse setor é a conscientização do empresário quanto à necessidade de valorizar a mão-de-obra mais qualificada, considerando a sua importância em ganhos de qualidade, produtividade e competitividade.

QUADRO 6.2

Principais cursos oferecidos pelo SENAC-MG na área de turismo e hospitalidade

(Continua)

CURSO	C.H.	DURAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	OBJETIVO	PRÉ-REQUISITOS
TÉCNICAS BÁSICAS – SERVIÇO DE RECEPÇÃO DE HOTEL Conteúdo Programático: Relações humanas; O profissional e a ética; A profissão do recepcionista de hotel; Recepção e portaria; Funções básica.	30	10 dias	Aperfeiçoamento	Transmitir aos participantes conceitos básicos do profissional de recepção, proporcionando-lhe uma visão geral da organização hoteleira e da função do recepcionista de hotel, dentro da ética profissional e das relações interpessoais.	Ter no mínimo 17 anos 6ª série do ensino fundamental
ATUALIZAÇÃO TÉCNICA PARA COZINHEIROS Conteúdo Programático: Organização da cozinha; Higiene e Manipulação de alimentos; Bases de Cozinha e Molhos; Preparo de Massas; Sobremesas; Preparo de pratos à base de frutos do mar; carnes, aves e peixes; Corte de legumes e preparo de saladas; Elaboração de cardápios.	36	12 dias	Aperfeiçoamento	Atualizar profissionais na execução de produções culinárias e elaboração de cardápios, utilizando técnicas específicas, padrões de organização e higiene na manipulação dos alimentos.	Ter 18 anos 4ª série ensino fundamental Ser qualificado ou ter experiência
ATUALIZAÇÃO TÉCNICA PARA RECEPCIONISTA DE HOTEL Conteúdo Programático: Caracterização da ocupação, material e documentação de recepção; Técnicas de serviço; Conhecimento de outras tarefas do setor	30	10 dias	Aperfeiçoamento	Aperfeiçoar profissionais para executar tarefas relativas à função de recepcionista de hotel, visando ao refinamento do seu desempenho profissional.	4ª série do ensino fundamental mínimo de 18 anos
CAMAREIRA – TÉCNICAS DE TRABALHO Conteúdo de trabalho: Higiene geral e pessoal; Postura profissional; Relações interpessoais; Hóspedes e colegas; Importância do trabalho e da interrelação; Tipos de arrumação; Limpeza e higienização de aposentos; Atendimento de solicitação e reclamações.	45	15 dias	Aperfeiçoamento	Reciclar os conhecimentos na área.	4ª série do ensino fundamental

(Continua)

CURSO	C.H.	DURAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	OBJETIVO	PRÉ-REQUISITOS
ATUALIZAÇÃO TÉCNICA PARA CAMAREIRA Conteúdo Programático: Caracterização da ocupação; Higiene pessoal, profissional e do local de trabalho; Equipamentos e materiais no setor de andares; Arrumação dos apartamentos; atendimento dos hóspedes; controle de roupas do hotel e do hóspede; controle do frigobar.	30	10 dias	Aperfeiçoamento	Atualizar profissionais na execução de técnicas de arrumação dos apartamentos e atendimento aos hóspedes, com padrão de organização e higiene.	Ter 18 anos 4ª série Ens. Fundamental Ser qualificado ou ter experiência.
ATUALIZAÇÃO TÉCNICA PARA GARÇONS Conteúdo Programático: Caracterização da ocupação; O serviço de restaurante; Mise-en-place do restaurante, ménage, étage e bar; mise-en-place para serviços a la carte, banquetes, bandejas, lanches e bebidas em geral; Tipos de serviços.	30	10 dias	Aperfeiçoamento	Aperfeiçoar profissionais para executar técnicas de recepcionar clientes e servir alimentos e bebidas em restaurantes, Hotéis e similares.	Ter 18 anos 4ª série Ens. Fundamental Ser qualificado ou ter experiência.
BARMAN Conteúdo Programático: Organograma do departamento de bar; Tipos de bares; Identificação de equipamento, utensílios e condimentos do bar; Conservação, organização e higienização; Mise-en-place do bar; Diferenciação de bebidas; Classificação de coquetéis; preparação de coquetéis; Criação de coquetéis para certames; Técnicas de serviço de vinhos; fechamento do setor.	30	10 dias	Aperfeiçoamento	Atualizar profissionais na execução de técnicas de preparação de bebidas e de organização do setor.	Ter 18 anos 4ª série Ens. Fundamental Ser garçom qualificado ou estar no exercício da ocupação.
ARTE-CULINÁRIA: pizzaíollo, bolos e tortas, bombons e trufas, bolos e tortas, doces, salgados, canapés, pães, roscas e biscoitos. Conteúdo Programático: Noções básicas de higiene e nutrição; Instrumentos e materiais; Estocagem e armazenamento; Manipulação de alimentos e organização da cozinha; Técnicas de preparo.	De 15 a 30 horas	De 5 a 10 dias	Aperfeiçoamento	Aperfeiçoar profissionais para executar tarefas no preparo de cada alimento, com eficiência, obedecendo a técnicas específicas a cada tipo de receitas, valendo-se de aparelhos manuais e/ou elétricos.	Ter entre 14 e 18 anos e 4ª série Ens. Fundamental

(Continua)

CURSO	C.H.	DURAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	OBJETIVO	PRÉ-REQUISITOS
<p>CERIMONIAL E ETIQUETA</p> <p>Conteúdo Programático:</p> <p>Etiqueta social; Vestuário e maquiagem; Etiqueta e vida profissional; Coquetelaria para anfitriões; Etiqueta à mesa; Cerimonial; Planejamento de eventos.</p>	30	24 dias	Aperfeiçoamento	Preparar os profissionais para planejar, coordenar e acompanhar os eventos, certificando-se de que o cliente fique satisfeito com a execução dos serviços.	<p>Ensino fundamental completo</p> <p>Mínimo de 17 anos</p>
<p>RECEPCIONISTA DE HOTEL</p> <p>Conteúdo Programático:</p> <p>Relações públicas na hotelaria; História da hotelaria; Tipologia dos meios de alojamento; Tipos de clientela; Sistema de faturamento e recebimento de contas; Recepção; Serviço de reservas; Tarefas básicas do recepcionista; Entra de hóspedes; Saída de hóspedes; Atribuições do mensageiro na saída do hóspede.</p>	360	120 dias	Qualificação	Qualificar pessoal para recepcionar os hóspedes e clientes em hotéis ou estabelecimentos similares, identificando-os e averiguando suas pretensões, para prestar-lhes informações, fazer reserva de acomodações, receber recados e/ou encaminhá-los de acordo.	<p>Mínimo de 17 anos</p> <p>7ª série do ensino fundamental</p>
<p>ESPAÑHOL BÁSICO</p> <p>Conteúdo Programático:</p> <p>Vocabulário básico da língua; Pronúncia; Aspectos gramaticais; Leitura de textos.</p>	120	80 dias	Instrumentação	Iniciar os profissionais na conversação e leitura em língua espanhola.	<p>Ensino fundamental completo</p> <p>Mínimo de 16 anos</p>
<p>INGLÊS APLICADO AO TURISMO – BÁSICO I</p> <p>Conteúdo Programático:</p> <p>Aspectos gramaticais com ênfase à conversação; Textos aplicados à atividade turística.</p>	100	60 dias	Instrumentação	Iniciar os profissionais na conversação e leitura em língua inglesa.	<p>Ensino fundamental completo</p> <p>Mínimo de 16 anos</p>

(Continua)

CURSO	C.H.	DURAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	OBJETIVO	PRÉ-REQUISITOS
<p>TÉCNICO EM GUIA DE TURISMO</p> <p>Conteúdo Programático:</p> <p>Módulo I – Básico da área de turismo e hospitalidade (ética e trabalho, fundamentos do T&H, etiqueta social, educação ambiental e qualidade de vida, comunicação e expressão, saúde no trabalho e primeiros socorros, inglês básico I, espanhol básico I).</p> <p>Módulo II – Guia de turismo regional - MG (técnicas de trabalho do guia regional, história da arte de Minas Gerais, geografia de Minas Gerais aplicada ao turismo, manifestações folclóricas e cultura popular MG, destinos turísticos, inglês básico II, espanhol básico II, prática profissional).</p> <p>Módulo III – Guia de turismo de excursão nacional (técnicas de trabalho do guia de excursão nacional, história da artes, história aplicada ao turismo, geografia aplicada ao turismo, manifestações folclóricas e cultura popular, destinos turísticos, inglês básico III, espanhol básico III, prática profissional).</p>	994	18 meses	Habilitação	Formar o profissional responsável para verificar e confirmar os acordos de transportes, alimentação e acomodação para os turistas. Prepará-lo para prestar assistência no despacho e liberação dos passageiros/bagagens e fornecer informações geográficas, históricas ou outras de interesse dos visitantes.	<p>18 anos e Ensino Médio concluído para o Guia Regional - MG</p> <p>21 anos e Ensino Médio concluído para o Guia de Excursão Nacional</p> <p>Conhecimento de informática (Windows/Word/Excel e Power-Point)</p>
<p>TÉCNICO EM AGENCIAMENTO E OPERAÇÕES TURÍSTICAS</p> <p>Conteúdo Programático:</p> <p>Módulo I – Básico da área de turismo e hospitalidade (ética e trabalho, fundamentos do T&H, etiqueta social, educação ambiental e qualidade de vida, comunicação e expressão, saúde no trabalho e primeiros socorros, inglês básico I, espanhol básico I).</p> <p>Módulo II – Agente de viagens e turismo (aspectos históricos de roteiros turísticos, geografia aplicada a roteiros turísticos, manifestações folclóricas e cultura popular, marketing, promoções e vendas, legislação aplicada às agências de viagens e turismo, técnicas de agenciamento de viagens e turismo, técnicas de agenciamento de serviços turísticos, gestão de serviços em agências de viagens e turismo, inglês básico II, espanhol básico II, prática profissional).</p> <p>Módulo III – Operador de viagens de turismo (produto turístico, demanda turística, técnica de operação e programação e roteiros turísticos, inglês básico III, espanhol básico III, prática profissional).</p>	810	15 meses	Habilitação	Prepará-lo para realizar o planejamento, operação e agenciamento de programações específicas, promoção e venda de atividades de turismo, de hotelaria e transporte, bem como pela gestão de agências de viagens e turismo.	<p>18 anos e Ensino Médio concluído</p> <p>Conhecimento de informática (Windows/Word/Excel e Power-Point)</p>

(Continua)

CURSO	C.H.	DURAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	OBJETIVO	PRÉ-REQUISITOS
<p>TÉCNICO EM EVENTOS</p> <p>Conteúdo Programático:</p> <p>Módulo I – Básico da área de turismo e hospitalidade (ética e trabalho, fundamentos do T&H, etiqueta social, educação ambiental e qualidade de vida, comunicação e expressão, saúde no trabalho e primeiros socorros, inglês básico I, espanhol básico I).</p> <p>Módulo II – Organizador de eventos (fundamentação e tipologia de eventos, informações turísticas, marketing aplicado à eventos, técnicas de vendas, cerimonial e protocolo, gestão de serviços em eventos, planejamento e organização de eventos, , inglês básico II, espanhol básico II, prática profissional).</p>	810	15 meses	Habilitação	Formar o profissional responsável pelo processo de planejamento e execução de diferentes tipos de eventos, identificando, organizando e coordenando os diversos serviços de apoio técnico e logístico como a captação de recursos, promoção e vendas, cerimonial e protocolo, recepção, orientação e assistência aos participantes e demais prestadores de serviços.	18 anos e Ensino Médio concluído Conhecimento de informática (Windows/Word/Excel e Power-Point)
<p>TÉCNICO EM HOTELARIA</p> <p>Conteúdo Programático:</p> <p>Módulo I – Básico da área de turismo e hospitalidade (ética e trabalho, fundamentos do T&H, etiqueta social, educação ambiental e qualidade de vida, comunicação e expressão, saúde no trabalho e primeiros socorros, inglês básico I, francês básico I).</p> <p>Módulo II – Serviços de alimentos e bebidas (manipulação, processamento e conservação de alimentos, planejamento e elaboração de cardápios, planejamento das instalações dos serviços de alimentos e bebidas, fundamentos de enologia, gestão dos serviços de alimentos e bebidas, organização e supervisão dos serviços de alimentos e bebidas, marketing de eventos gastronômicos, inglês básico II, francês básico II, estágio supervisionado).</p> <p>Módulo III – Serviços de hospedagem (planejamento das instalações dos serviços de hospedagem, organização e supervisão dos serviços de hospedagem, gestão dos serviços de hospedagem, promoção e venda dos serviços de hospedagem, inglês básico III, francês básico III, estágio supervisionado).</p>	1214	17 meses	Habilitação	Prepará-lo para planejar, executar, controlar e avaliar o processo de produção dos serviços de alimentos/bebidas e de hospedagem. Gerenciar empresas hoteleiras de pequeno e médio portes, administrar negócios no ramo de hospitalidade como restaurantes, bares, lanchonetes, entre outros.	18 anos e Ensino Médio concluído Conhecimento de informática (Windows/Word/Excel e Power-Point)

(Continua)

CURSO	C.H.	DURAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	OBJETIVO	PRÉ-REQUISITOS
COZINHEIRO Conteúdo Programático: Fundamentos do turismo e hospitalidades; Ética, meio ambiente e qualidade no trabalho; Saúde e segurança no trabalho; Comunicação oral e escrita; Noções de boas práticas e APPCC; Noções de nutrição e dietética; Elaboração e montagem de cardápios; Congelamento de alimentos; Matemática instrumental: Departamento de cozinha; Produtos alimentícios; Garde Manger (legumeria); Garde manger (açougue); Entremetier; Pastissier; Rôtisseur; Planger; Saucier.	738	8 meses	Qualificação	Preparar profissionais para executar tarefas no preparo de cada alimento, com eficiência, obedecendo a técnicas específicas, valendo-se de aparelhos manuais e/ou elétricos.	Ensino fundamental completo Mínimo de 18 anos
GARÇOM/GARÇONETE Conteúdo Programático: Fundamentos do turismo e hospitalidade; Ética, meio ambiente e qualidade no trabalho; Saúde e segurança no trabalho; Comunicação oral e escrita; Departamento de restaurante; Noções de boas práticas e APPCC; Noções de nutrição e dietética; Elaboração e montagem de cardápios; Técnicas e tecnologias do setor de copa; Técnicas e tecnologias do setor de cambuza; Técnicas e tecnologias do setor de restaurante; Técnicas e tecnologias do setor de bar; Serviço de copa; Serviço de Cambuza; Serviço de restaurante; Serviço de bar; Serviço de Réchaud; Técnicas de vendas.	598	7 meses	Qualificação	Preparar os profissionais para executar tarefas de garçom e proporcionar aos clientes os serviços de A&B de uma maneira eficiente e cortês. Fazer o <i>mis-en-place</i> das reuniões, convenções e banquetes, de acordo com as ordens de serviço e necessidades do cliente.	Ensino fundamental completo Mínimo de 18 anos
CURSOS DE QUALIFICAÇÃO EM ECOTURISMO Oferece cinco projetos de qualificação profissional para públicos-alvo distintos. Os participantes que concluírem todos os cursos de um projeto receberão um certificado de qualificação profissional na área de atuação do projeto.					

(Continua)

CURSO	C.H.	DURAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	OBJETIVO	PRÉ-REQUISITOS
<p>PROJETO: PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DO TURÍSTICO</p> <p>Conteúdo Programático:</p> <p>Módulo I – A comunidade e o meio ambiente</p> <p>Módulo II – Planejamento e estrutura turística</p> <p>Módulo III – Marketing aplicado ao turismo</p>			Qualificação	Desenvolver visão estratégica da gestão municipal do turismo nas lideranças locais, de forma que se habilitem a planejar e implantar planos para o desenvolvimento sustentável do turismo como atividades econômicas.	Público-alvo: lideranças municipais, prefeitos, secretários ou diretores de turismo e cultura, empresários, diretores de escolas, associações comerciais e industriais.
<p>PROJETO: QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EM HOTELARIA</p> <p>Cursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recepção de hospedagem • Planejamento e montagem de bares, restaurantes e similares • Higiene e conservação de alimentos • Organização de cozinha e elaboração de cardápio • Iniciação técnica para garçom <p>Iniciação técnica para camareira</p>			Qualificação	Qualificar pessoas para a prestação de serviços em hotelaria, preservando a originalidade dos costumes locais, utilizando procedimentos e técnicas que garantirão a qualidade do atendimento.	Público-alvo: pessoas que atuam ou pretendem atuar em restaurantes e meios de hospedagem
<p>FORMAÇÃO EMPREENDEDORA EM TURISMO</p> <p>Cursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Operador de ecoturismo • Condutor de visitantes de atrativos turísticos naturais • O artesanato como empreendimento turístico <p>Empreendendo o turismo rural</p>			Qualificação	Desenvolver comportamento empreendedor não predatório, capacitando pequenos empreendedores para a gestão de negócios turísticos, a exemplo de pousos rurais, receptivos ecoturísticos e comercialização de produtos artesanais.	Público-alvo: potenciais empreendedores, empresários locais, condutores de visitantes, artesãos, artistas plásticos, grupos folclóricos, fabricantes de produtos caseiros, agentes culturais.

(Conclusão)

CURSO	C.H.	DURAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	OBJETIVO	PRÉ-REQUISITOS
QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TURÍSTICOS Cursos: <ul style="list-style-type: none"> A comunidade e o meio ambiente Resgate da história e das manifestações culturais locais Qualidade no atendimento ao turista Curso complementar – noções de conservação da arquitetura local 			Qualificação	Preparar os prestadores de serviços locais para a qualidade na prestação de serviços turísticos, capacitando-os a um atendimento eficaz ao turista através das informações turísticas, da condução atrativa do turismo e de técnicas de atendimento que subsidiem uma comunicação cordial e orientada ao cliente.	Público-alvo: frentistas, lojistas, borracheiros, atendentes, motoristas, policiais, pedreiros e pintores.
FORMAÇÃO DE FORMADORES PARA O TURISMO Cursos: <ul style="list-style-type: none"> Educação ambiental Resgate da história e das manifestações culturais locais Atualização didática Iniciação escolar para o turismo			Qualificação	Preparar os educadores locais para atividades educativas que criam uma cultura de preservação ambiental, preparando os jovens para o mercado do turismo sustentável e os educadores para uma metodologia sistêmica e vivencial em educação ambiental para o turismo.	Público-alvo: educadores e agentes sociais.

CLASSIFICAÇÃO:

A = Aprendizagem (menor aprendiz)

AP = Aperfeiçoamento/atualização nível básico(independem de escolaridade)

CE = Capacitação empresarial (cursos fechados)

H = Habilitação – nível técnico (fornece diploma de técnico, carga horária mínima de 800 horas/aula)

I = Instrumentação – nível básico (propiciam domínio de instrumentos e ferramentas de trabalho: inglês/informática)

PC = Programas compensatório – nível básico (permitem suprir deficiências do ensino regular: matemática e português)

Q = Qualificação – nível básico (não regulamentados, independem de escolaridade)

QUADRO 6.3

Exemplos de cursos oferecidos pelo SENAC na cadeia produtiva do turismo e hotelaria

(Continua)

CURSO	C.H.	DURAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	OBJETIVO	PRÉ-REQUISITOS
GESTÃO					
AUXILIAR DE CONTABILIDADE Conteúdo Programático: Classificação; Escrita contábil; Contas a pagar e a receber; Escrituração fiscal; Balanço patrimonial; Aplicativos de informática.	120	30 dias	Qualificação	Qualificar pessoal para controlar operações da empresa, preparando documentos, efetuando cálculos e executando lançamentos de dados estatísticos e fiscais.	Ter 17 anos 1ª série Ens. Médio
AUXILIAR DE PESSOAL Conteúdo Programático: Recrutamento e admissão de pessoal; Folha de pagamento; Férias e 13º salário, rescisão; Preenchimento de Guias.	120	30 dias	Qualificação	Qualificar pessoal para executar rotinas de pessoal, de natureza trabalhista e previdenciária.	Ter 17 anos Ensino Fundamental completo.
COMÉRCIO					
EXCELÊNCIA EM VENDAS Conteúdo Programático: Conduta pessoal; Conhecimento do Produto; Abordagem; Necessidade do cliente; Fechamento da venda; Lidando com objeções; Vendas adicionais	15	5 dias	Aperfeiçoamento	Desenvolver qualidades comportamentais e de relacionamento, visando à otimização da técnica de venda mais adequada a cada tipo de cliente	Ter 16 anos 6ª série Ens. Fundamental Ter experiência ou ser vendedor
VENDEDOR Conteúdo Programático: Relações humanas; Técnicas de vendas	60	15 dias	Qualificação	Qualificar pessoal para efetuar vendas, visando à otimização dos resultados e a satisfação do cliente.	Ter 17 anos 7ª série Ens. Fundamental Ser qualificado e ter experiência
ATENDIMENTO AO CLIENTE POR TELEFONE – SEMINÁRIO Conteúdo Programático: Como reforçar positivamente a imagem da empresa através do telefone; Saber ouvir; Como se posicionar corretamente junto ao cliente no telefone; Uso do telefone; Garantindo a satisfação do cliente; Quebra de paradigmas; Postura diante de reclamações.	08	2 dias	Aperfeiçoamento	Aperfeiçoar profissionais da área de atendimento na identificação de fatores que contribuem para a melhoria da qualidade de suas funções junto ao público.	Ter 16 anos Ens. Fundamental Completo

(Conclusão)

CURSO	C.H.	DURAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	OBJETIVO	PRÉ-REQUISITOS
TÉCNICAS DE VENDA EXTERNA	15	5 dias	Aperfeiçoamento	Proporcionar aos participantes, atualização de conhecimentos específicos sobre venda externa, visando seu desempenho profissional.	Ter 18 anos Ens. Fundamental completo Ser qualificado ou ter experiência
INFORMÁTICA					
DIGITAÇÃO Conteúdo Programático: Microcomputador e seus periféricos; Funções do digitador, postura, exercícios de prevenção da LER; Domínio do teclado e do microcomputador; Digitação de textos diversos.	30	8 dias	Instrumentação	Proporcionar ao aluno conhecimentos e habilidades para digitar textos e documentos em geral, com qualidade, em microcomputador.	Ter 16 anos 5ª série Ens. Fundamental
INFORMÁTICA – CONCEITOS E PERSPECTIVAS Conteúdo Programático: Periféricos de entrada e saída; Elementos responsáveis pelo processamento; Periféricos de armazenamento auxiliar; Capacidade de armazenamento; Acessórios; Noções sobre redes, vírus, internet e multimídia.	15	5 dias	Instrumentação	Proporcionar aos participantes conhecimentos básicos de informática e tecnologia, visando a construção de uma maior autonomia na busca constante de novas informações.	Ter 14 anos Ens. Fundamental completo
WINDOWS 98 Conteúdo Programático: Conceitos básicos do windows; Principais comandos do paint e do word pad; área de transferência; Gerenciando arquivos com windows explorer; Principais ferramentas do painel de controle.	30	10 dias	Instrumentação	Proporcionar aos participantes os conhecimentos necessários para utilizar o sistema Windows 98 no gerenciamento de discos e arquivos, na realização de configurações básicas e na execução de outros softwares.	Ter 14 anos Ens. Fundamental completo Cursos de informática 0150 conceitos e perspectivas
WORD 97 Conteúdo Programático: Formatação básica de textos; Capitulação de letras; Corretor ortográfico e dicionário de sinônimos; recuo de parágrafo; Símbolos, marcadores e numeração; Configuração de páginas; TABELAs e textos em colunas; Figuras e molduras, cabeçalhos, rodapé; Mala direta.	33	10 dias	Instrumentação	Proporcionar aos participantes conhecimentos necessários para preparar, alterar, fazer acabamentos e impressão de textos e malas diretas.	Ter 16 anos Ens. Fundamental completo Curso de Windows
EXCEL 97 Conteúdo Programático: Conceitos básicos; Digitação e correção de dados; Manipulação de arquivos e documentos; edição e formatação de planilhas; Impressão de documentos; Utilização de gráficos.	39	12 dias	Instrumentação	Oferecer aos participantes conhecimentos necessários para preparar, alterar e fazer acabamento de planilhas, banco de dados e gráficos.	Ter 16 anos Ensino Fundamental completo Curso de Windows.

6.1.5 Atuação do SENAC-MG nos municípios da pesquisa

No QUADRO 6.4, são apresentados os cursos realizados pelo SENAC-MG nos anos de 2001, 2002 e 2003 nos municípios pesquisados.

Como se pode observar, nos três últimos anos, não foram ministrados cursos pelo SENAC em Capelinha, Couto de Magalhães de Minas, Felício dos Santos e Serro.

Em Itamarandiba e Turmalina aconteceu apenas um curso em cada município, voltado para ocupações de secretária/recepcionista e de vendedor.

Em Minas Novas foram realizados três cursos, dois deles com recursos do FAT.

Apenas em Diamantina e São Gonçalo do Rio Preto foram realizados diversos cursos, vários deles para profissionais que atuam na área de Turismo e Hotelaria.

Todavia, conforme informações obtidas na entrevista realizada com o coordenador e com a supervisora pedagógica do CFP Sete Lagoas, os cursos realizados no município de São Gonçalo do Rio Preto se concentraram no ano de 2001 e foram realizados com recursos do FAT, sendo que, para a maioria deles, não houve uma divulgação adequada, o que resultou em um número reduzido de participantes. Como já foi mencionado, os recursos do FAT são obtidos por meio da atuação da Comissão Municipal de Empregos (CME) e se destinam ao Programa Estadual de Qualificação (PEQ), do qual o SENAC Minas é a entidade executora.

Assim, dos municípios pesquisados no Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha, pode-se dizer que apenas Diamantina tem desenvolvido um programa de qualificação profissional em parceria com o SENAC.

Em julho/2004 foi inaugurada a Unidade de Apoio do SENAC de Diamantina em parceria com a Prefeitura Municipal que arcará com os custos de aluguel do espaço para a realização dos cursos. Com a Unidade de Apoio, Diamantina passa a contar com oferta permanente de cursos e, em breve, com o curso de nível técnico em Guia de Turismo.

QUADRO 6.4

Relação dos cursos ministrados pelo SENAC-MG nos nove municípios pesquisados – Anos de 2001/2002/2003 – Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha

(Continua)

CIDADE	CURSO	ALUNOS ATENDIDOS		
		2001	2002	2003
1. Capelinha				
2. Couto de Magalhães de Minas				
3. Diamantina	Qualidade no Atendimento ao Cliente/SETASCAD	19		
	Artesanato em Material Reciclado/PEQ		16	
	Atualização Técnica para Camareira		12	
	Atualização Técnica para Garçons	11	13	
	Camareiras/SETASCAD	26		
	Cardápios e Ornamentação de Pratos		10	
	Cerimonial e Etiqueta	42		
	Decoração e Arranjos para Eventos e Buffets		15	
	Garçom/SETASCAD	24		
	Marketing Hoteleiro		17	
	Montagem e Decoração de Mesas de Frios		21	
	Preparo de Massas Italianas		9	
	Preparo de Pães, Roscas e Biscoitos		13	
	Qualidade em Gerência Hoteleira	27		
	Tortas Salgadas		7	
	Informações Turísticas		88	
	Operador de Ecoturismo/PEQ		15	
	Gestão e Recepção de Hotel			21
	Atualização Técnica para Cozinheiros			25
	Competências Básicas para o Trabalho (SETASCAD/PLANTEQ)			25
	Vendas – A Arte de Satisfazer Clientes			21

(Conclusão)

CIDADE	CURSO	ALUNOS ATENDIDOS		
		2001	2002	2003
4. Felício dos Santos				
5. Itamarandiba	Secretária Recepcionista/PEQ		15	
6. Minas Novas	Administração de Pequenas Empresas/SETASCAD	15		
	Agente Cultural/SETASCAD	15		
	Vendedor Básico			25
7. São Gonçalo do Rio Preto	Higiene e Conservação de Alimentos/SETASCAD	4		
	Iniciação Técnica para Camareiras/SETASCAD	4		
	Iniciação Técnica para Garçom/SETASCAD	29		
	Organização e Elaboração de Cardápio de Cozinha/SETASCAD	8		
	Planejamento de Bares, Restaurantes e Similares/SETASCAD	28		
	Recepção de Hospedagem/SETASCAD	22		
	Iniciação Escolar para o Turismo/SETASCAD	13		
	O Artesanato como Empreendimento Turístico/SETASCAD	4		
	Operador de Ecoturismo/SETASCAD	11		
8. Serro				
9. Turmalina	Vendedor Básico			55

6.2 SEBRAE

6.2.1 Estrutura e principais parceiros

O SEBRAE-MG faz parte de um sistema criado em 1972 – Centro Brasileiro de Apoio à Pequena e Média Empresa (CEBRAE Federal). A partir de 1990, a entidade desligou-se do setor público, transformando-se num serviço social autônomo, denominado Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE). Formalmente, trata-se de uma entidade civil sem fins lucrativos, criada pela Lei n. 8.029, de 12/4/1990, regulamentada pelo Decreto n. 99.570, de 9/10/1990, posteriormente alterada pela Lei n. 8.154, de 28.12.90.

O SEBRAE-MG substituiu o CEBRAE e consolidou-se como uma entidade composta por representantes da iniciativa privada e do setor público. Essa parceria visa sintonizar as ações que buscam estimular e promover as empresas de pequeno porte com as políticas nacionais de desenvolvimento econômico e social do país. O SEBRAE-Minas é uma instituição técnica de apoio ao desenvolvimento da atividade empresarial de pequeno porte, voltada para programas e projetos que visam à promoção e do fortalecimento econômico e social das micro e pequenas empresas.

Para gerar novos negócios, parcerias e intercâmbios, o SEBRAE-MG promove inúmeros eventos, como feiras, encontros e seminários técnicos e comerciais, viabilizando parcerias. Oferece estratégias de capacitação por meio de treinamentos, atendimentos individualizados e programas para o desenvolvimento de habilidades de lideranças e do comportamento empreendedor.

Para o desenvolvimento de seus programas, o SEBRAE-MG conta com parceiros nos níveis federal (ministérios), estadual (secretarias) e municipal (prefeitura, Associação Comercial (AC), Clube de Diretores Lojistas (CDL), clubes de serviços, sindicatos, etc.).

Normalmente, a demanda para a realização de programas vem do município, por intermédio da prefeitura e de uma instituição parceira, que varia de acordo com o arranjo local, podendo ser o CDL, a Maçonaria, a Igreja, o Lions e outros. Nos últimos quatro anos, a demanda tem sido feita principalmente via prefeitura e Associação Comercial.

Ocorrendo a demanda, o técnico do SEBRAE realiza o diagnóstico para identificar as necessidades, as potencialidades e a melhor forma de atender o município. O primeiro programa desenvolvido na comunidade geralmente é o Desenvolvimento Local Integrado e Sustentável (DLIS), que objetiva conscientizar, organizar e definir a vocação econômica da comunidade, base para a oferta de outros cursos e projetos de desenvolvimento econômico e social.

Todos os recursos disponíveis na comunidade são utilizados para a divulgação dos programas, e as inscrições dos participantes são feitas no Balcão SEBRAE, no escritório local do SEBRAE ou no escritório do parceiro.

6.2.2 Presença e Estrutura do SEBRAE-MG na Região do PRODETUR/NE II

Recentemente, o SEBRAE-MG passou por amplo processo de reestruturação administrativa. Hoje, sua atuação em Minas Gerais se dá por meio de 5 macrorregiões e de 57 microrregiões. As macrorregiões contam com instalações próprias e uma estrutura administrativa bastante enxuta: o gestor e quatro técnicos. Cada macrorregião é responsável pelo acompanhamento de cerca de 160 municípios. As microrregiões contam com um técnico e um apoio administrativo. O técnico da microrregião atende a cerca de 20 cidades vizinhas. Atua em sala alugada ou cedida pelo parceiro local, utilizando-se de um celular, um carro e um *notebook*.

No QUADRO 6.5 são apresentadas as unidades do SEBRAE-MG nos nove municípios da pesquisa.

6.2.3 Fontes de recursos

A maior parte dos recursos para o custeio das atividades operacionais e administrativas do SEBRAE-MG provém da contribuição compulsória de 0,3% calculada sobre o total da folha de salários das empresas. Esse dinheiro é recolhido aos cofres públicos, mais precisamente ao Instituto Nacional de Seguridade Social (INSS), que, posteriormente repassa os recursos ao SEBRAE, conforme determina o art. 8º, § 3º da Lei n. 8.029, que criou o SEBRAE.

- 40% do compulsório vai para as unidades estaduais e do Distrito Federal;
- 50% fica com o SEBRAE Nacional;
- 10% compõe uma reserva técnica da entidade.

O SEBRAE-MG dispõe de orçamento anual para os seus custos fixos e para o desenvolvimento de alguns projetos. O grande volume de projetos, porém, é formatado para atender a uma demanda específica, sendo classificado como *Projetos Adicionais*. Submetidos à análise do SEBRAE Nacional, e aprovados, os Projetos Adicionais recebem alocação de recursos específicos. Essa é a grande fonte de recursos.

Normalmente, é solicitada dos municípios atendidos uma contrapartida pecuniária de 15%. Dependendo da negociação, os parceiros locais podem oferecer também uma contrapartida não-pecuniária, tal como: cessão de espaço/sala, material didático, *coffee-break*, hospedagem do instrutor/consultor, etc. O SEBRAE-MG não tem política de captação de recursos na iniciativa privada para a realização dos cursos. As inscrições nos diversos cursos oferecidos são pagas ou não, dependendo do caráter do curso ou do participante. Mesmo quando a inscrição é paga, é cobrado um valor "simbólico", e esse valor pode servir para complementar a contrapartida ou pagar despesas com material didático, *coffee-break*, etc.

QUADRO 6.5

Unidades do SEBRAE-MG nos nove municípios pesquisados

MUNICÍPIO	REGIONAL RESPONSÁVEL MACRO/MICRORREGIÕES	UNIDADE LOCAL DO SEBRAE-MG
PÓLO TURÍSTICO DO VALE DO JEQUITINHONHA		
1. Capelinha	Norte de Minas/Turmalina	
2. Couto de Magalhães de Minas	Centro/Diamantina	
3. Diamantina	Centro/Diamantina	Sede de microrregião
4. Felício dos Santos	Centro/ Diamantina	
5. Itamarandiba	Norte de Minas/Turmalina	
6. Minas Novas	Norte de Minas/Turmalina	
7. São Gonçalo do Rio Preto	Centro/ Diamantina	
8. Serro	Centro/ Diamantina	
9. Turmalina	Norte de Minas/Turmalina	Sede de microrregião

Conforme informações da sede do SEBRAE -MG em Belo Horizonte, os técnicos microrregionais residem em um dos municípios de sua região e utilizam as instalações físicas de parceiros, na maioria das vezes Associações Comerciais.

6.2.4 Cursos oferecidos pelo SEBRAE-MG

São dez as áreas de prestação de serviços de consultoria e/ou instrutoria do SEBRAE, voltadas principalmente para a capacitação do empresariado: empreendedores já constituídos ou potenciais.

1. Turismo
2. Desenvolvimento Local/Arranjos e Setores Produtivos
3. Artesanato/Gestão e Comercialização
4. Agronegócios/Agricultura Orgânica
5. Atendimento Especializado no Balcão
6. Negócios e Comercialização
7. Educação e Empreendedorismo/ Matrizes de Soluções Educacionais
8. Educação e Empreendedorismo/ Programa Sistema de Gestão da Qualidade
9. Educação e Empreendedorismo/ Programa Aprender a Empreender
10. Educação e Empreendedorismo/ Programa Saber Empreender

No QUADRO 6.6 são apresentados os cursos/programas oferecidos pelo SEBRAE-MG e que podem contribuir para a organização e capacitação dos diversos setores da comunidade para o desenvolvimento do turismo sustentável.

QUADRO 6.6
Cursos oferecidos pelo SEBRAE-MG

(Continua)

CURSO	C.H.	Duração	Classificação
ÁREA: TURISMO E HOTELARIA			
O objetivo do Programa Turismo é apoiar e fornecer subsídios aos municípios para gestão autônoma da atividade turística, reconhecendo a importância do setor para o desenvolvimento socioeconômico e sustentável de uma determinada região.			
EMPREENDENDO UM NEGÓCIO NO MEIO RURAL	40 h	5 dias	Capacitação
Público-alvo: Micro e pequenos empresários e novos empreendedores.		úteis	
MODERNIZAÇÃO DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM			Capacitação
Público-alvo: Micro e pequenos empresários e novos empreendedores			
ELABORAÇÃO DE ROTEIROS TEMÁTICOS			Capacitação
Público-alvo: Micro e pequenos empresários e novos empreendedores.			
TURISMO COM QUALIDADE			Capacitação
Público-alvo: Micro e pequenos empresários e novos empreendedores.			
ÁREA: DESENVOLVIMENTO LOCAL/ARRANJOS E SETORES PRODUTIVOS			
PROGRAMA ARRANJOS E SETORES PRODUTIVOS			
O objetivo do Programa Arranjos e Setores Produtivos é incrementar a competitividade de segmentos produtivos estratégicos (setores e arranjos produtivos selecionados), por meio de iniciativas de realização de diagnóstico, sensibilização e capacitação do segmento empresarial e organização de uma base local de sustentação e apoio, com a participação de entidades parceiras e empresas.			
Público-alvo: Micro e pequenos empresários e novos empreendedores.			Capacitação

(Continua)

CURSO	C.H.	Duração	Classificação
<p>ÀREA: ARTESANATO</p>			
<p>PROGRAMA ARTESANATO – Módulo de Gestão e Comercialização O objetivo do Programa Artesanato é fomentar o Setor Artesanal em Minas Gerais, por meio do Regaste Cultural do Artesanato, da revitalização dos produtos e processos produtivos, do artesão e suas organizações, da promoção de eventos, da formação de consultores/rede de fornecedores e ações de apoio à comercialização. O módulo de Gestão e Comercialização visa proporcionar uma visão geral das principais ferramentas de planejamento utilizada pelos empreendedores para o desenvolvimento do seu negócio individual e/ou coletivo e desenvolver trabalhos de instrutoria e/ou consultoria com os grupos de artesãos e as suas respectivas instituições (Associações/Cooperativas/Centrais de Comercialização), de forma a viabilizar comercialização adequada dos seus produtos. Público-alvo: Micro e pequenos empresários e novos empreendedores</p>			Capacitação
<p>ÀREA : NEGÓCIOS E COMERCIALIZAÇÃO</p>			
<p>PROGRAMA COMO VENDER MAIS E MELHOR Objetivo: Fortalecer o poder de vendas das micro e pequenas empresas. Com ele os empreendedores ganharão meios para implantar e utilizar a comercialização/marketing como ferramenta para alavancar seus negócios. O programa é dividido em três módulos, com diferentes níveis de informação, que vão ensinar desde os conceitos básicos até as técnicas mais avançadas para lidar com o mercado atual. Além dos módulos, os inscritos participarão de consultoria e dinâmicas de grupo. Público-alvo: Micro e pequenos empresários e novos empreendedores. Síntese do currículo: Módulo I – Abrindo as portas do mercado – 15 horas/aula Módulo II – As melhores ferramentas para aumentar suas vendas – 15 horas/aula Módulo III – Crescendo com Sucesso – 15 horas/ aula</p>	<p>15h 15h 15h</p>		Capacitação

(Continua)

CURSO	C.H.	Duração	Classificação
ÁREA: EDUCAÇÃO E EMPREENDEDORISMO			
PROGRAMA MATRIZ DE SOLUÇÕES EDUCACIONAIS			
OBJETIVO: Matriz de Soluções Educacionais é um mix de cursos (soluções educacionais) orientados para a abertura e administração de pequenos negócios, permitindo ao empreendedor construir os caminhos para sua educação, conforme sua necessidade e interesse. Os temas (finanças, gestão, mercado, recursos humanos e produção/processos) são independentes, mas estão interligados garantindo um aprendizado contínuo.			
O público-alvo dos cursos da Matriz são empresários de micro e pequenas empresas, pessoas que desejam implementar um novo negócio e profissionais (gerentes) que atuam diretamente na gestão de um negócio. Os cursos são divididos por área, denominados módulos.			
PROGRAMA MATRIZ DE SOLUÇÕES EDUCACIONAIS			Capacitação
Módulo: Foco Temático: Finanças			
Síntese do currículo:			
Controles Financeiros (15h)	15		
Análise e Planejamento Financeiro (15 h)	15		
Formação de Preço (15h)	15		
Contabilidade na Prática (15h)	15		
PROGRAMA MATRIZ DE SOLUÇÕES EDUCACIONAIS			Capacitação
Módulo: Foco Temático: Gestão			
Síntese do currículo:			
Curso Técnicas para Negociações (15h)	15		

(Continua)

CURSO	C.H.	Duração	Classificação
PROGRAMA MATRIZ DE SOLUÇÕES EDUCACIONAIS Módulo: Foco Temático: Mercado Cursos: Técnicas de Vendas (15h) Atendimento ao Cliente (15h)	15 H 15 H		Capacitação
PROGRAMA MATRIZ DE SOLUÇÕES EDUCACIONAIS Módulo: Foco Temático: Recursos Humanos Cursos: Desenvolvimento de Equipes (15h) Gestão de Pessoas (15h)	15 15		Capacitação
PROGRAMA SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE O objetivo do Programa Sistema de Gestão da Qualidade é capacitar as micro e pequenas empresas em tecnologias de gestão, visando aprimorar seus processos empresariais, aumentando assim a produtividade e competitividade no mercado. Público-alvo: Micro e pequenos empresários e novos empreendedores. Direcionado para dirigentes e/ou proprietários de micro e pequenas empresas. Síntese do currículo: Planejamento Estratégico – 15 horas Gestão da Qualidade – Os Princípios – 28 horas Gestão da Qualidade – As Pessoas – 24 horas D-Olho na Qualidade – 16 horas Gestão da Qualidade – Os Processos – 15 horas Consultoria: 32 horas	15 28 24 16 15 32		Capacitação

(Conclusão)

CURSO	C.H.	Duração	Classificação
<p>PROGRAMA APRENDER A EMPREENDER Foco temático: Finanças, Mercado e Empreendedorismo O Programa é um treinamento, com metodologia de educação à distância no formato telessala. Tem como finalidade capacitar os participantes a resolverem questões relacionadas à gestão e ao funcionamento de um pequeno negócio e a desenvolver as características do comportamento do empreendedor. Público-alvo: Donos de negócios de todos os setores da economia formal e informal; jovens que, no futuro aspiram ter seu próprio negócio; pessoas em busca de novos postos de trabalho; profissionais liberais e membros de cooperativas. Síntese do currículo: Mercado/Finanças/Empreendedorismo</p> <p>PROGRAMA SABER EMPREENDER (instrutoria) O Programa Saber Empreender visa despertar nos participantes o espírito empreendedor, permitindo o seu crescimento pessoal e o melhor conhecimento de suas características empreendedoras, a partir da vivência do dia-a-dia de um pequeno negócio. Tem por objetivo proporcionar aos participantes o entendimento da visão empreendedora e suas implicações no cotidiano da pequena e média empresa. Subsidiar os participantes com ferramentas de trabalho e procedimentos básicos que levam a um melhor desempenho, sucesso na implantação adequada no andamento de uma empresa. Público-alvo: Empresários, futuros empresários, formais, autônomos, ambulantes, preferencialmente alfabetizados, de municípios com baixo índice de desenvolvimento relativo. Síntese do currículo: Empreendedorismo/Diagnóstico de pequenos problemas das empresas no Brasil / Conhecer os 4 CCE'S</p>	24		Capacitação

6.2.5 Atuação do SEBRAE-MG nos municípios da pesquisa

No QUADRO 6.7 são apresentados os cursos/programas realizados nos municípios pesquisados pelo SEBRAE-MG nos últimos anos.

Nos últimos anos, o SEBRAE-MG quase não atuou em Couto de Magalhães de Minas, Felício dos Santos e São Gonçalo do Rio Preto. Apenas no ano de 2000, o SEBRAE esteve presente nesses municípios com o Programa Brasil Empreendedor (PBE). Esse programa, que não consta mais do portfólio de programas do SEBRAE, foi realizado em um grande número de municípios do estado de Minas Gerais em 2000/2001, com o apoio dos parceiros locais (FIEMG, FEDERAMINAS, Associação Comercial, entre outros), e destinava-se à capacitação de pequenos e microempresários com cursos nas áreas de gestão/finanças. O PBE foi realizado, no ano de 2000, em todos os nove municípios pesquisados no Vale do Jequitinhonha e em cada um deles foram capacitados cerca de 30 empreendedores.

Em Capelinha, Itamarandiba e Serro, depois da realização do PBE em 2000, o SEBRAE voltou a atuar em 2002, com o Programa de Desenvolvimento Local Integrado e Sustentável (DLIS) e com o Programa Empreender, nos quais, com a parceria da prefeitura, de entidades de classe e empresariais, e da comunidade local, busca-se informar, mobilizar e organizar a participação comunitária com o objetivo de promover o crescimento econômico e a melhoria das condições de vida da população local. No desenvolvimento desses programas acontecem, dentre outras ações, a capacitação de lideranças, a constituição de um Fórum e a elaboração de um plano de desenvolvimento. Os resultados alcançados com a realização dos dois programas nos municípios de Capelinha, Itamarandiba e Serro estão detalhado no QUADRO 2.7.

Diamantina, Minas Novas e Turmalina estão desenvolvendo, desde 1998, o Programa Artesanato, o que já propiciou a criação do Núcleo dos Artesãos, resgate de ofícios e preservação da cultura local, uso sustentado de matérias-primas típicas, divulgação e vendas de seus produtos por meio da participação em feiras de caráter regional e/ou nacional. Nesses três municípios, além da continuidade do Programa Artesanato, mais

recentemente (2001/2002), foram desenvolvidos os Programas DLIS e Empreender, o que indica a existência de uma maior organização e participação das lideranças e da população desses municípios na construção do desenvolvimento local.

Em Diamantina (1998) e em Minas Novas (2001) foi desenvolvido também o Programa SEBRAE Turismo, cujo objetivo é apoiar o desenvolvimento sustentável em municípios com potencial turístico.

Apesar das reiteradas solicitações, não obtivemos informações de ações desenvolvidas pelo SEBRAE em 2003 nos nove municípios selecionados para o PRODETUR/NE II.

Em julho de 2004, foram obtidas informações sobre as novas ações em desenvolvimento e a serem desenvolvidas em 2005 pelo SEBRAE-MG nos nove municípios pesquisados (vide QUADRO 6.11). Tais ações indicam uma ação bem direcionada para o desenvolvimento do turismo sustentável na região, especialmente nos municípios integrantes do Programa Estrada Real.

QUADRO 6.7

Ações do SEBRAE-MG nos nove municípios pesquisados – Anos de 2001/2002/ 2003 e 2004 – Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha

(Continua)

CIDADE	ANO	CURSO	OBJETIVO	RESULTADO	PARCEIRO
1. Capelinha	2002	Desenvolvimento/DLIS	Contribuir para melhoria das condições socioeconômicas das comunidades, por meio de seu envolvimento, comprometimento e articulação de parcerias técnicas, econômicas e financeiras; visando ao desenvolvimento local.	Fórum constituído/ Plano de ação em implementação/38 pessoas capacitadas (Liderar, Líder Cidadão e Empreender)	Prefeitura Programa Comunidade Ativa
	2000	Atendimento/PBE	Capacitar potenciais empreendedores.	60 pessoas capacitadas	
	2002	Desenvolvimento/Empreender	Organizar grupos de um mesmo setor em ações associativistas.	Formação dos núcleos de beleza e confecção	Assoc. Comercial Federaminas
	2003				
2. Couto de Magalhães de Minas	2000	Atendimento/PBE	Capacitar potenciais empreendedores.		
	2004	Seminário: Artesanato e Turismo no Circuito dos Diamantes (20h) Estratégias de Aproximação entre Design e Artesanato (35h)		30 participantes 30 participantes	Circuito dos Diamantes UFMG
3. Diamantina	2001	Desenvolvimento/Sebrae Desenvolvimento Local	Contribuir para melhoria das condições socioeconômicas das comunidades, por meio de seu envolvimento, comprometimento e articulação de parcerias técnicas, econômicas e financeiras; visando ao desenvolvimento local	Diagnóstico Plano de ação	Prefeitura Assoc. Comercial e Indl. de Diamantina
	1998	Desenvolvimento/Sebrae de Turismo	Apoiar desenvolvimento sustentável para o município com potencial turístico.	Palestra de sensibilização/Realização de cursos diversos/Campanha de MKT/Treinamento de artesãos	Prefeitura Assoc. Comercial
	2000	Atendimento/PBE	Capacitar potenciais empreendedores.	40 pessoas capacitadas	CDL Assoc. Comercial
	2000	Desenvolvimento/Empreender	Organizar grupos de um mesmo setor em ações associativistas.	Formação dos núcleos de artesanato	Assoc. Comercial Federaminas
	1998	Desenvolvimento/Artesanato/Art'Estruturada	Fornecer aos artesãos informações. sobre associativismo/cooperativismo /gestão/ empreendedorismo e design e preparar fortalecimento das associações pela troca de vivências.	22 artesãos capacitados	C. CAPE

(Continua)

CIDADE	ANO	CURSO	OBJETIVO	RESULTADO	PARCEIRO
3. Diamantina	99/00	Desenvolvimento/Artesanato /Participação do. Multíminas	Criar espaço pedagógico, contato produtor x consumidor: impacto do design, exposição e organização dos produtos, trato com clientes e negociações com varejistas e atacadistas.	30 artesãos 40 participantes no Multíminas	C. CAPE
	1999	Desenvolvimento/Artesanato /Catálogo Produtos	Divulgar os produtos.	Catálogos com especificação técnica e preço dos produtos	C. CAPE/Mãos de Minas
	00/01	Desenvolvimento/Artesanato / Projeto/Resgate Cultural do Artesanato Mineiro	Resgatar o ofício artesanal Joalheria em coco e ouro artesanal que corria risco de extinção – Mestre Antônio de Pádua.	Capacitação 06 aprendizes Workshops BH, Uberaba, Juiz de Fora e Diamantina/ Oficina Viva/workshop com 782 pessoas	FAOP Assoc. Comercial Pref. Municipal
	2000	Desenvolvimento/Artesanato / Criação Núcleo dos Artesãos – Projeto Empreender	Fortalecer setor artesanal no município	46 artesãos Abertura da casa do artesão	Assoc. Comercial Federaminas
	1999	Desenvolvimento/Artesanato / Projeto Sempre-Vivas	Obter subsídios para uso sustentado das sempre-vivas nativas, além de buscar alternativas de renda para populações que vivem do extrativismo dessas flores.		C.CAPE/Instituto Terra Brasília/Fundação Serra do Cipó/IEF/ U.S. Fish & Wildlife Service
	2000	Desenvolvimento/Artesanato / Implantação do Programa no Distrito Galheiros	Introduzir novas técnicas de artesanato para criação de produtos. Utilizando a sempre-viva /Conscientização comunidade sobre importância da preservação das sempre-vivas.	Participação nos 7º e 8º Salões de Oportunidades 30 artesãos capacitados.	C.CAPE EMATER
		Desenvolvimento/Artesanato / Implantação do Programa no Distrito Planalto de Minas	Palestra "Associativismo e Cooperativismo", gestão e comercialização produtos artesanais, oportunidades trabalho e renda para a comunidade e a melhoria da qualidade de vida.	32 artesãos participantes Criação da Assoc. dos Artesãos/Comercialização de bolsas de palha de milho/ Participação Rodada Nacional de Artesanato – Belém-PA/Participação 7º e 8º Salão de Oportunidades.	EMATER C. CAPE
	2004	Seminário: Artesanato e Turismo no Circuito dos Diamantes (20h)		30 participantes	Circuito dos Diamantes
		Estratégias de Aproximação entre Design e Artesanato		30 participantes	UFMG

(Continua)

CIDADE	ANO	CURSO	OBJETIVO	RESULTADO	PARCEIRO
4. Felício dos Santos	2000	Atendimento/PBE	Capacitar potenciais empreendedores.	30 pessoas capacitadas	
	2004	Seminário: Artesanato e Turismo no Circuito dos Diamantes (20h)		30 participantes	Circuito dos Diamantes
		Estratégias de Aproximação entre Design e Artesanato (35h)		30 participantes	UFMG
5. Itamarandiba	2002	Grande Sertão/ Desenvolvimento Local	Alavancar potencial da região, contribuindo para a melhoria qualidade de vida das comunidades.	Fórum constituído/Plano de ação em implementação/30 pessoas capacitadas (Liderar)/Criação da Agência Desenvolvimento	Prefeitura, Assoc. Comercial, Acesita, IEF, Credicap, Sind. Trabalhador Rurais, Câmara Municipal, Banco do Brasil, EMATER
	2000 2003	Atendimento/PBE	Capacitar potenciais empreendedores.		
6. Minas Novas	2001	Desenvolvimento/SEBRAE de Turismo	Organizar comunidade para trabalho com atividade turística.	Oficina de Planejamento, Plano de Ações Integradas, Seminário Educação, Turismo e Cidadania	Prefeitura Assoc. artesãos Assoc. Comercial Escolas Locais
	2002	Desenvolvimento/DLIS	Melhoria condições socioeconômicas das comunidades, por meio de seu envolvimento, comprometimento e articulação de parcerias técnicas, econômicas e financeiras, visando o desenvolvimento local.	Diagnóstico/Fórum constituído/Plano de ação em implementação/90 pessoas capacitadas (Liderar Líder Cidadão e Saber Empreender) /40 pessoas no treinamento Comunidade Ativa/ 02 Seminários Educ.e Desenvolvimento(195 professores treinados)	Prefeitura Programa Comunidade Ativa
	2002	Desenvolvimento/Empreender	Organizar grupos de um mesmo setor em ações associativistas.	Formação dos núcleos de supermercado, mercearias e costureiras	Assoc. comercial Federaminas
	2000 1998	Atendimento/PBE Desenvolvimento/Artesanato/ Art'Estruturada	Capacitar potenciais empreendedores. Fornecer aos artesãos conhecimentos sobre associativismo/cooperativismo/gestão/ empreendedorismo e design e prepará-los para o fortalecimento das associações de que participam, por meio de troca de experiências e vivências.	30 pessoas treinadas 25 artesãos capacitados	C. CAPE

(Continua)

CIDADE	ANO	CURSO	OBJETIVO	RESULTADO	PARCEIRO
6. Minas Novas	98/99/00 e 2001	Desenvolvimento/Artesanato/ Part. Salão Oportunidades e Feira Nacional de Artesanato	Criar espaço pedagógico proporcionando contato com consumidor e verificação do impacto do design, da exposição e organização dos produtos no espaço de venda, no trato com o cliente e nas negociações com varejistas e atacadistas	7 artesãos capacitados Negociação e venda de produtos	C CAPE Mãos de Minas
	2001	Desenvolvimento/Artesanato/ Encontro Reg. Artesãos em Montes Claros	Coletar informações. sobre o perfil das atividades artesanais da região e promover o intercâmbio de experiências, conhecimentos e culturas entre os artesãos da região.	Levantamento situação setor artesanal na região e elaboração de plano de ação	
		Desenvolvimento/Artesanato/ Part. Rodada Nac. de Artesanato em Belém/PA	Comercialização de peças de cerâmica, negociações empresas nacionais/ internacionais.		
	00/01	Desenvolvimento/Artesanato/ Projeto Resgate Cultural do Artesanato Mineiro	Resgatar o ofício caixa e tambores de folia, que corria risco de extinção/Mestre Antônio Tamborzeiro – Distrito de São Benedito do Capivari.	Capacitação 14 aprendizes/Participação workshop em BH, Uberaba, Juiz de Fora e Diamantina, realizando oficina viva	FAOP Assoc. Comercial Prefeitura
	2003				
7. São Gonçalo do Rio Preto	2000	Atendimento/PBE	Capacitar potenciais empreendedores.	30 pessoas capacitadas	
	2003				
	2004	Seminário: Artesanato e Turismo no Circuito dos Diamantes (20h) Estratégias de Aproximação entre Design e Artesanato (35h)		30 participantes 30 participantes	Circuito dos Diamantes UFMG
8. Serro	2000	Atendimento/PBE	Capacitar potenciais empreendedores.	30 pessoas capacitadas	
	2002	Desenvolvimento/Empreender	Organizar grupos de empresários do mesmo setor em ações associativistas.	Criação dos núcleos setoriais automecânico, padaria, doceiros, confecção	
	2003				
9. Turmalina	2002	Desenvolvimento/DLIS	Contribuir para a melhoria das condições sócio-econômicas das comunidades, por meio de seu envolvimento, comprometimento e articulação de parcerias técnicas, econômicas, financeiras visando o desenvolvimento local.	Diagnóstico/Fórum constituído/Plano de ação em implementação integrada 65 pessoas capacitadas pelos treinamentos - Liderar, Líder Cidadão, Saber Empreender	Prefeitura Programa Comunidade Ativa

(Conclusão)

CIDADE	ANO	CURSO	OBJETIVO	RESULTADO	PARCEIRO
9. Turmalina	2002	Desenvolvimento/empreender	Organizar grupos de um mesmo setor em ações associativistas.	Palestras com banco e contadores	Assoc. Comercial Federaminas
	98 a 02 98 a 01	Desenvolvimento/Artesanato Partic. Salão Oportunidades Feira Nac. Oportunidades	Criar espaço pedagógico proporcionando contato com consumidor e verificação do impacto do design, da exposição e organização dos produtos no espaço de venda, no trato com o cliente e nas negociações com varejistas e atacadistas	10 participantes	Assoc. de artesãos e pólo moveleiro C. CAPE e Mãos de Minas
	2000	Desenvolvimento/Artesanato Participação Feira Reg. de Artesanato Montes Claros, evento Brasil 500 Anos – Porto Seguro/BA e evento Minas em São Paulo	Criar espaço pedagógico proporcionando contato com consumidor e verificação do impacto do design, da exposição e organização dos produtos no espaço de venda, no trato com o cliente e nas negociações com varejistas e atacadistas.	Comercialização de produtos	
	2001	Desenvolvimento/Artesanato Participação Encontro Reg. Artesão em Montes Claros	Coletar info. sobre o perfil das atividades artesanais da região e promover o intercâmbio de experiências, conhecimentos e culturas entre os artesãos da região.	Levantamento situação setor artesanal na região e elaboração de plano de ação	
		Desenvolvimento/Artesanato Participação Rodada Nac. Artesanato em Belém-PA	Proporcionar a venda de produtos por meio de negociações com empresas nacionais e internacionais demandantes de artesanato.	Comercialização de peças de cerâmicas	
	2002/03	Desenvolvimento/Artesanato Resgate Cultural do artesanato mineiro	Resgatar a produção da "Maria Buçu" - peça antropomórfica em cerâmica típica da região, sob risco de extinção.	50 artesãos capacitados	
	2000	Atendimento/PBE	Capacitar potenciais empreendedores.	30 pessoas capacitadas	Assoc. Comercial

6.3 Agência ECO – Montes Claros

A **Agência ECO**, criada com o apoio da Associação Mineira de Ecoturismo (AMO-TE), iniciou oficialmente suas atividades em 2 de maio de 1997. Com atuação no mercado regional há seis anos, sua missão é promover de forma sustentável e ordenada o desenvolvimento do ecoturismo, garantindo a plena satisfação das necessidades dos clientes e promovendo a interatividade, integração e desenvolvimento das comunidades envolvidas.

• ÁREAS DE ATUAÇÃO

Cursos de Capacitação Profissional. Formação de mão-de-obra especializada para as áreas de Turismo e Hotelaria, Agências de Viagens, Organização de Eventos e Ecoturismo. Indica os alunos com melhor aproveitamento nos cursos realizados a empresas do setor turístico e outros em Montes Claros e regiões atendidas pelos programas.

Pesquisa e Consultoria Técnica especializada. Prestação de serviços na elaboração de projetos, marketing e promoção de eventos, bem como planejamento de empreendimentos turísticos.

Operadora de Turismo Receptivo Ecológico e Ecopedagógico (Empresa Pioneira nessa modalidade nas regiões Norte e Jequitinhonha). Opera com pacotes de viagens e excursões a roteiros ecoturísticos nas regiões citadas.

Organiza “Visitas técnicas orientadas” a atrativos turísticos naturais de interesse pedagógico, de forma interdisciplinar, visando ao desenvolvimento de uma consciência de conservação ambiental, com alunos das escolas da rede pública e particular de ensino de Montes Claros e região, bem como cursos, oficinas e palestras de Educação Ambiental para a formação de professores.

6.3.1 Estrutura e principais parceiros

A Agência ECO está instalada no centro de Montes Claros, em local de fácil acesso. É um espaço multiuso, com amplas salas de aula, oferecendo aos clientes, o que há de mais atual dentro da realidade do mercado local. Conta ainda com uma videoteca pedagógica com mais de 150 títulos.

Com o objetivo de viabilizar sua atuação não só na cidade de Montes Claros, mas também nas demais cidades da região, tem buscado firmar parcerias com representantes do setor público, empresarial, universitário e da comunidade.

6.3.2 Fontes de recursos

A Agência Eco, junto com a sua principal parceira, a AMO-TE (Regional Norte), mantém um programa de convênios com mais outras 49 empresas parceiras das mais diversas áreas de atuação no mercado. O objetivo principal desse convênio, que beneficia os associados com vários descontos em produtos e serviços das empresas parceiras, é a criação de um fundo de recursos permanente para subsidiar os programas desenvolvidos.

Além dessa ação, em todos os cursos ministrados pela Agência é cobrado um preço fixo. A taxa de inscrição inclui: material didático, *coffee-break* e camiseta alusiva ao programa ou evento a ser realizado.

6.3.3 Cursos oferecidos

Identificadas as demandas do mercado, tanto municipal quanto regional, os cursos mais solicitados passam a fazer parte da oferta de prestação de serviços. Na divulgação desses cursos, são utilizados todos os veículos possíveis: mala-direta (empresas e pessoas físicas), *folders* (público em geral), jornais e tablóides locais (distribuição gratuita em massa) e rádios locais e regionais com grande penetração na região. Seu público-alvo são os empresários do setor, profissionais e estudantes de turismo, atendendo também o público em geral.

A empresa faz o acompanhamento de seus ex-alunos no mercado de trabalho mediante consultas periódicas aos participantes e ao escritório regional da SETASCAD/MG – (SINE) local. Os primeiros técnicos em Guia de Turismo Regional e Agentes de viagens formados em parceria com a COEDUCAR (15 alunos) estão todos empregados em órgãos públicos e empresas de turismo locais.

No QUADRO 6.8 são apresentados os principais parceiros da Agência Eco.

No QUADRO 6.9 são apresentados os cursos oferecidos pela Agência Eco na área de T & H.

6.3.4 Atuação da Agência ECO nos municípios da pesquisa

No QUADRO 6.10 é apresentada a atuação da agência Eco nos nove municípios objeto da pesquisa no Vale do Jequitinhonha.

Dos nove municípios pesquisados, a Agência Eco atuou na formação de profissionais para o turismo em Capelinha, Diamantina, Minas Novas e São Gonçalo do Rio Preto. Assim como nos casos do SENAC e do SEBRAE, sua atuação se deu sempre em projetos de parcerias com entidades/associações e escolas da região.

QUADRO 6.8
Principais parceiros da Agência ECO

PARCEIRO	PROJETO/PROGRAMA DESENVOLVIDO	PARTICIPAÇÃO DO PARCEIRO
AMO-TE (Associação Mineira de Ecoturismo)	ESCOLA DE ECOTURISMO, inaugurada em 14/04/200 na cidade de Montes Claros. A escola tem uma programação mensal de cursos, visando à preparação de mão-de-obra especializada, em especial para a modalidade ecoturística.	Apoio logístico e verba mensal oriunda de participação em convênio de parceria participativa com a empresa.
COEDUCAR (Cooperativa Educacional de Montes Claros)	Formaram, em dezembro de 2000, a primeira turma de 15 Técnicos em Guia de Turismo Regional e Agentes de Viagem do Norte de Minas e Vale do Jequitinhonha. O Curso, com carga horária de 1200 h/a, é reconhecido pela Embratur.	Liberação da Infra-estrutura física para realização do curso.
FAPTUR (Faculdades Pitágoras de Turismo e Hotelaria)	Lançaram oficialmente em junho de 2003 proposta de realização de cursos de curta em Montes Claros e várias cidades das regiões atendidas pela empresa. Será realizado um repasse de metodologia do programa denominado INTEGRAR ECOTURISMO E EDUCAÇÃO aos alunos da faculdade na intenção que os mesmos ministrem os referidos cursos nas cidades que serão atendidas pelo programa.	Liberação dos alunos e da infra-estrutura física para a realização do repasse de metodologia. OBS: O Transporte e alimentação dos instrutores fará parte da contrapartida dos municípios a serem atendidos.
UFMG – Universidade Federal de Minas Gerais (Núcleo de Ciências Agrárias – Montes Claros)	Agência Eco em parceria com o NCA – UFMG, participa pelo quinto ano consecutivo, com sucesso, do projeto de realização da semana do Produtor Rural. É ofertada uma gama de mais de cinquenta cursos de capacitação de curta duração à comunidade monte-clarense e regional (produtores rurais e público em geral). O curso de TURISMO RURAL (básico), ministrado pela Agência Eco, é um mais concorridos da oferta de cursos.	Infra-estrutura física para realização do curso, bem como transporte dos participantes até o local de realização das visitas técnicas orientadas.
SESC – Serviço Social do Comércio – Regional Montes Claros	A Agência Eco, em parceria com a SESC, mantém uma programação mensal de cursos livres de curta duração para as áreas: Turismo, Hotelaria e Eventos.	Divulgação dos cursos e seção da infra-estrutura física para realização dos mesmos.
MARKETEL – TELECOMUNICAÇÕES E MARKETING	A Agência Eco, em parceria com a MARKETEL, mantém uma programação periódica nas áreas de Marketing e Administração de Empresas – CURSOS MINISTRADOS: Liderança Empresarial, Qualidade no Atendimento ao Cliente, Auxiliar Administrativo, Secretária – Recepcionista, Marketing Publicitário, Telemarketing e Técnicas de correspondência oficial e empresarial.	Divulgação dos cursos e seção da infra-estrutura física para realização dos mesmos.
ADEMOG (Associação dos Deficientes de Montes Claros)	Projeto pioneiro de cunho filantrópico social, extremamente reconhecido pela comunidade regional. O programa oferece cursos de capacitação (traduzidos por intérpretes que dominam a linguagem dos surdos-mudos), a custos superacessíveis e, às vezes, em caráter de gratuidade, visando à formação de mão-de-obra especializada para a inserção dos portadores de necessidades especiais no mercado de trabalho. ALGUNS CURSOS MINISTRADOS: Recepcionista para hotéis, telefonista camareira, secretária – recepcionista, entre outros, bem como cursos de legislação de trânsito, por meio de parceria com uma auto-escola local.	
ACI (Associação Comercial e Industrial de Montes Claros)	A Agência Eco, em parceria com a ACIMOC, por intermédio do NET – Núcleo de Excelência Empresarial (órgão criado especialmente para atender à demanda de cursos nas áreas: comércio, turismo e serviços de Montes Claros), mantém, desde junho de 2001, uma programação bimestral de cursos de capacitação profissional para suprir as necessidades das referidas áreas na cidade e região.	

QUADRO 6.9

Cursos oferecidos pela Agência ECO na área de Turismo e Hotelaria

(Continua)

ÁREA: ECOTURISMO E TURISMO RURAL					
NOME DO CURSO	PÚBLICO-ALVO	C.H	DURAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	PRÉ-REQUISITOS
Planejamento e gestão de empreendimentos ecoturísticos	Empresários, profissionais e estudantes de turismo, em especial os interessados nas áreas hotelaria, agência de viagens, alimentos e bebidas, eventos e ecoturismo e ainda o público em geral, desde que tenha o perfil para a atividade.	30	7 dias	Capacitação	ENSINO MÉDIO COMPLETO
Educação ambiental para o turismo sustentável		12	3 dias	Iniciação	
Criação e elaboração de roteiros ecoturísticos		24	6 dias	Capacitação	
Monitores de ecoturismo		20	5 dias	Capacitação	
Condutor ambiental		20	5 dias	iniciação	
Turismo rural (básico)		20	5 dias	iniciação	
Org. de eventos em hotéis fazenda e pousadas		20	5 dias	Capacitação	
Exploração de cavernas		20	5 dias	Iniciação	
Fotografia da natureza		20	5 dias	Iniciação	
Escalada esportiva		12	3 dias	Iniciação	
Rapel e canioning		12	3 dias	Iniciação	
Rafting e canoagem		12	3 dias	Iniciação	

(Continua)

ÁREA: TURISMO E HOTELARIA – ALIMENTOS E BEBIDAS

NOME DO CURSO	PÚBLICO-ALVO	C.H	DURAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	PRÉ-REQUISITOS
Administração e gerência de hotéis	Empresários e profissionais de hotelaria, estudantes, público em geral	20	5 dias	Capacitação	ENSINO MÉDIO COMPLETO
Recepcionista de hotéis		16	4 dias	Iniciação	
Camareira		20	5 dias	Capacitação	
Gerência de hospedagem		20	5 dias	Aperfeiçoamento	
Controle financeiro para hotéis e restaurantes		20	5 dias	Aperfeiçoamento	
A excelência no atendimento		16	4 dias	Capacitação	
Marketing hoteleiro		20	5 dias	Aperfeiçoamento	
Custos e formação de preços em hotéis		20	5 dias	Capacitação	
Garçom (Básico)		24	6 dias	Iniciação	
Garçom		30	7 dias	Aperfeiçoamento	
Técnicas de atendimento em salão para garçons		24	6 dias	Reciclagem	
Barmam		20	5 dias	Iniciação	
Organização e operação de alimentos e bebidas		20	5 dias	Capacitação	

(Continua)

ÁREA: AGÊNCIAS DE TURISMO E VIAGENS

NOME DO CURSO	PÚBLICO-ALVO	C.H	DURAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	PRÉ-REQUISITOS
Administração e gerência de agências de turismo	Agentes de viagem	20	5 dias	Capacitação	ENSINO MÉDIO COMPLETO
Marketing e vendas para agências de turismo	Público em geral	16	4 dias	Aperfeiçoamento	
Aperfeiçoamento e técnicas para guias de turismo	Guias de Turismo	20	5 dias	Aperfeiçoamento	
As agências de turismo e as novas tendências de mercado	Agentes de viagem	16	4 dias	Reciclagem	
Workshop: O turismo como fator de desenvolvimento	Público em geral	04	1 dias	Aperfeiçoamento	
Emissão de passagens aéreas	em geral	16	4 dias	Iniciação	

(Conclusão)

ÁREA: TURISMO E ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS

NOME DO CURSO	PÚBLICO-ALVO	C.H	DURAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO	PRÉ-REQUISITOS
Planejamento, estruturação e organização de eventos	Organizadores de eventos	20	5 dias	Capacitação	ENSINO MÉDIO COMPLETO
Etiqueta profissional e comportamento social	Público em geral	16	4 dias	Iniciação	
Recepcionista para eventos		16	4 dias	iniciação	
Marketing turístico		20	5 dias	Aperfeiçoamento	
Qualidade no atendimento		20	5 dias	iniciação	

QUADRO 6.10

Atuação da Agência ECO nos nove municípios pesquisados – Anos de 2001/2002/2003 – Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha

CIDADE	CURSOS	PARCEIROS	NÚMERO DE ALUNOS ATENDIDOS		
			2001	2002	2003
Capelinha	<ul style="list-style-type: none"> Técnicas de cartografia e percepção da paisagem aplicadas ao turismo; Condutor de trilhas e passeios; Populações locais e técnicas de recepção de turistas; Téc. de percepção e valorização da cultura local para o turismo.	Agência ECO FUNORTE (SOEBRÁS) UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA		160	–
Couto de Magalhães					
Diamantina	<ul style="list-style-type: none"> Informações Turísticas Agente de turismo 	Agência ECO IET – MG	60		
Felício dos Santos					
Itamarandiba					
Minas Novas	Agente Cultural	Agência ECO SENAC – MG		20	
São Gonçalo do Rio Preto	Informações Turísticas Agente de turismo	Agência ECO IET – MG	60		
Serro					
Turmalina					

7 INSTRUTORES

7.1 Instrutores do SENAC-MG

Na convocação de instrutores, sempre que possível, o SENAC dá prioridade à mão-de-obra da região. Todavia, conforme o foco do curso, faz-se necessário convocar instrutores de Belo Horizonte ou de Governador Valadares. Atualmente, poucos instrutores são do quadro fixo, e a tendência é reduzir esse quadro ainda mais. A maioria dos instrutores é contratada de acordo com a demanda dos cursos.

O processo de seleção e preparação dos instrutores, realizada pelas supervisoras pedagógicas, obedece às seguintes etapas:

- Análise dos currículos
- Prova prática
- Ambientação: dois a três dias participando de um curso junto com outro instrutor e com supervisão pedagógica
- Recebimento de material didático/pedagógico

Em síntese, o profissional é identificado no mercado, as pedagogas fazem a avaliação do seu domínio do conteúdo e da didática por meio de testes e, se for necessário, recebe treinamentos em dinâmica, metodologia de ensino, etc. O pré-requisito para ser instrutor dos cursos técnico é ter curso superior completo e experiência prática. Para os cursos básicos são exigidos, no mínimo, três anos de docência. O SENAC tem como norma não contratar acadêmicos, preferindo um profissional que atue no mercado, que seja bem-sucedido e que possa ser preparado para ser um instrutor.

A supervisão pedagógica faz o acompanhamento do curso e do instrutor. Se o instrutor não apresenta o desempenho esperado, ele é dispensado ou enviado para reciclagem.

É importante ressaltar que as pedagogas não avaliam o conteúdo, mas sim a metodologia utilizada pelo instrutor.

A sistemática de seleção de instrutores do SENAC-MG está sendo revisada.

Na presente pesquisa, o perfil dos instrutores do SENAC foi investigado por meio de questionário (ANEXO 4). Os endereços dos instrutores foram fornecidos pelo SENAC, CFP-Montes Claros e CFP-Sete Lagoas. Foram enviadas 34 questionários pelo correio (17 para cada cidade). Foram devolvidos 19 (56%), mas apenas 16 (47%) com informações válidas. Desses 16 questionários respondidos, 3 (19%) eram de Montes Claros e 13 (81%) de Sete Lagoas. Acredita-se que o baixo índice de retorno dos questionários enviados aos instrutores de Montes Claros (19%) deveu-se à desatualização ou erro nos endereços fornecidos pelo CFP local. Da mesma forma, não foi possível fazer contato, via telefone, com os instrutores, uma vez que a os números fornecidos ou se encontravam desatualizados ou continham erros.

Os dados coletados permitem chegar às seguintes conclusões:

– Nível de escolaridade

- **Superior:** Dos 16 respondentes, 8 (50%) possuem curso superior completo, sendo um do CFP de Montes Claros e os demais de Sete Lagoas (cabe salientar que do CFP Sete Lagoas 5 moram em Belo Horizonte). Dos 8 instrutores com curso superior, 5 (63%) estudaram T&H; 1 (13%), Psicologia; 1 (13%), Publicidade & Propaganda; e 1 (13%), História. Desses 8 instrutores, verificou-se também que 2 (25%) possuem pós-graduação *lato sensu* e um (13%) cursa matérias isoladas de mestrado.
- **Outros níveis:** Dos 16 respondentes, 2 (13%) têm curso superior incompleto; 2 (13%), curso de nível técnico; 2 (13%), segundo grau completo; e 1 (6%), segundo grau incompleto.

– Experiência Profissional

- **Áreas nas quais trabalha ou já trabalhou.** Considerando que alguns instrutores já atuaram em mais de uma área, tem-se que 5 (31%) já trabalharam em hotelaria; 7 (44%), em A&B; 2 (13%), em agência de viagens; e 2 (13%), em eventos. Atualmente, apenas 11 (69%) continuam trabalhando diretamente com T&H, isto é, em empresas do setor.

- **Tempo médio de trabalho em T&H:** 10 anos.

– Experiência Profissional no SENAC

- **Há quanto tempo atua como instrutor do SENAC:** A média é de 4 anos: sendo que 6 (38%) atuam há mais de quatro anos; 2 (13%), há mais de 1 ano; 1 (6%), há menos de 1 ano; 3 (19%) não informaram; e 4 (25%), apesar de já terem sido selecionados/cadastrados, ainda não atuaram como instrutores na instituição.

- **Cursos ministrados:** Recepção em Hotel, Garçom/Copeiro, Agência de Viagens, Atendimento ao Público, Chefia e Liderança, Marketing Pessoal, Vendas e Negociação, *Telemarketing*, Camareira, Marketing Hoteleiro, Cozinheiro, Cerimonial e Etiqueta e Gestão de Hospedagem.

- **Cursos que gostariam de ministrar,** além dos já mencionados: *Barman*, Planejamento e Desenvolvimento Turístico Local, Turismo Rural, Eventos, Administração Hoteleira, Montagem e Organização de Cardápios, Técnicas de Manipulação, Limpeza e Conservação de Alimentos, Gerenciamento de Restaurante, Artesanato e Coleta Seletiva de Lixo.

- **Disponibilidade para ministrar cursos fora de seu local de moradia:** 14 (88%) demonstram disponibilidade para viagens; 1 (13%) só pode ministrar cursos na própria cidade no horário noturno, e 1 (13%) não informou qual é a sua disponibilidade.

– Processo Seletivo

- **Como chegou ao SENAC:** 10 (63%) foram indicados (principalmente por outro instrutor do SENAC), 3 (19%) foram convidados e 3 (19%) enviaram currículos.

- **Técnicas de seleção.** Os respondentes informam que a técnica predominantemente utilizada no processo seletivo foi a entrevista. Dos 16, 14 (88%) foram entrevistados. Curiosamente, identificou-se que um dos instrutores indicados pelo SENAC, na realidade, ainda não é instrutor e não passou por processo seletivo. Outro realizou apenas teste prático e exame psicotécnico. Considerando as diversas etapas possíveis em um processo de seleção, verificou-se que dos 14 instrutores que passaram pelos entrevistados somente 7 (50%) também realizaram teste prático, 3 (21%) fizeram prova escrita, 3 (21%) fizeram exame psicotécnico e 4 (29%) participaram de dinâmica de grupo.

- **Conhecimentos e habilidades exigidos.** Na opinião dos respondentes, a maior exigência do SENAC na seleção do instrutor recai sobre a experiência profissional (14 respondentes/88%) e a atualização profissional técnica na área do curso a ser ministrado. Em seguida, vêm as habilidades comportamentais, como: comunicação, relacionamento interpessoal, trabalho em grupo, equilíbrio emocional, saber ouvir, além de capacidade de planejar aulas (apontadas por 12 respondentes/75%). Em terceiro lugar vêm a atualização teórica, as técnicas didáticas e o domínio dos procedimentos e normas (apontadas por 10 respondentes/63%). Por fim, a rapidez de raciocínio, as habilidades manuais e o domínio de recursos didáticos informatizados (apontadas por 7 respondentes/44%). Somente 4 (25%) mencionaram o domínio da língua portuguesa e da matemática como conhecimentos importantes para exercer a atividade de instrutor do SENAC.

Em síntese, em primeiro lugar estão as habilidades técnicas; em segundo, as atitudes pessoais e sociais, e em terceiro, os conhecimentos teóricos.

- **Preparação para exercer a atividade de instrutor do SENAC.** Apenas 4 (25%) respondentes informaram ter sido preparados em cursos e monitoria para exercer a atividade de instrutor. Os demais, depois de selecionados, foram encaminhados

diretamente para a sala de aula. Treze respondentes (81%) consideram-se aptos para exercer a atividade de instrutor, mas desses, 9 (56%) acreditam também que devem ser mais bem capacitados. Dentre os cursos que consideram que precisam realizar estão: didática, cursos de aprimoramento em alimentos, restauração, *maître*, *sommelier*, hotelaria e pós-graduação.

- **Atualização Profissional:** 14 respondentes (88%) demonstraram preocupação com a atualização profissional e arcaram com os custos de cursos realizados, como: treinamento gerencial, atualização culinária, informática, manipulação de alimentos, capacitação de instrutores, venda e *telemarketing* e pós-graduação.

Em síntese, os dados sugerem ser necessário atribuir mais rigor no processo seletivo, no sentido de instituir provas práticas e escritas, dinâmicas para identificação de profissionais com perfil adequado e, principalmente, prepará-los para exercerem a atividade de instrutor.

7.2 Instrutores do SEBRAE-MG

Conforme exposto no "Instrumento Convocatório de Credenciamento SEBRAE-MG 01/2003", a política de recrutamento e seleção de instrutores e consultores é bastante criteriosa e tem como objetivo identificar profissionais com conhecimentos, experiência e perfil adequado às necessidades dos diferentes cursos e programas oferecidos pela instituição.

Registrando que o nível de exigências é o mesmo para a seleção de instrutores/consultores das diversas áreas, são apresentados a seguir, como exemplo, os critérios utilizados para os cursos específicos da área de Turismo: Modernização dos Meios de Hospedagem; Elaboração de Roteiros Temáticos; Turismo com Qualidade; e Empreendendo um Negócio no Meio Rural. São exigidos dos candidatos:

– Pré-requisitos:

- Formação superior completa
- Comprovada experiência profissional no segmento de turismo
- Conhecimento de ambiente empresarial e de mercado
- Conhecimento de abordagens de Desenvolvimento Local
- Conhecimento de técnicas de planejamento participativo (METAPLAN, ZOOP, etc.)
- Desejável conhecimento em metodologias da aprendizagem vivencial e técnica de dinâmica e grupo

– Habilidades:

- Relacionamento interpessoal
- Comunicação escrita e verbal
- Negociação e articulação
- Atuar com foco em resultados
- Condução de trabalhos e discussão em grupo

– Conhecimento necessários

Para todos os concorrentes:

- Conhecimentos gerais sobre atividades e projetos dos segmentos de turismo: Importância do setor no Brasil e no mundo; conjuntura; dados socioeconômicos; mercado; cadeia produtiva; segmentos; e instituições do *trade*.

– **Especializações necessárias:**

Experiência comprovada, por meio de declarações de competências técnicas, para atuação nas seguintes etapas do Projeto Turismo:

- Oficina de Planejamento: metodologia de aprendizagem vivencial e técnica de dinâmica de grupo; elaboração de projetos e diagnósticos.
- Formação do COMTUR: legislação do segmento turístico; noções básicas de gestão pública.
- Modernização dos Meios de Hospedagem: gestão de hotelaria e negócios.
- Inventário Turístico: elaboração de inventários; conhecimentos em gerenciamento de sistemas de informação; classificação de atrativos turísticos.

Para atuação nos cursos e programas específicos da área de Turismo em todo o Estado de Minas Gerais, deverão ser credenciados 50 instrutores/consultores, pessoas físicas.

O processo de credenciamento é aberto periodicamente e se divide em duas fases distintas, complementares e imprescindíveis: o credenciamento da pessoa física, que consiste na verificação da adequação do perfil e das competências do profissional; e o credenciamento da pessoa jurídica, que consiste na verificação da documentação exigida.

O processo de avaliação do profissional, pessoa física dá-se em seis etapas:

- 1ª etapa: inscrição.

Realizada mediante a entrega do *currículum vitae* e das cópias da documentação solicitada.

- 2ª etapa: análise do *currículum vitae* e da documentação solicitada.
- 3ª etapa: Avaliação de conhecimentos específicos.

Visa verificar os conhecimentos necessários para atuação nas respectivas áreas/programas.

- 4ª etapa: Dinâmica de grupo.

Visa verificar a adequação do perfil individual e das habilidades necessárias ao perfil requerido para atuação nas respectivas áreas/programas.

- 5ª etapa: Entrevista

Visa possibilitar maior conhecimento sobre os candidatos, levantando informações que possibilitem a avaliação da adequação das características e experiências dos candidatos ao perfil requerido pelos respectivos programas.

- 6ª etapa: Repasse de metodologia.

Visa transmitir aos candidatos a metodologia utilizada pelo SEBRAE-MG em suas respectivas áreas/programas e, ao mesmo tempo, possibilita a avaliação da adequação do candidato à metodologia utilizada e ao perfil necessário ao programa/área.

Uma vez credenciado, estará sujeito ao descredenciamento o profissional, pessoa física, que não atuar de acordo com as normas da instituição e/ou receber avaliação desfavorável por parte de clientes, parceiros ou funcionários do SEBRAE-MG responsáveis pela supervisão dos serviços contratados.

Quando da realização dos cursos, são convocados, de preferência, instrutores da própria região, privilegiando a mão-de-obra local e reduzindo a necessidade de deslocamento do instrutor, também com o objetivo de reduzir custos.

7.3 Instrutores da Agência ECO

Atualmente, consta, na equipe de prestadores de serviço da Agência Eco, um total de sete consultores especializados. A equipe de trabalho é formada por profissionais experientes e com formação técnica e teórica nas áreas de atuação da empresa. São, em sua maioria, bacharéis em turismo que atuam como professores universitários e/ou instrutores da unidade local do SENAC.

A empresa mantém um cadastro de profissionais graduados de acordo com as suas áreas de atuação. Quando julga necessário, promove uma seleção por meio da confirmação de conhecimentos mencionados no *curriculum vitae* (títulos e cursos de aperfeiçoamento profissional) e realiza entrevista pessoal para definir o perfil profissional para execução de determinado evento.

A cada semestre há um processo de reciclagem e atualização dos instrutores, mediante o repasse de novas metodologias e aperfeiçoamento, visando integrar todas as ações de trabalho propostas.

8 CERTIFICAÇÃO PROFISSIONAL

8.1 A certificação profissional no Brasil

Conforme disposto no Voto do Relator do Parecer CNE/CEB 17/97, aprovado em 3/12/1997, "a certificação de competências ainda é um campo inexplorado no Brasil e essa lacuna precisa ser urgentemente preenchida, tanto para um atendimento mais flexível e rápido das necessidades do mercado como para uma constante atualização dos perfis profissionais e respectivas formas de avaliação de competências. Não é cabível nos dias atuais a postura de desconsideração pelas habilidades, conhecimentos e competências adquiridas por qualquer pessoa por meio de estudos não formais ou no próprio trabalho. [...] A certificação de competências constitui mais um instrumento para a democratização da educação profissional em todos os níveis. Abre possibilidades de qualificação inicial e seqüencial, bem como de requalificação e atualização dos trabalhadores, empregados ou não. [...] A certificação, já adotada em outros países, é coerente com a política nacional de qualidade, produtividade e competitividade. Certificar profissionais, segundo padrões previamente estabelecidos pelos agentes econômicos e sociais, significa oferecer mais possibilidades de garantia de qualidade de produtos e serviços. Nesse sentido, a certificação deve resultar de um amplo processo de discussão e negociação envolvendo todos os segmentos interessados da sociedade: trabalhadores, empresários, consumidores e educadores."

O Plano Nacional de Turismo – Diretrizes, Metas e Programas – 2003/2007, do Ministério do Turismo, no capítulo dedicado ao Programa de Qualificação Profissional para o Turismo, dispõe como objetivo a qualificação profissional para garantir a prestação de serviços com qualidade e segurança ao turista. Na justificativa do programa, registra que "A melhoria da qualidade dos serviços prestados aos turistas é essencial para aumentar o fluxo de turistas e, assim, criar mais oportunidades de trabalho, renda e divisas necessárias para melhorar as condições de vida da população e as contas externas brasileiras". Como estratégia principal, o programa

estabelece "o uso dos critérios de certificação ocupacional e de competências específicas para orientar a formação profissional (normas referenciando a formação)".

• **Ações propostas:**

- criação, em 2003, do Sistema Brasileiro de Certificação Ocupacional em Turismo (vinculado ao Sistema Brasileiro de Certificação Profissional, tendo como pré-requisitos as Normas Brasileiras publicadas pela ABNT);
- desenvolvimento de tecnologias e material institucional, de domínio público, para a qualificação de ocupações e competência para o setor de turismo;
- criação de prêmios e sanções para estimular a certificação;
- criação de legislação e regulamentos técnicos para obrigar a certificação nos casos em que há questões de segurança e que envolvem a confiança de que os padrões brasileiros são aceitáveis (guias, equipamentos e acessórios para o turismo de aventura e segurança alimentar, por exemplo).

No Brasil, desde 1998, o **Instituto de Hospitalidade (IH)**, tendo em vista a importância socioeconômica do setor de turismo como gerador de emprego e renda, bem como o desafio de inserir o País no mercado mundial, onde a competitividade e o padrão de excelência dos serviços oferecidos exigem a presença de profissionais competentes, vem desenvolvendo e implementando um Programa de Certificação da Qualidade Profissional para o Setor de Turismo.

O Instituto de Hospitalidade é uma entidade de direito privado sem fins lucrativos criado em 1997 pela iniciativa de 32 entidades governamentais e não-governamentais que atuam nas áreas de educação, trabalho, cultura e turismo, entre elas a Fundação Odebrecht, iniciadora, e a Fundação Banco do Brasil, primeira associada benemérita. Sua missão é contribuir para a promoção da cultura da hospitalidade, visando ao aprimoramento do setor de turismo e sua contribuição para o desenvolvimento sustentável do Brasil. Nesse sentido, o seu Programa de Certificação se propõe a aumentar o nível de qualidade dos serviços prestados no setor e aumentar a

consciência da sociedade sobre a importância da qualidade para o desenvolvimento econômico e social.

Um dos objetivos do IH é a construção de um Sistema Brasileiro de Certificação da Qualidade Profissional para o Setor de Turismo de forma representativa, voluntária e legitimada pelos atores-chaves dos diversos segmentos interessados.

Para tanto, conta com o apoio financeiro de Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) e do Serviço Brasileiro de Apoio à Micro e Pequena Empresa (SEBRAE).

Na construção das normas e dos padrões de competências das diversas ocupações a serem certificadas – Sistema Nacional de Normas e Certificação –, o Programa do IH buscou garantir a representatividade dos diversos segmentos do setor; a validação por especialistas e consulta pública ampla; um sistema de avaliação independente do processo de formação; sintonia com o novo modelo do MEC de formação profissional baseada no desenvolvimento de competências e alinhamento com o sistema nacional e internacional de normalização e certificação.

Em sua proposta de currículos modelos para as diversas ocupações do setor de Turismo, o IH divide os módulos formativos em três blocos:

➤ Módulos Transversais. Referem-se às competências (conhecimentos, habilidades e atitudes/valores) necessárias e comuns a outras ocupações. São elas:

- Certificação Profissional para o Turismo
- Comunicação e Expressão
- Convivência no Trabalho
- Qualidade no Atendimento

➤ Módulos Básicos. Referem-se às competências que servem de base ao desempenho do profissional na ocupação. No caso de qualificação para o cargo de Garçom, por exemplo, elas são:

- Apresentação Pessoal, Postura Profissional
 - Etiqueta para Garçom
 - Segurança Alimentar
 - Saúde e Segurança no Trabalho
- Módulos Específicos. Expressam as competências técnicas e de gestão exigidas ao profissional na ocupação. Usando como exemplo o cargo de garçom, são elas:
- Serviços de Garçom
 - Ações Administrativas

O Conselho Nacional de Certificação do IH é formado por representantes dos diversos segmentos envolvidos: a) empresarial (ABAGA, ABAV, ABIH, ABRASEL, FNHRBS e mais 5 empresários); b) governamental (MTE/SEFOR, EMBRATUR); c) trabalhadores (CONTRATUH, DIEESE); e d) educacional (ABDETH, SEBRAE) .

As normas e os padrões de competência desenvolvidos pelo Sistema Nacional de Normas e Certificação do IH estabelecem as competências (conhecimentos, habilidades e atitudes) que o profissional de determinada ocupação deve ter e servem também na elaboração de currículos-modelo para orientação das instituições formadoras. Embora ainda não estejam reconhecidos formalmente pela ABNT, têm sido utilizados em programas de qualificação e certificação profissional para o setor de turismo no País.

Uma das grandes contribuições do IH para a educação profissional no setor do Turismo foi a elaboração dos currículos modelos, com a identificação da necessidade e a inclusão dos módulos transversais e básicos. Dessa forma, foi criado um espaço para o desenvolvimento de competências "esquecidas" em modelos de formação profissional que privilegiam a competência do saber fazer, ou seja, a habilidade técnica, em detrimento de aspectos importantes, como a "contextualização" da ocupação e da atividade na empresa e no mercado como um todo. Tal

"contextualização" significa informar o profissional da importância de sua ocupação e de sua atuação nos resultados da empresa, bem como a importância da atividade na qual está inserido – o turismo – para a geração de emprego e renda, e para o desenvolvimento de sua comunidade.

Nesse sentido, trabalhar, além das habilidades técnicas, novos conhecimentos, atitudes e valores pessoais, profissionais e sociais faz do processo de qualificação profissional um processo maior do que o simples treinamento que costuma acontecer, aproximando-o cada vez mais do objetivo maior da educação profissional, ou seja, a formação do cidadão apto para a vida social e produtiva.

8.2 Exigência de certificação profissional pelas empresas

Conforme identificado nas pesquisas realizadas nos nove municípios, pode-se dizer que o empresariado desconhece a nova legislação nacional para a educação profissional e o processo de certificação das competências profissionais.

Todavia, esse quadro poderá começar a ser mudado a partir da realização de um processo de Certificação Profissional para o Turismo pioneiro, descrito a seguir.

Em Minas Gerais, ainda que não especificamente na região abrangida pelo PRODETUR/NE II, a FIEMG/Instituto Euvaldo Lodi (IEL)/Instituto Estrada Real, com recursos do BID e do SEBRAE Nacional, está desenvolvendo processo pioneiro de Certificação Profissional para o Turismo nos municípios integrantes do Programa Estrada Real.

Dos municípios do Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha, Diamantina, Couto de Magalhães de Minas, Felício dos Santos, São Gonçalo do Rio Preto e Serro fazem parte dos roteiros da Estrada Real e do Circuito dos Diamantes. Na Estrada Real,

Diamantina se destaca como um dos três Núcleos Regionais da Macrorregião Norte do Programa.

A metodologia de certificação utilizada no Programa de Certificação Profissional na Estrada Real é aquela desenvolvida pelo Instituto de Hospitalidade, já utilizada e reconhecida em nível nacional. Como primeira etapa desse processo, foram realizadas palestras de sensibilização das lideranças locais. A seguir, realizaram-se encontros com os empresários para apresentar o processo de certificação e sensibilizá-los para a importância/necessidade da qualificação da mão-de-obra utilizada e, até mesmo, para a necessidade de capacitação do próprio empreendedor. Foi realizado também o levantamento e classificação das ocupações que mais empregam na região.

Importante ressaltar o envolvimento e a participação dos representantes dos principais parceiros: Turminas, FIEMG, IEL, IER, SEBRAE e dos Circuitos dos Diamantes, do Ouro e da Trilha dos Inconfidentes.

No primeiro momento, o público-alvo do programa (considerado um piloto) são os profissionais já empregados nas pousadas, hotéis, bares e restaurantes, não havendo inicialmente intenção de atender à demanda reprimida, representada pelos trabalhadores desempregados. Os profissionais já empregados foram priorizados tendo em vista a Certificação dos Estabelecimentos (Selo Bronze, Selo Prata e finalmente Selo Ouro) como estabelecimentos que oferecem serviços com padrão de qualidade reconhecido conforme critérios estabelecidos pela ABNT. Um dos principais requisitos para que o estabelecimento receba o selo é o número de empregados detentores do Certificado de Capacitação Profissional para o Turismo. A expectativa é pois de aumentar a consciência da importância dessa certificação, num movimento de incentivo e valorização da formação profissional pelo empresariado.

Identificadas as principais ocupações – camareira, cozinheiro, garçom polivalente, gerente de A&B, gerente de hospedagem e recepcionista polivalente –, foi aberto o processo de inscrição dos trabalhadores para as duas etapas seguintes: avaliação diagnóstica (aplicação de um teste para avaliação do nível de qualificação/competências da mão-de-obra); e formação (realização dos cursos/módulos de qualificação).

Tendo o SENAC-MG como a principal instituição executora do programa, foi realizada a avaliação diagnóstica com o objetivo de conhecer, por amostra, a realidade da formação desses profissionais, bem como de dar a eles um *feedback* sobre o que precisam melhorar. Com base nesse diagnóstico, foram formatados e realizados os cursos de capacitação dos trabalhadores, que, a seguir, foram avaliados para fins de certificação pelo IH.

As adesões ao programa, inicialmente tímidas, superaram as expectativas após a divulgação na mídia local. Os veículos utilizados foram o rádio, *folders* e cartazes, com excelentes resultados. A meta inicial era de 1.500 participantes, considerada a participação total nos diversos cursos. No final, foram computados 1.869 participantes, sendo 1.484 participações no módulo Hospitalidade e 385 participações nos cursos específicos para as diversas ocupações.

Os cursos/módulos de formação foram realizados em 22 cidades pólos, que recebiam os participantes das cidades vizinhas. As turmas contavam com o máximo de 20 participantes. Os cursos/módulos tiveram uma carga horária média de 33 horas. Conforme informação do IEL, o custo médio por aluno, no módulo Hospitalidade, ficou em torno de R\$300,00 (trezentos reais).

Especificamente para Diamantina, Felício dos Santos, São Gonçalo do Rio Preto, Serro e Couto de Magalhães de Minas, os resultados alcançados com a implementação do Programa Estrada Real poderá orientar a elaboração/adequação do Plano de Capacitação da População e da Mão-de-obra desses municípios de acordo com a nova realidade local. As informações sobre os resultados do Programa de Capacitação e Certificação da Qualidade Profissional fornecidas pelo Instituto Euvaldo Lodi em julho de 2004 encontram-se no QUADRO 6.10)

Ressaltando a importância de uma ação integrada dos diversos programas destinados ao desenvolvimento do turismo existentes no estado, o programa de capacitação e certificação da qualidade profissional para o turismo previsto no PRODETUR/NE II deverá se dar como complementação e/ou expansão dos programas da espécie já

desenvolvidos e/ou em desenvolvimento nos nove municípios da Área de Planejamento.

Conforme já mencionado, os dados sobre as ações de capacitação para o turismo da população e dos profissionais do setor foram complementados/atualizados em julho de 2004.

As novas informações indicam estar ocorrendo um significativo aumento de ações de capacitação para o desenvolvimento do turismo na região e indicam também uma maior integração/parceria das diversas instituições e órgãos públicos e privados no planejamento e implementação das ações.

Como já registrado, o SENAC, numa parceria com a Prefeitura Municipal, instalou uma unidade de formação permanente em Diamantina. Por sua vez, SEBRAE está desenvolvendo um projeto piloto do Programa Cara Brasileira em Diamantina e já conta com recursos aprovados para a realização de diversos programas de capacitação nos municípios da Área de Planejamento nos anos de 2004 e 2005.

De se destacar a atuação da EMATER junto à comunidade rural, desenvolvendo programas voltados para a capacitação e organização de pequenos produtores e de artesãos, bem de acordo com o expressivo potencial para a prática do agroturismo e do turismo rural na região. A atuação da EMATER na capacitação da população rural é muito importante também em relação à preservação do meio ambiente e disseminação do conceito de sustentabilidade no desenvolvimento do turismo como uma atividade econômica.

Nessa mesma linha, ou seja, com foco na capacitação e organização da população para o desenvolvimento do turismo sustentável, a Secretaria de Estado Extraordinária para o Desenvolvimento dos Vales do Jequitinhonha, Mucuri e Norte de Minas (SEDVAN) iniciou a implementação do Programa Turismo Solidário em seis dos nove municípios da área de Planejamento, com recursos e parceria do Governo Estadual, do Ministério do Turismo e do SEBRAE.

As informações sobre as novas ações de capacitação em desenvolvimento/a serem desenvolvidas no segundo semestre de 2004 e no ano de 2005 estão no QUADRO 6.11)

QUADRO 6.11

Cursos realizados pelo Programa de Certificação da Qualidade Profissional para o Turismo realizados nos nove municípios pesquisados
– Programa Estrada Real – Ano de 2003 - Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha

MUNICÍPIO	AÇÃO	REALIZAÇÃO	CH	CAPACITADOS	PARCEIROS	EXECUÇÃO
Diamantina	Hospitalidade para profissionais operacionais	03 a 17.11.03	33 horas	68	IER/IEL, Circuito Diamantes, Sebrae	Senac
	Curso específico: Camareira	01 a 17.12.03	39 horas	19	IER/IEL, Circuito Diamantes, Sebrae	Senac
	Curso específico: Recepcionista polivalente	01 a 17.12.03	39 horas	54	IER/IEL, Circuito Diamantes, Sebrae	Senac
	Turismo: A cidade é sua casa (Sebraetec)	24.03.04	2 horas	117	IER/IEL, Circuito Diamantes, Sebrae,	Senac
	Comercialização de produtos e Atendimento ao Cliente (Sebraetec)	25.03.04	2 horas	14	IER/IEL, Circuito Diamantes, Sebrae	Senac
	Boas práticas fabricação e manipulação alimentos (Sebraetec)	25.03.04	2 horas	4	IER/IEL, Circuito Diamantes, Sebrae	Senac
Serro	Hospitalidade para profissionais operacionais	06 a 20.11.03	33 horas	46	IER/IEL, Circuito Diamantes, Sebrae	Senac
	Turismo: A cidade é sua casa (Sebraetec)	25.03.04	2 horas	129	IER/IEL, Circuito Diamantes, Sebrae	Senac
	Comercialização de produtos e Atendimento ao Cliente (Sebraetec)	26.03.04	2 horas	19	IER/IEL, Circuito Diamantes, Sebrae	Senac
	Boas práticas fabricação e manipulação alimentos (Sebraetec)	26.03.04	2 horas	11	IER/IEL, Circuito Diamantes, Sebrae	Senac
Serro (São Gonçalo Rio das Pedras e Milho Verde)	Hospitalidade para profissionais operacionais	10 a 26.11.03	33 horas	43	IER/IEL, Circuito dos Diamantes, Sebrae	Senac

QUADRO 6.12

Ações de capacitação para o turismo em desenvolvimento/a desenvolver nos nove municípios pesquisados – Segundo semestre 2004 – Ano de 2005 – Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha

(Continua)

MUNICÍPIO	AÇÕES	METAS ESPECÍFICAS	RESPONSÁVEL/PARC EIROS	RECURSOS PREVISÃO/ORIGEM	PERÍODO DE REALIZAÇÃO
Diamantina	Programa Sebrae de Desenvolvimento Local Público alvo: todas as lideranças formais e informais do município Objetivo: - discutir e viabilizar ações de desenvolvimento local a partir das condições internas - constituir uma Agência de Desenvolvimento - elaborar e realizar um plano de desenvolvimento local - disponibilizar (parceiros) e treinar (Sebrae-MG) um agente de desenvolvimento local	Depende do plano de ações	SEBRAE/ Prefeitura Municipal, Associação Comercial	Cerca de R\$30.000,00 SEBRAE	Em implantação
Diamantina	Cursos na área de T&He afins - Atualização Técnica para Garçons (30h) - Atualização Técnica para Cozinheiros (36h) - Barman (30h) - Marketing Hoteleiro (15h) - Recepcionista (90h) - Integrado de Informática (114h) - Desenvolvimento Profissional para Novos Gerentes (30h)	- Cfe. Demanda - Cfe. Demanda - Cfe demanda - Cfe.demanda - Cfe. Demanda - Cfe. demanda - Cfe. demanda	SENAC/ Prefeitura Municipal, ACID	Participantes - R\$ 110,00 - R\$ 160,00 - R\$110,00 - R\$ 72,00 - R\$ 150,00 - 250,00 - R\$ 110,00	- 16 a 27/08/04 - 23/08 a 02/09/04 - 13 a 24/09/04 - 30/08 a 03/09/04 - 16/08 a 17/09/04 - 09/08 a 01/10/04 - 13 a 24/09/04

(Continua)

MUNICÍPIO	AÇÕES	METAS ESPECÍFICAS	RESPONSÁVEL/PARCEIROS	RECURSOS PREVISÃO/ORIGEM	PERÍODO DE REALIZAÇÃO
Diamantina	Projeto Turismo Solidário				
	- Capacitação de Agentes de Desenvolvimento do Turismo regional; (40h)	- 50	SEDVAN/ IDENE, SETUR, MTur,- FBB, SEBRAE - MG	- Governo do Estado de Minas Gerais/ União	- Agosto/ 04 a Abril/ 05 - Setembro/ 04 a Abril/ 2005
	- Capacitação de Operadores e empreendedores de Receptivos Turísticos Locais; (24h)	- 30			- Agosto/ 04 a Abril/ 05 - Agosto/ 04 a Maio/ 05
	- Capacitação de receptivo familiar para o Turismo Solidário (40h)	- 30			- Novembro/ 04 a Junho/ 05
	- Capacitação para Desenvolvimento de Material Informativo e Promocional; (40)	- 30			- Novembro/ 04 a Junho/ 05 -Ago/ 04 a Abr/ 05
	- Capacitação de Agentes de Viagens, Operadores de Turismo e Jornalistas para promoção da rede solidária e Comercialização dos Produtos e Roteiros (total p/ os 06 municípios) (24h)	- 50			-Ago/ 04 a Abr/ 05 - Julho/ 04 a Fevereiro/ 05
	- Capacitação para Intercâmbio e Articulação da Rede Turismo Solidário (total p/ os 06 municípios); (8h)	90			- Agosto/ 04 a Junho/ 05
	- Capacitação do Bolsista Universitário Solidário (total p/ os 06 municípios); (16h)	- 50			-Ago/ 04 a Jun/ 05
	- Capacitação para formação de aprendiz; (60h)	- 25			- Julho/ 04 a Junho/ 05
	- Capacitação para formação de aprendiz; (60h)	- 1			-Mai/ 05 a Jun/ 05
	- Elaboração de Pesquisa de Campo para Levantamento e Organização de Dados Sociais e Turísticos;	- 1			
	- Criação do Site e Sistema de Informação de cadastro para o Turista Solidário e sua manutenção (total p/ os 06 municípios);	- 25.000 Folders			
	- Criação, Produção e Distribuição do Material Informativo e Promocional do Turismo Solidário (total p/ os 06 municípios);	- 50			
	- Bolsa para o Universitário e Turista Solidário (total p/ os 06 municípios);	- 30			
	- Supervisões, acompanhamento, reuniões de avaliação (total p/ os 06 municípios);	- 30			
	- Prêmio Melhores Práticas no Turismo Solidário (total p/ os 06 municípios).	- 10			

(Continua)

MUNICÍPIO	AÇÕES	METAS ESPECÍFICAS	RESPONSÁVEL/PARCEIROS	RECURSOS PREVISÃO / ORIGEM	PERÍODO DE REALIZAÇÃO
Serro	Projeto Turismo Solidário				
	- Capacitação de Agentes de Desenvolvimento do Turismo regional; (40h)	- 50	SEDVAN	Governo do Estado de Minas Gerais,	- Agosto/ 04 a Abril/ 05
	- Capacitação de Operadores e empreendedores de Receptivos Turísticos Locais; (24h)	- 30	IDENE, - SETUR,- Mtur, FBB, SEBRAE- MG	União,SEBRAE-MG	- Setembro/ 04 a Abril/ 05
	- Capacitação de receptivo familiar para o Turismo Solidário (40h)	- 30			- Agosto/ 04 a Abril/ 05
	- Capacitação para Desenvolvimento de Material Informativo e Promocional; (40h)	- 30			- Agosto/ 04 a Maio/ 05
	- Capacitação de Agentes de Viagens, Operadores de Turismo e Jornalistas para promoção da rede solidária e Comercialização dos Produtos e Roteiros; (24h)	- 30			- Novembro/ 04 a Junho/ 05
	- Capacitação para Intercâmbio e Articulação da Rede Turismo Solidário; (8h)				- Novembro/ 04 a Junho/ 05
	- Capacitação do Bolsista Universitário Solidário; (16h)				-Ago/ 04 a Abr/ 05
	- Capacitação para formação de aprendiz. (60h)	- 25			-Ago/ 04 a Abr/ 05
	- Elaboração de Pesquisa de Campo para Levantamento e Organização de Dados Sociais e Turísticos;	- 1			- Julho/ 2004 a Fevereiro/ 2005
	- Criação do Site e Sistema de Informação de cadastro para o Turista Solidário e sua manutenção;				- Agosto/ 2004 a Junho/ 2005
	- Criação, Produção e Distribuição do Material Informativo e Promocional do Turismo Solidário;				- Agosto/ 2004 a Junho/ 2005
	- Bolsa para o Universitário e Turista Solidário;				Ago/ 04 Jun/ 05
	- Supervisões, acompanhamento, reuniões de avaliação;				- Jul/ 04 Jun/ 05
	- Prêmio Melhores Práticas no Turismo Solidário.				- Mai/ a Jun/ 05
	- Seminários (16h)				-Jun a Dez/ 04
	- Curso: Resgate do Potencial Criativo(48h)	- 140			-Jun a Dez/ 04
	- Curso: Condutores de turismo (140h)	- 36			-Jun a Dez/ 04
	- Curso: Atendimento e recepção (36h)	- 45			-Jun/ 04 Dez/ 04
	-Curso: Turismo – Um Grande Negócio (60h)	- 75			
		- 75			

(Continua)

MUNICÍPIO	AÇÕES	METAS ESPECÍFICAS	RESPONSÁVEL/PARC EIROS	RECURSOS PREVISÃO/ORIGEM	PERÍODO DE REALIZAÇÃO
Serro	Programa Sebrae de Desenvolvimento Local Programa Sebrae de Turismo Público alvo: todas as lideranças formais e informais do município Objetivo: - discutir e viabilizar ações de desenvolvimento local a partir das condições internas - constituir uma Agência de Desenvolvimento - elaborar e realizar um plano de desenvolvimento local - disponibilizar (parceiros) e terinar (Sebrae-MG) um agente de desenvolvimento local	Depende do plano de ações	SEBRAE/Prefeitura Municipal, Associação Comercial	Cerca de R\$60.000,00 (para os 2 programas) SEBRAE	Em implantação
São Gonçalo do Rio Preto	Programa Turismo Solidário Programa Sebrae de Turismo discutir e viabilizar ações de desenvolvimento local a partir das condições internas elaborar e realizar um plano de desenvolvimento local focado no turismo desenvolver produtos turístico capacitar empresários do setor turístico	Dependa do plano de ações	SEBRAE/Prefeitura Municipal, Associação Comercial	Aprox. R\$60.000,00 (para os 2 programas) SEBRAE	Em implantação

(Continua)

MUNICÍPIO	AÇÕES	METAS ESPECÍFICAS	RESPONSÁVEL/PARCEIROS	RECURSOS PREVISÃO/ORIGEM	PERÍODO DE REALIZAÇÃO
São Gonçalo do Rio Preto	Programa Turismo Solidário				
	- Capacitação de Agentes de Desenvolvimento do Turismo regional; (40h)	- 50	SEDVAN/ IDENE, SETUR, Mtur, FBB, SEBRAE- MG	Governo do Estado de Minas Gerais/ União e SEBRAE-MG	- Agosto/ 04 a Abril/ 05
	- Capacitação de Operadores e empreendedores de Receptivos Turísticos Locais; (24h)	- 30			- Setembro/ 04 a Abril/ 05
	- Capacitação de receptivo familiar para o Turismo Solidário (40h)	- 30			- Agosto/ 04 a Abril/ 05
	- Capacitação para Desenvolvimento de Material Informativo e Promocional; (40h)	- 30			- Agosto/ 04 a Maio/ 05
	- Capacitação de Agentes de Viagens, Operadores de Turismo e Jornalistas para promoção da rede solidária e Comercialização dos Produtos e Roteiros; (24h)				- Novembro/ 04 a Junho/ 05
	- Capacitação para Intercâmbio e Articulação da Rede Turismo Solidário; (8h)				- Novembro/ 04 a Junho/ 05
	- Capacitação do Bolsista Universitário Solidário; (16h)				-Ago/ 04 a Abr/ 05
	- Capacitação para formação de aprendiz. (60h)	- 25			-Ago/ 04 a Abr/ 05
	- Elaboração de Pesquisa de Campo para Levantamento e Organização de Dados Sociais e Turísticos;	- 1			- Julho/ 04 a Fevereiro/ 05
	- Criação do Site e Sistema de Informação de cadastro para o Turista Solidário e sua manutenção;				- Agosto/ 04 a Junho/ 05
	- Criação, Produção e Distribuição do Material Informativo e Promocional do Turismo Solidário;				- Agosto/ 04 Jun/ 05
	- Bolsa para o Universitário e Turista Solidário;				- Jul/ 04 Jun/ 05
	- Supervisões, acompanhamento, reuniões de avaliação;				- Mai/ 05 Jun/ 05
	- Prêmio Melhores Práticas no Turismo Solidário.				-Jun/ 04 Dez/ 04
	- Seminários (8h)				-Jun/ 04 Dez/ 04
	- Curso: Resgate do Potencial Criativo (16h)	- 80			-Jun a Dez/ 04
	- Curso: Condutores de turismo (140h)	- 12			-Jun a Dez/ 04
	- Curso: Atendimento e recepção (12h)	- 15			-Jun a Dez/ 04
	-Curso: Turismo – Um Grande Negócio (20h)	- 25			-Jun a Dez/ 04
		- 25			

(Continua)

Município	Ações	Metas específicas	Responsável/Parceiros	Recursos Previsão/Origem	Período de realização
Couto de Magalhães de Minas	Programa Sebrae de Desenvolvimento Local			Cerca de \$30.000,00 SEBRAE	Implantação prevista para 2005
Couto de Magalhães de Minas	Programa Turismo Solidário				
	- Capacitação de Agentes de Desenvolvimento do Turismo regional; (40h)	- 50	- SEDVAN/ IDENE, SETUR, Mtur, FBBrasil, SEBRAE - MG	- Governo do Estado de Minas Gerais/ União	- Agosto/ 04 a Abril/ 05
	- Capacitação de Operadores e empreendedores de Receptivos Turísticos Locais; (24h)	- 30			- Setembro/ 04 a Abril/ 05
	- Capacitação de receptivo familiar para o Turismo Solidário (40h)	- 30			- Agosto/ 04 a Abril/ 05
	- Capacitação para Desenvolvimento de Material Informativo e Promocional; (40h)	- 30			- Agosto/ 04 a Maio/ 05
	- Capacitação de Agentes de Viagens, Operadores de Turismo e Jornalistas para promoção da rede solidária e Comercialização dos Produtos e Roteiros; (24h)				- Novembro/ 04 a Junho/ 2005
	- Capacitação para Intercâmbio e Articulação da Rede Turismo Solidário; (8h)				- Novembro/ 04 a Junho/ 05
	- Capacitação do Bolsista Universitário Solidário; (16h)				-Ago/ 04 a Abr/ 05
	- Capacitação para formação de aprendiz. (60h)	- 25			-Ago/ 04 a Abr/ 05
	- Elaboração de Pesquisa de Campo para Levantamento e Organização de Dados Sociais e Turísticos;	- 1			- Julho/ 04 a Fevereiro/ 05
	- Criação do Site e Sistema de Informação de cadastro para o Turista Solidário e sua manutenção;				- Agosto/ 04 a Junho/ 05
	- Criação, Produção e Distribuição do Material Informativo e Promocional do Turismo Solidário;				- Agosto/ 04 a Junho/ 05
	- Bolsa para o Universitário e Turista Solidário;				Ago/ 04 a Jun/ 05
	- Supervisões, acompanhamento, reuniões de avaliação;				- Julho/ 04 a Junho/ 05
	- Prêmio Melhores Práticas no Turismo Solidário.				- Mai/ 05 a Jun/ 05

(Continua)

MUNICÍPIO	AÇÕES	METAS ESPECÍFICAS	RESPONSÁVEL/PARC EIROS	RECURSOS PREVISÃO / ORIGEM	PERÍODO DE REALIZAÇÃO
Felício dos Santos	Programa Sebrae de Desenvolvimento Local			Cerca de \$30.000,00 SEBRAE	Implantação prevista para 2005
Capelinha	Programa Sebrae de Desenvolvimento Local			Cerca de \$30.000,00 SEBRAE	Implantação prevista para 2005
Itamarandiba	Projeto Mandala Público alvo: produtores rurais com foco na economia familiar. Objetivo: aumento da produtividade da família através da utilização da terra e a racionalização da água para irrigação através de tecnologia alternativa. Ver site www.agenciamandalla.org.br	03 propriedades produzindo como demonstração 12 técnicos em processo de capacitação	Agência Mandalla, Unimontes, EMATER	R\$80.000,00 SEBRAE-MG	Implantação: 03 meses + acompanha-mento
Minas Novas	Programa Sebrae de Desenvolvimento Local			Cerca de R\$30.000,00 SEBRAE	Implantação prevista para 2005

(Continua)

MUNICÍPIO	AÇÕES	METAS ESPECÍFICAS	RESPONSÁVEL PARCEIROS	RECURSOS PREVISÃO/ORIGEM	PERÍODO DE REALIZAÇÃO
Minas Novas	Projeto Turismo Solidário				
	- Capacitação de Agentes de Desenvolvimento do Turismo regional; (40h)	- 50	- SEDVAN/ IDENE,- SETUR, Mtur, FBB, SEBRAE- MG	- Governo do Estado de Minas Gerais/ União	- Agosto/ 04 a Abril/ 05
	- Capacitação de Operadores e empreendedores de Receptivos Turísticos Locais; (24h)	- 30			- Setembro/ 04 a Abril/ 05
	- Capacitação de receptivo familiar para o Turismo Solidário (40h)	- 30			- Agosto/ 04 a Abril/ 05
	- Capacitação para Desenvolvimento de Material Informativo e Promocional; (40h)	- 30			- Agosto/ 04 a Maio/ 05
	- Capacitação de Agentes de Viagens, Operadores de Turismo e Jornalistas para promoção da rede solidária e Comercialização dos Produtos e Roteiros; (24h)				- Novembro/ 04 a Junho/ 05
	- Capacitação para Intercâmbio e Articulação da Rede Turismo Solidário; (8h)				- Novembro/ 04 a Junho/ 05
	- Capacitação do Bolsista Universitário Solidário; (16h)				-Ago/ 04 a Abr/ 05
	- Capacitação para formação de aprendiz. (60h)	- 25			-Ago/ 04 a Abr/ 05
	- Elaboração de Pesquisa de Campo para Levantamento e Organização de Dados Sociais e Turísticos;	- 1			- Julho/ 04 a Fevereiro/ 05
	- Criação do Site e Sistema de Informação de cadastro para o Turista Solidário e sua manutenção;				- Agosto/ 04 a Junho/ 05
	- Criação, Produção e Distribuição do Material Informativo e Promocional do Turismo Solidário;				- Agosto/ 04 a Junho/ 05
	- Bolsa para o Universitário e Turista Solidário;				Ago/ 04 a Jun/ 05
	- Supervisões, acompanhamento, reuniões de avaliação;				- Julho/ 04 a Junho/ 05
	- Prêmio Melhores Práticas no Turismo Solidário.				- Mai/ 05 a Jun/ 05

(Conclusão)

MUNICÍPIO	AÇÕES	METAS ESPECÍFICAS	RESPONSÁVEL PARCEIROS	RECURSOS PREVISÃO/ORIGEM	PERÍODO DE REALIZAÇÃO
Turmalina	<p>Projeto Móveis na Microrregião de Turmalina</p> <p>Público alvo: 10 empresários de Turmalina, 04 de Capelinha e 01 de Itamarandiba</p> <p>Objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> -elaborar de um planejamento estratégico a longo prazo; -construção de um plano de ação para o setor -ambiente favorável à cultura da cooperação <p>Projeto Turismo Solidário</p> <ul style="list-style-type: none"> - Capacitação de Agentes de Desenvolvimento do Turismo regional; (40h) - Capacitação de Operadores e empreendedores de Receptivos Turísticos Locais; (24h) - Capacitação de receptivo familiar para o Turismo Solidário (40h) - Capacitação para Desenvolvimento de Material Informativo e Promocional; (40h) - Capacitação de Agentes de Viagens, Operadores de Turismo e Jornalistas para promoção da rede solidária e Comercialização dos Produtos e Roteiros; (24h) - Capacitação para Intercâmbio e Articulação da Rede Turismo Solidário; (8h) - Capacitação do Bolsista Universitário Solidário; (16h) - Capacitação para formação de aprendiz. (60h) - Elaboração de Pesquisa de Campo para Levantamento e Organização de Dados Sociais e Turísticos; - Criação do Site e Sistema de Informação de cadastro para o Turista Solidário e sua manutenção; - Criação, Produção e Distribuição do Material Informativo e Promocional do Turismo Solidário; - Bolsa para o Universitário e Turista Solidário; - Supervisões, acompanhamento, reuniões de avaliação; - Prêmio Melhores Práticas no Turismo Solidário. 	<p>15 empresários e cerca de 80 empregados</p> <p>- 50</p> <p>- 30</p> <p>- 30</p> <p>- 30</p> <p>- 25</p> <p>- 1</p>	<p>SEBRAE/Sindimov</p> <p>- SEDVAN/ IDENE, SETUR,- Mtur, FBB, SEBRAE - MG</p>	<p>R\$100.000,00</p> <p>SEBRAE-MG</p>	<p>Julho a dezembro/04, podendo ser prorrogado</p> <p>- Agosto/ 04 a Abril/ 05</p> <p>- Setembro/ 04 a Abril/ 05</p> <p>- Agosto/ 04 a Abril/ 05</p> <p>- Agosto/ 04 a Maio/ 05</p> <p>- Novembro/ 04 a Junho/ 05</p> <p>- Novembro/ 04 a Junho/ 05</p> <p>- Maio a Abr/ 05</p> <p>- Abril/ 05</p> <p>- Maio a Fevereiro/ 05</p> <p>- Maio/ 05 Jun/ 05</p>

9 SÍNTESE DO DIAGNÓSTICO

– As instituições que vêm atuando nos nove municípios selecionados para o PRODETUR NE II no Pólo Turístico do Vale do Jequitinhonha são, fundamentalmente, SEBRAE, SENAC e Agência ECO.

- A atuação dessas instituições se dá sempre em parceria com os setores público e privado, especialmente: prefeitura, Associação Comercial, Clube de Diretores Lojistas, Comissão de Emprego e Renda, EMATER, sindicatos, empresariado e rede escolar.
- O SEBRAE atua na capacitação profissional de pequenos e *micros* empresários e de futuros empreendedores. Para tanto, oferece cursos de gestão de recursos humanos, finanças, marketing e outros.
- O SEBRAE desenvolve também, sob solicitação do município, e com a participação de parceiros locais, programas que visam informar, mobilizar e organizar os diversos setores da comunidade para o desenvolvimento socioeconômico e melhoria da qualidade de vida da população. Tais programas podem ser formatados de acordo com a "vocação" identificada na localidade.
- A Agência ECO oferece cursos de formação profissional em T&H, especialmente nas áreas de guiamento e ecoturismo, e presta serviços de consultoria e assessoria às empresas do setor. Sua atuação, a exemplo do Sebrae e do Senac, também se dá em projetos de parcerias com instituições locais.
- O SENAC atua na capacitação da mão-de-obra, oferecendo cursos de acordo com a necessidade identificada no município por seus técnicos. Para a realização desses cursos, procura sempre o apoio de parceiros locais nos setores público e privado. O SENAC é a entidade executora do Programa Estadual de Qualificação (PEQ), cujos cursos são realizados com recursos do FAT.
- Os cursos de formação profissional oferecidos pelo SENAC e pela Agência ECO para a cadeia produtiva do T&H são, predominantemente, de nível básico e de curta

duração, ou seja, até 60 horas. O único curso de nível técnico – Curso Técnico em Guia de Turismo – deverá ser oferecido apenas em Montes Claros e Diamantina, a partir de 2004.

- De acordo com as orientações contidas na nova legislação para a formação profissional (Lei n. 9.394, de 20/12/1996 e demais dispositivos legais regulamentadores), bem como das orientações contidas no Programa Qualificação Profissional para o Turismo do Plano Nacional de Turismo (2003/2007), "a interlocução entre a oferta e demanda de qualificação profissional orienta e condiciona os currículos de modo que o profissional seja capacitado nas ocupações e competências requeridas pelo trabalho no setor de turismo". **Assim, os cursos oferecidos pelo SENAC e pelas demais instituições formadoras de mão-de-obra deverão adequar-se à nova legislação e serem formatados/realizados por meio de módulos que desenvolvam as competências (conhecimentos, habilidades e atitudes/valores) necessários ao profissional que atua no setor de Turismo.**

- Alguns desses módulos, formatados com o objetivo de desenvolver conhecimentos, atitudes e valores que propiciem a realização e o desenvolvimento do potencial turístico nesses municípios, deverão ser oferecidos também aos profissionais dos demais setores/atividades. São os chamados *módulos transversais*, em cujo conteúdo estão: Noções sobre Turismo e Hospitalidade, Meio ambiente e Sustentabilidade, Ética e Cidadania, Qualidade no Atendimento, Comunicação.

– Conforme identificado nas entrevistas realizadas com representantes das instituições formadoras, **é precária a atuação do setor público, do empresariado e das lideranças locais no sentido propiciar/promover a capacitação da mão-de-obra.**

- Assim, além, ou antes mesmo, da capacitação do profissional que atua nas diversas ocupações operacionais do setor de turismo, deverá ser realizada a Capacitação para o Turismo das lideranças e do empresariado, o que certamente facilitará a realização do processo de capacitação da mão-de-obra e da comunidade

como um todo e a transformação do potencial turístico existente em produto com a qualidade requerida pelo mercado.

- Essa capacitação poderá ser realizada pelo SEBRAE, SENAC e/ou outras instituições formadoras, como a Agência ECO, por meio de programas, projetos, cursos, oficinas, palestras, seminários e encontros, de forma presencial, semi-presencial ou à distância; enfim, de acordo com os recursos disponíveis para a sua consecução, desde que adequados aos objetivos da Capacitação da População para o Turismo propostos pelo PRODETUR NE II. Ou seja, a **preparação da comunidade como um todo (idosos, adultos, jovens e crianças, lideranças, empresários e trabalhadores dos setores público e privado) para o seu papel de agente e beneficiária do desenvolvimento integrado e sustentável do turismo local e da importância da atividade como um caminho de inclusão e desenvolvimento econômico-social.**

– **Uma vez que o baixo poder aquisitivo da população inviabiliza às pessoas investirem em sua qualificação**, faz-se necessária a realização de programas de qualificação profissional subsidiados pelo Poder Público em associação com as entidades representativas do empresariado e da comunidade local (clubes de classe, associações, sindicatos). A formatação e a realização de tais programas deve ser feita de forma criteriosa e objetiva, de modo a evitar a utilização indevida e/ou o desperdício de recursos já identificados em programas de qualificação profissional realizados com recursos do FAT.

– **Foi identificada também a carência de profissionais capacitados para atuarem como instrutores residindo no Pólo.** A médio prazo, tal quadro poderá ser alterado de forma positiva, pois Montes Claros e Sete Lagoas já contam com cursos superiores em Turismo e Hotelaria, o que atrai profissionais do ramo para essas cidades e também forma profissionais para atuarem como instrutores.

- Independente de sua formação acadêmica e experiência profissional, e do módulo ministrado, o docente do Programa de Qualificação Profissional para o Turismo deverá ser cuidadosamente preparado para utilizar as tecnologias e o material institucional

desenvolvido especialmente para a qualificação de ocupações e competências para o setor, devendo ser certificado como instrutor do Programa de Capacitação para o Turismo antes de iniciar o trabalho em sala de aula.

– Finalmente, cabe registrar a **importância de se implantar um efetivo sistema de capacitação e certificação profissional que seja reconhecido pelos empresários e pelos trabalhadores do setor e que resulte em vantagens competitivas para os empresários e para os trabalhadores que a ele aderirem.**

– Cabe ressaltar também a necessidade de oferecer ao trabalhador uma formação profissional mais abrangente, capaz de desenvolver nele competências (conhecimentos, habilidades e atitudes) que o preparem para desempenho profissional e lhe proporcione melhores condições de empregabilidade (capacidade de inserção/reinserção e permanência no mercado de trabalho presente e futuro), bem como o incentive e eduque para a prática da participação individual e coletiva; isto é, para o exercício da cidadania.

Conforme previsto no Manual de Operação do PRODETUR/NE II, a oferta de cursos para a formação do profissional do nível operacional deverá ser direcionada para a cadeia produtiva dos segmentos:

- Turismo e hospitalidade
- Alimentos e bebidas
- Hospedagem
- Turismo
- Guiamento
- Agenciamento de operações
- Eventos
- Lazer e entretenimento
- Meio ambiente
- Gestão e comércio

- Conservação e zeladoria

Os Projetos de Capacitação Profissional poderão incluir oito modalidades de programas:

- Qualificação profissional básica
- Desenvolvimento profissional
- Capacitação profissional básica
- Qualificação técnica, habilitação técnica e formação tecnológica
- Formação de formadores
- Apoio à geração de emprego e renda
- Divulgação e disponibilização da capacitação e certificação profissional
- Implementação da visão estratégica

ANEXOS

ANEXO 1

Roteiro de entrevista – SENAC-MG

A) A atuação do SENAC-MG nos três Pólos de Desenvolvimento do Turismo Sustentável, especialmente nos municípios selecionados para o PRODETUR NE II

- 1) Como se dá a atuação do SENAC-MG nos municípios selecionados para o PRODETUR NE II?
 - a) Formação profissional
 - Educação presencial
 - Educação à distancia
 - SENAC Móvel
 - Outros) (nomes e telefones dos contatos)
 - b) Prestação de serviços de consultoria
- 2) Dentro da estrutura do SENAC-MG, como é feito o atendimento aos 27 municípios abrangidos pelo PRODETUR NE II?
- 3) Existe algum programa especial para atendimento dessa região do Estado pelo SENAC-MG de forma isolada ou em parceria com o Governo do Estado/Turminas ou outra instituição pública ou privada nos níveis federal, estadual ou municipal?
- 4) Quais são e qual é o papel dos principais parceiros do SENAC nos programas de capacitação do profissional nos 27 municípios selecionados para o PRODETUR NE II: (parceria na elaboração/formatação/realização/custeio dos cursos)
 - a) no nível federal
 - b) no nível estadual
 - c) no nível municipal
- 5) Quais são hoje as principais fontes de recursos para os programas de capacitação do profissional desenvolvidos/programados pelo SENAC nos 27 municípios integrantes do PRODETUR NE II?
 - a) Para os cursos em desenvolvimento
 - b) Para os cursos programados para 2003-2004

– recursos disponíveis

– recursos necessários/desejáveis

6) No planejamento/programação dos cursos para o período 2003-2004 nos 27 municípios selecionados para o PRODETUR NE II já foi considerada a perspectiva de implementação do PRODETUR NE II na região?

B) Sobre a demanda e a oferta dos cursos de capacitação do profissional pelo SENAC Pensando nos cursos relacionados à capacitação do profissional para o desenvolvimento do turismo sustentável, gostaríamos de fazer algumas perguntas.

1) Como se dá a definição da oferta dos cursos de capacitação pelo SENAC?

– Centralizada na sede em BH/Nos Centros de Formação Profissional/Unidades de Apoio

– A partir do diagnóstico das necessidades dos municípios, a partir da demanda do poder público municipal ou a partir de iniciativas da comunidade?

2) Qual é a participação dos municípios na realização dos cursos em termos dos recursos financeiros e logísticos necessários?

a) Recursos financeiros

b) Logística

3) Qual é a principal origem da demanda por cursos de capacitação nos municípios: poder público ou comunidade?

4) Quais são os critérios de seleção dos municípios a serem atendidos com cursos de capacitação? (Há prioridade para a demanda de origem mais participativa de comunidades mais organizadas?...)

5) Como é feita a divulgação dos cursos de capacitação nos municípios?

6) Como é feita a seleção e a inscrição dos participantes? (Facilitadores/dificultadores)

Áreas de Conhecimento (Prestação de serviços de Consultoria e/ou Instrutoria do SENAC para a região do PRODETUR NE II):

Tendo sempre em vista a formação do profissional para o desenvolvimento do turismo sustentável, proposta pelo PRODETUR NE II, gostaríamos de falar agora sobre as 14 áreas de conhecimento áreas de conhecimento priorizadas pelo SENAC.

1. Comércio

2. Comunicação e Artes

3. Conservação e Zeladoria

4. *Design*

5. Hospitalidade
6. Idiomas
7. Imagem Pessoal
8. Informática
9. Gestão
10. Lazer e Desenvolvimento Social
11. Meio Ambiente
12. Saúde
13. Telecomunicações
14. Turismo

7) Considerando o enfoque da formação profissional desenvolvido pelo SENAC em cada uma dessas áreas de conhecimento, quais delas são consideradas as mais adequadas à capacitação do profissional para o desenvolvimento do turismo sustentável dentro do Projeto PRODETUR NE II?

8) Dentro dessas áreas de conhecimento, quais são os cursos relacionados diretamente ao turismo e hospitalidade oferecidos pelo SENAC-MG?

9) Para cada um desses cursos, gostaríamos de obter as seguintes informações: (VER FORMULÁRIO DESCRITIVO DO CURSO)

10) Os cursos são todos formatados de acordo com um padrão estabelecido pelo SENAC e repassados no mesmo padrão pelos instrutores?

11) Como se dá a seleção/formação dos instrutores do SENAC-MG?

12) Qual é hoje o número de instrutores capacitados para atuar na formação do profissional para o turismo e hospitalidade na área do PRDODETUR NE II

13) Para o curto/médio prazo, já existe alguma proposta/programa de seleção e formação de novos instrutores para atuar nessa região?

14) O modelo de formação profissional do SENAC está baseada no desenvolvimento das competências, conforme estabelecido na nova legislação brasileira para a formação profissional?

15) Na proposta de desenvolvimento do turismo sustentável do PRODETUR NE II, há a preocupação com a certificação profissional, de acordo com a nova legislação brasileira para a educação profissional.

Nesse sentido, como se dá hoje a atuação do SENAC-MG: o seu modelo de formação profissional já prevê a avaliação dos participantes para fins de certificação de qualificação profissional?

Em caso negativo, há alguma proposta de reformulação desse modelo de formação profissional?

C) Sobre a formação e a atuação dos instrutores do SENAC

- 1) O SENAC conta atualmente com quantos instrutores cadastrados/capacitados pela instituição para atuar na formação do profissional para o desenvolvimento do turismo sustentável na região do PRODETUR NE II?
- 2) E especificamente para a área de turismo e hotelaria?
- 3) Qual será o quadro desses profissionais (número de profissionais por tipo de curso, perfil), para as áreas de capacitação relacionadas ao desenvolvimento do turismo sustentável, no curto/médio prazo (2003 - 2008)?
- 4) Nos processo de seleção e de capacitação dos instrutores para os cursos de capacitação do profissional para o turismo, quais são as competências consideradas mais importantes pelo SENAC?
- 5) O SENAC incentiva, facilita e/ou propicia a educação continuada do seu corpo docente? Como?

D) Avaliação dos resultados dos cursos para os municípios e para os profissionais

- 1) Considerando as necessidades na formação do profissional para o desenvolvimento do turismo sustentável, qual a avaliação do SENAC em relação aos resultados dos cursos já desenvolvidos nos municípios dos Pólos objetos do PRODETUR NE II, especialmente naqueles 27 municípios selecionados para a primeira fase do programa?
- 2) O SENAC acompanha os resultados dos cursos/programas de formação profissional com o objetivo de verificar se há uma efetiva geração de emprego e renda para os participantes? Em caso afirmativo, como se dá esse acompanhamento? (BANCO DE OPORTUNIDADES DE TRABALHO)
- 3) Nesse sentido, qual tem sido a avaliação do aproveitamento/aplicação dos cursos pelos participantes?
- 4) E qual tem sido o aproveitamento dos participantes dos cursos no município, isto é, seu aproveitamento pelos órgãos públicos, instituições e empresas dos municípios?
- 5) Considerando o padrão de atuação do SENAC-MG na formação profissional para o turismo e hospitalidade, qual seria a avaliada da atuação do SENAC-MG na região abrangida pelo PRODETUR NE II? Como essa atuação poderia ser ampliada, melhorada? Quais os principais dificultadores? E os facilitadores?

FORMULÁRIO DESCRITIVO DO CURSO

INSTITUIÇÃO: SENAC-MG

- 1) Área de conhecimento:
- 2) Nome do curso:
- 3) Objetivo:
- 4) Público-alvo:
- 5) Carga horária: 1 – Teoria 2 – Prática
- 6) Duração do curso (dias/semanas/meses/semestres):
- 7) Síntese do currículo do curso:
- 8) Qual é a periodicidade de oferta do curso?
 Mensal Bimensal Trimestral
 Quadrimestral Semestral Anual
 Outra _____
- 9) Pré-requisitos
 - a) Escolaridade mínima exigida
 - b) Conhecimento/experiência na função
 Certificado de qualificação
 Experiência anterior mínima de _____ anos
 Estar em exercício há, no mínimo, _____ anos
 Não exige conhecimento/experiência anterior
- 10) Classificação do curso: 1 - Regular 2 - Livre
 Profissionalizante Nível Básico Profissionalizante Nível Técnico
 Profissionalizante Nível Tecnológico Outra (Especificar)
- 11) Tipo de curso quanto ao desenvolvimento da competência:

Nível Básico	Nível Técnico
<input type="checkbox"/> Aprendizagem	<input type="checkbox"/> Qualificação
<input type="checkbox"/> Qualificação básica	<input type="checkbox"/> Habilitação
<input type="checkbox"/> Programas compensatórios	<input type="checkbox"/> Aperfeiçoamento
<input type="checkbox"/> Instrumentação	<input type="checkbox"/> Especialização
<input type="checkbox"/> Aperfeiçoamento/Atualização	
- 12) Reconhecimento ao final do curso:
 Declaração de estudos (sem terminalidade)
 Certificação de qualificação profissional básica (nível básico)
 Certificação de Qualificação Profissional Técnica (módulo com terminalidade)

() Diploma de técnico de nível médio

13) Informações sobre os instrutores cadastrados/capacitados para ministrar o curso na área do PRODETUR NE II:

a) Número de instrutores cadastrados/capacitados:

b) Perfil dos instrutores:

ANEXO 2

Roteiro de entrevista – SEBRAE- MG

A) A atuação do SEBRAE-MG nos 3 Pólos de Desenvolvimento do Turismo Sustentável, especialmente nos municípios selecionados para o PRODETUR NE II

1) Em janeiro de 2003, a partir da parceria firmada com a Secretaria de Estado Extraordinária para o Desenvolvimento dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri e Norte de Minas, o SEBRAE criou o Núcleo de Apoio ao Desenvolvimento dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri e Norte de Minas. Este será também o núcleo coordenador das atividades relativas ao PRODETUR NE II no SEBRAE? Como tem sido a participação do SEBRAE no PRODETUR NE II em Minas Gerais?

2) No planejamento/programação dos cursos para o período 2003 - 2004 nos 27 municípios selecionados para o PRODETUR NE II já foi considerada, de alguma forma, a perspectiva de implementação do PRODETUR NE II na região?

3) Como se dá, hoje, a atuação do SEBRAE-MG nos municípios selecionados para o PRODETUR NE II? Formação

c) Educação presencial (nome e telefone do contato) (número de participantes por município, vantagens do modelo) (nome e telefone do contato)

d) Educação a distancia (número de participantes por município, vantagens do modelo) (nome e telefone do contato)

e) Outros (nomes e telefones dos contatos)

f) Prestação de serviços de consultoria

4) Dentro da estrutura do SEBRAE-MG, como é feito o atendimento aos 27 municípios abrangidos pelo PRODETUR NE II?

SEDE EM BH — REGIONAL — LOCAL

5) Quais são e qual é o papel dos principais parceiros do SEBRAE nos programas de capacitação do profissional nos 27 municípios selecionados para o PRODETUR NE II:

a) no nível federal

b) no nível estadual

c) no nível municipal

6) Quais são hoje as principais fontes de recursos para os programas de capacitação do profissional desenvolvidos/programados pelo SEBRAE nos 27 municípios integrantes do PRODETUR NE II?

a) Para os cursos em desenvolvimento

Áreas de Prestação de serviços de Consultoria e/ou Instrutoria do SEBRAE para a região do PRODETUR NE II:

Turismo

1. Desenvolvimento Local/Arranjos e Setores Produtivos (G)
2. Artesanato/Gestão e Comercialização (F)
3. Agronegócios/Agricultura Orgânica (E)
4. Atendimento Especializado no Balcão
5. Negócios e Comercialização (D)
6. Educação e Empreendedorismo/Matrizes de Soluções Educacionais
7. Educação e Empreendedorismo/Programa Sistema de Gestão da Qualidade (C)
8. Educação e Empreendedorismo/Programa Aprender a Empreender (A)
9. Educação e Empreendedorismo/Programa saber Empreender (B)

9) Considerando o enfoque da formação profissional desenvolvido pelo SENAC em cada uma dessas áreas de conhecimento, quais delas são consideradas as mais adequadas à capacitação do profissional e/ou da comunidade para o desenvolvimento do turismo sustentável dentro do Projeto PRODETUR NE II?

10) Quais são os cursos relacionados diretamente ao turismo e hospitalidade oferecidos e com qual frequência?

11) Qual é o local de realização dos cursos?

– Prédios das unidades regionais/locais do SEBRAE

– Espaços cedidos pelos municípios/empresariado/comunidades

12) Os cursos são todos formatados de acordo com um padrão estabelecido pelo SEBRAE e repassados no mesmo padrão pelos instrutores?

13) A formação dada pelo SEBRAE está baseada no desenvolvimento das competências, conforme estabelecido na nova legislação brasileira para a formação profissional?

14) Há preocupação do SEBRAE com a avaliação dos participantes ao final dos cursos para fins de certificação de qualificação profissional? MENCIONAR O PROJETO DE COMPETITIVIDADE DOS PEQUENOS MEIOS DE HOSPEDAGEM (CURSO GESTÃO DE PEQUENOS MEIOS DE HOSPEDAGEM (PODEMOS PARTICIPAR? COMO INSCREVER)

C) Sobre a formação e a atuação dos instrutores do SEBRAE

- 1) O SEBRAE conta atualmente com quantos instrutores cadastrados/capacitados pela instituição para atuar na capacitação do profissional para o desenvolvimento do turismo sustentável na região do PRODETUR NE II? (Discriminar por curso no FORMULÁRIO DESCRITIVO DO CURSO)
- 2) E especificamente para a área de turismo e hotelaria? (Discriminar por curso no FORMULÁRIO DESCRITIVO DO CURSO)
- 3) Considerando os processos de cadastramento e de capacitação de consultores/instrutores ora desenvolvido pelo SEBRAE, qual deverá ser o quadro desses profissionais (número de profissionais por tipo de curso, perfil), para as áreas de capacitação relacionadas ao desenvolvimento do turismo sustentável, no curto prazo (2003-2004)?

D) Sobre a formação e a atuação dos instrutores do SENAC

- 1) Gostaríamos que você comentasse sobre o processo de seleção/formação dos instrutores do SEBRAE-MG?
- 2) Nos processos de seleção e de capacitação dos instrutores para os cursos de capacitação do profissional para o turismo, quais são as competências consideradas mais importantes pelo SEBRAE? (PERFIL DO INSTRUTOR)
- 3) O SEBRAE incentiva, facilita e/ou propicia a educação continuada dos instrutores/consultores? Como?

E) Avaliação dos resultados dos cursos para os municípios e para os profissionais

- 1) Considerando as necessidades na formação (DA COMUNIDADE, DO EMPRESARIADO, DO PROFISSIONAL) para o desenvolvimento do turismo sustentável, qual é a avaliação do SEBRAE em relação aos resultados dos cursos já desenvolvidos nos municípios dos Pólos objetos do PRODETUR NE II, especialmente naqueles 27 municípios selecionados para a primeira fase do programa? (Programa Grande Sertão; Programa SEBRAE Turismo; Programa Desenvolvimento Local; Atendimento – PBE/Empreender/DLIS/Artesanato)
- 2) O SEBRAE acompanha os resultados dos cursos/programas de capacitação com o objetivo de verificar se há uma efetiva geração de emprego e renda para os participantes? Como?
- 3) Nesse sentido, qual é a avaliação do aproveitamento/aplicação dos cursos pelos participantes?

- 4) E qual tem sido o aproveitamento dos participantes dos cursos no município, isto é, seu aproveitamento pelos órgãos públicos, instituições e empresas dos municípios?
- 5) Considerando o padrão de atuação do SEBRAE-MG na formação profissional para o turismo e hospitalidade, qual seria a avaliada da atuação do SEBRAE-MG na região abrangida pelo PRODETUR NE II? Como essa atuação poderia ser ampliada e melhorada? Quais são os principais dificultadores? E os facilitadores?

FORMULÁRIO DESCRITIVO DO CURSO

INSTITUIÇÃO: SEBRAE-MG

- 1) Área de conhecimento: Turismo
- 2) Nome do curso: Como empreender no meio rural (gestão de negócio)
- 3) Objetivo:
- 4) Público-alvo:
- 5) Carga horária: 1 – Teoria 2 – Prática
- 6) Duração do curso (dias/semanas/meses/semestres):
- 7) Síntese do currículo do curso:

- 8) Qual é a periodicidade de oferta do curso?
() Mensal () Bimensal () Trimestral
() Quadrimestral () Semestral () Anual
() Outra _____
- 9) Pré-requisitos
c) Escolaridade mínima exigida
d) Conhecimento/experiência na função
() Certificado de qualificação
() Experiência anterior mínima de _____ anos
() Estar em exercício há, no mínimo, _____ anos
() Não exige conhecimento/experiência anterior
- 10) Tipo de curso quanto ao desenvolvimento da competência:
- 11) Reconhecimento ao final do curso:
() Declaração de estudos/participação
() Diploma de

12) Informações sobre os instrutores e consultores cadastrados/capacitados para ministrar o curso na área do PRODETUR NE II:

- a) Número de instrutores cadastrados/capacitados:
- b) Perfil dos instrutores:

ANEXO 3
Questionário instituição formadora
Agência ECO

Prezado Senhor,

Conforme mencionado em nosso contato por telefone, a Fundação João Pinheiro está realizando, a pedido da Secretaria de Estado de Turismo, uma pesquisa nas 27 cidades das regiões dos Vales do Jequitinhonha e do São Francisco e Norte de Minas, selecionadas para a implantação do Programa de Desenvolvimento do Turismo no Nordeste – PRODETUR NE II.

Em sua primeira fase, o Programa prevê um extenso trabalho de coleta e análise dos dados que servirão de base para a elaboração do Plano de Desenvolvimento Integrado do Turismo Sustentável - PDITS de cada região.

Como pesquisadoras contratadas pela Fundação João Pinheiro para a realização da coleta e análise dos dados relativos à **capacitação do profissional para o turismo**, nossa proposta é realizar a pesquisa junto às instituições/empresas formadoras de mão-de-obra na região, dentre elas a RN Consultoria, Assessoramento e Projetos Ltda (Agência Eco).

Assim, estamos enviando o questionário anexo, solicitando-lhe a fineza de respondê-lo em complementação às informações que já nos foram fornecidas por telefone. Sabemos das dificuldades e limitações em disponibilizar um tempo para isso, mas gostaríamos de salientar a importância de sua resposta para a conclusão desta etapa dos nossos trabalhos, essencial para a implantação do PRODETUR na região.

Esperamos, pois, que você possa colaborar, e agradecemos o seu tempo e a sua disponibilidade. Devido à urgência com que devemos receber o seu retorno, pedimos a gentileza de nos responder **até o dia 20 de setembro de 2003**.

Ressaltamos que, como pesquisadoras, temos o compromisso de não revelar suas respostas a outras pessoas e que as informações fornecidas somente serão utilizadas na realização de nosso trabalho.

Colocamo-nos à inteira disposição para quaisquer esclarecimentos no telefone (31) 3225-6218.

SUA PARTICIPAÇÃO É MUITO IMPORTANTE!

Cordialmente,

Adriane Vieira

Ivanete de Deus Simões Vargas

vadri.bh@terra.com.br ivanete@prover.com.br

A) Sobre a atuação do RN Consultoria, Assessoramento e Projetos Ltda. – Agência Eco – nos municípios selecionados para o PRODETUR NE II

1) Como se dá a atuação da Agência Eco?

Favor comentar as áreas de atuação (formação profissional/serviços de consultoria/ outras), estrutura atual e história da Agência, bem como a trajetória profissional de seu fundador).

2) A Agência Eco atua em outras cidades além de Montes Claros? Em quais cidades?

(ANEXOS 2, 3 e 4)

3) Quais são os principais parceiros da Agência Eco e quais os projetos desenvolvidos com cada um deles? Qual é a forma de participação de cada parceiro em termos dos recursos financeiros e logísticos necessários?

4) Quais são as principais fontes de recursos para os programas de formação profissional desenvolvidos pela Agência Eco (FAT, parcerias, matrículas, etc.)?

B) Sobre a demanda e a oferta de cursos de capacitação profissional pela Agência Eco

1) Como se dá a oferta dos cursos de capacitação pela Agência Eco? Comentar.

1. A partir do levantamento/diagnóstico das necessidades do mercado feito pela própria Agência

2. A partir da demanda do mercado (prefeituras, empresários, associações, comunidade, trabalhadores)

3. A partir de solicitações específicas de empresas/instituições

2) Como é feita a divulgação dos cursos?

3) Como é feita a seleção e inscrição dos participantes?

4) Qual é o principal público-alvo dos cursos?

C) Sobre as áreas de atuação da Agência Eco

1) Considerando os diversos cursos de formação profissional oferecidos pela Agência Eco, quais deles são considerados os mais adequados à capacitação do profissional para o desenvolvimento do turismo sustentável? **(VER ANEXO 1)**

2) Qual é o local de realização dos cursos? A Agência Eco dispõe de sede própria para realização dos cursos ou utiliza espaço cedido pelos parceiros?

3) Há preocupação da Agência Eco com a avaliação dos participantes ao final do curso para fins de certificação de qualificação profissional?

D) Sobre a formação e atuação dos instrutores

- 1) A Agência Eco conta atualmente com quantos instrutores capacitados para atuar na formação do profissional para o desenvolvimento do turismo sustentável na região do PRODETUR NE II?
- 2) E especificamente para os cursos na área de turismo e hotelaria? **(VER ANEXO 5)**
- 3) Como se dão os processos de seleção e de formação dos instrutores da Agência Eco? Quais são os conhecimentos, habilidades e atitudes exigidas?
- 4) A Agência Eco incentiva, facilita e/ou propicia a educação continuada dos seus instrutores? Como?

E) Sobre a avaliação dos cursos realizados

- 1) A Agência Eco acompanha os resultados dos cursos/programas de capacitação realizados com o objetivo de verificar se há uma efetiva geração de emprego e renda para os participantes? Como se dá esse acompanhamento?
- 2) E qual tem sido o aproveitamento dos participantes no mercado, isto é, o seu aproveitamento pelos órgãos públicos, instituições e empresas locais?
- 3) A atuação da Agência Eco na formação de profissionais para o desenvolvimento do turismo sustentável poderia ser ampliada/aperfeiçoada? Como? Quais são os principais dificultadores? Quais são os possíveis facilitadores?

CURSOS OFERECIDOS PELA AGÊNCIA ECO – CADEIA PRODUTIVA DO TURISMO E HOTELARIA

Classificação: Iniciação / Capacitação / Reciclagem / Aperfeiçoamento

Duração: dias/semanas/meses

CURSO (Nome e Público-alvo)	C.H.	Duração	Classificação	Objetivo e Síntese do programa do curso	Pré-requisitos

ATUAÇÃO DA AGÊNCIA ECO NOS MUNICÍPIOS SELECIONADOS PARA O PRODETUR NE II – ANOS DE 2001/2002/2003

1 – PÓLO TURÍSTICO CAMINHOS DO NORTE

CIDADE	CURSOS	PARCEIROS	Número de Alunos Atendidos		
			2001	2002	2003
Bocaiúva					
Coração de Jesus					
Francisco Sá					
Grão Mogol					
Janaúba					
Montes Claros					
Montezuma					
Salinas					
Taiobeiras					

2 – PÓLO TURÍSTICO DE SÃO FRANCISCO

CIDADE	CURSOS	PARCEIROS	Alunos Atendidos		
			2001	2002	2003
Brasília de Minas					
Chapada Gaúcha					
Itacarambi					
Jaíba					
Januária					
Pirapora					
São Francisco					
São Romão					
Várzea da Palma					

3 – PÓLO TURÍSTICO DO VALE DO JEQUITINHONHA

CIDADE	CURSOS	PARCEIROS	Alunos Atendidos		
			2001	2002	2003
Capelinha					
Couto de Magalhães de Minas					
Diamantina					
Felício dos Santos					
Itamarandiba					
Minas Novas					
São Gonçalo do Rio Preto					
Serro					
Turmalina					

RELAÇÃO DOS INSTRUTORES DA AGÊNCIA ECO – ÁREA TURISMO E HOTELARIA

NOME	CURSO	ENDEREÇO	TELEFONE

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONSULTORIA NOS ANOS DE 2001/2002/2003

Cidade:
Empresa:
Consultoria prestada na área de:

Cidade:
Empresa:
Consultoria prestada na área de:

ANEXO 4

Questionário instrutores SENAC

Prezado Instrutor do SENAC,

A pedido da Secretaria de Estado do Turismo/TURMINAS, a Fundação João Pinheiro está realizando uma pesquisa em diversas cidades das regiões dos Vales do Jequitinhonha e do São Francisco e Norte de Minas, selecionadas para a implantação do Programa de Desenvolvimento do Turismo no Nordeste – PRODETUR/NE II.

Em sua primeira fase, o Programa prevê um extenso trabalho de coleta e análise de dados que servirão de base para a elaboração do Plano de Desenvolvimento Integrado do Turismo Sustentável – PDITS de cada região.

Como pesquisadoras contratadas pela Fundação João Pinheiro para a realização da coleta e análise dos dados relativos à **capacitação do profissional para o turismo**, estamos realizando uma pesquisa junto às instituições formadoras de mão-de-obra para o setor, dentre elas o SENAC, e aos instrutores que atuam em cursos da área de Turismo e Hotelaria nessas instituições.

Gostaríamos, pois, de convidá-lo(a) a preencher o questionário abaixo, e em seguida, remetê-lo pelo Correio, utilizando o envelope selado enviado anexo a esta correspondência. Sabemos das dificuldades e limitações em disponibilizar um tempo para isso, mas gostaríamos de salientar a simplicidade e rapidez com que o questionário pode ser preenchido e sua importância para conclusão desta etapa dos nossos trabalhos, essencial para a implantação do PRODETUR.

Assim, esperamos que você possa colaborar e agradecemos o seu tempo e a sua disponibilidade.

Devido à urgência com que devemos receber seu retorno, pedimos a gentileza de remetê-lo **até o dia 20 de setembro de 2003**. Se desejar, poderá fazê-lo também pela internet, em quaisquer dos endereços abaixo.

Ressaltamos que, como pesquisadoras, temos o compromisso de não revelar suas respostas a outras pessoas e que as informações fornecidas somente serão utilizadas na realização de nosso trabalho.

Colocamo-nos à inteira disposição para esclarecimentos no telefone 31-3225-6218.

SUA PARTICIPAÇÃO É MUITO IMPORTANTE!

Obrigada,

Adriane Vieira Ivanete de Deus Simões Vargas

vadri.bh@terra.com.br ivanete@prover.com.br

QUESTIONÁRIO

1. DATA: ___/___/___

2. Nome:

3. Nível de escolaridade:

() 2º grau

() Curso técnico

() Curso superior em

() Pós-Graduação *lato sensu* (especialização) em:

() Mestrado em:

4. Experiência profissional:

Áreas nas que já atuou:

Há quanto tempo você trabalha em Turismo ou Hotelaria?

Tipo de empresa do setor na qual trabalha/já trabalhou

() hotel () restaurante () agência de viagem () outra

Há quanto tempo você trabalha como instrutor na área de Turismo e Hotelaria

() no SENAC () em outra instituição

Nome da empresa em que trabalha atualmente:

Atividade desenvolvida:

Desde quanto trabalha nessa empresa:

Quantidade de horas trabalhadas por semana:

Tipo de vínculo profissional:

() CLT (carteira assinada)

() Pessoa jurídica

() Cooperativa de trabalho

() Profissional autônomo

() Outro

Nome da empresa em que trabalhou anteriormente:

Atividade desenvolvida:

Período em que nela trabalhou:

5. Como você chegou ao SENAC?

- A convite do SENAC
- Por indicação de:
- Preencheu cadastro
- Através de anúncio
- Enviou *curriculum vitae*
- Outro:

6. Como foi o processos seletivo?

- Realizou entrevistas
- Realizou teste prático
- Prova escrita
- Realizou exame psicotécnico
- Participou de dinâmica de grupo
- Outras formas de seleção:

7. Quais conhecimentos e habilidades foram exigidos de você no processo seletivo?

- Experiência profissional na área do curso
- Técnicas didáticas
- Relacionamento interpessoal
- Atualização profissional teórica
- Atualização profissional técnica
- Capacidade de comunicar-se verbalmente de maneira clara e articulada, empregando vocabulário adequado
- Capacidade de trabalhar em grupo
- Rapidez de raciocínio
- Conhecimentos de português e matemática
- Habilidades manuais
- Capacidade de manter o equilíbrio emocional para lidar com reclamações, situações imprevistas ou constrangedoras
- Capacidade de conduzir trabalhos e discussões em grupos
- Capacidade de ouvir atentamente o que os seus alunos falam
- Capacidade de observar os procedimentos e as normas de serviços da empresa
- Capacidade de planejar uma aula
- Capacidade de utilizar recursos didáticos informatizados

Outros:

8. Quando de sua contratação, o SENAC lhe ofereceu cursos para desenvolver sua capacidade de exercer a atividade de instrutor?

SIM NÃO

Quais? Citar :

9. Esses cursos foram suficientes para permitir a boa realização de suas atividades?

SIM NÃO

Por quê?

10. Você freqüentou outros cursos fora do SENAC?

SIM NÃO

Quais? Citar:

11. Enumere, em ordem de importância, as competências a serem desenvolvidas nos participantes dos cursos oferecidos pelo SENAC? (Ex.: o número 1(um) é para a mais importante)

Conhecimentos teóricos

Habilidades técnicas

Atitudes pessoais e sociais

12. Quais cursos você ministra no SENAC atualmente?

13. Quantas vezes você já ministrou esse(s) curso(s)?

14. Quais cursos você gostaria de ministrar, mas ainda não o fez?

15. Você se considera apto para ministrá-los?

SIM NÃO

16. Você considera que ainda precisa ser melhor capacitado para ministrá-lo?

SIM NÃO

Qual tipo de curso você considera que ainda precisa realizar?

17. Você tem disponibilidade para viagens em sua região?

SIM NÃO