

3.10 Capacitação da população para o turismo

Reconhecidamente a atividade turística apresenta-se como um importante fator de desenvolvimento econômico e social. Para a elaboração de um Plano de desenvolvimento embasado em informações precisas, é necessário que se conheça, entre outras coisas, o perfil do turista que visita a região, a capacitação do profissional para atendê-lo, a predisposição da população local em desenvolver o turismo nos municípios e também o perfil do empresariado do setor.

Para identificar como a comunidade avalia a decisão do Poder Público de destinar recursos para o desenvolvimento do turismo nas localidades foi realizada pesquisa de campo junto à população dos municípios pertencentes à área de Planejamento. Ao todo foram realizadas 605 entrevistas, sendo que para garantir a representatividade de todo o conjunto, o número de questionários aplicados nas cidades mais populosas foi maior.

O conteúdo das questões está relacionado à conscientização alusiva à necessidade de receber o turista de maneira satisfatória, de manter atitude de “boa educação” no sentido de garantir convívio social adequado (respeito a filas, boa apresentação pessoal, colocar lixos em locais adequados, entre outros) e, também, desenvolver valores éticos e justos em relação aos visitantes.

Quanto à investigação acerca da Capacitação Profissional para o Turismo, a análise voltou-se para avaliação do emprego, distribuição por áreas de trabalho e qualificação profissional no setor de hotelaria, restaurantes, operadoras (agências de viagem receptivas) e locadoras. Em outros termos, procurou-se detectar a capacidade de prestação de serviços ao turista em setores estratégicos para esta área.

3.10.1 Educação da população para o turismo

A educação da comunidade para receber o turista, evidentemente, está ligada ao contexto social no qual está inserida.

É possível observar, por dados analisados no item alusivo aos indicadores educacionais, que o Estado do Piauí tem apresentado uma melhoria global em relação à educação formal da população. Este fato sugere o início de um processo de alteração do quadro insatisfatório em que se encontrava o Estado, quadro este desfavorável no que diz respeito à capacitação da população para o turismo.

Os municípios pertencentes ao Pólo Costa do Delta exibiram dados que demonstram uma situação de insuficiência em relação à educação, especialmente, naqueles com menores aglomerações populacionais (Cajueiro da Praia, Luís Correia e Ilha Grande). Nota-se, entretanto, que o município de Teresina, seguido por Parnaíba, apresentou um quadro diferenciado, pois revelou uma média superior de anos de estudo, uma maior porcentagem de crianças que freqüentam a escola, uma média superior de defasagem escolar, enfim, uma melhor taxa de alfabetização da população.

É importante destacar, ainda, que o poder público tem-se empenhado em reduzir o analfabetismo no Estado do Piauí através de Projetos de Capacitação e Treinamento implantados no ano de 2000 e, também, da ampliação da oferta de ensino formal.

É neste contexto que se procurou analisar a disposição da população para acolher o turista; a consciência do papel de cada cidadão no processo de desenvolvimento do turismo, a consciência em relação à chamada “boa educação” da comunidade e, finalmente, a consciência de valores éticos que interferem na relação comunidade x visitantes.

A hospitalidade da comunidade local é fundamental para a permanência do turista em uma determinada região. Obviamente, os turistas mal-atendidos evitam nova visita ao local onde não foram bem tratados.

A elaboração de algumas questões específicas relacionadas neste relatório contribuiu para analisar a relação entre as duas categorias envolvidas, ou seja, o turista e a população que recebe o turista.

Pela análise da resposta aos questionários foi possível observar que a população dos municípios do Pólo Costa do Delta mostra-se extremamente favorável em relação à aproximação entre habitantes locais e turistas.

Em todos os municípios perguntou-se sobre o comportamento do habitante local ao deparar-se com um turista. Nota-se que em nenhum caso a resposta apresentou restrições em relação ao visitante.

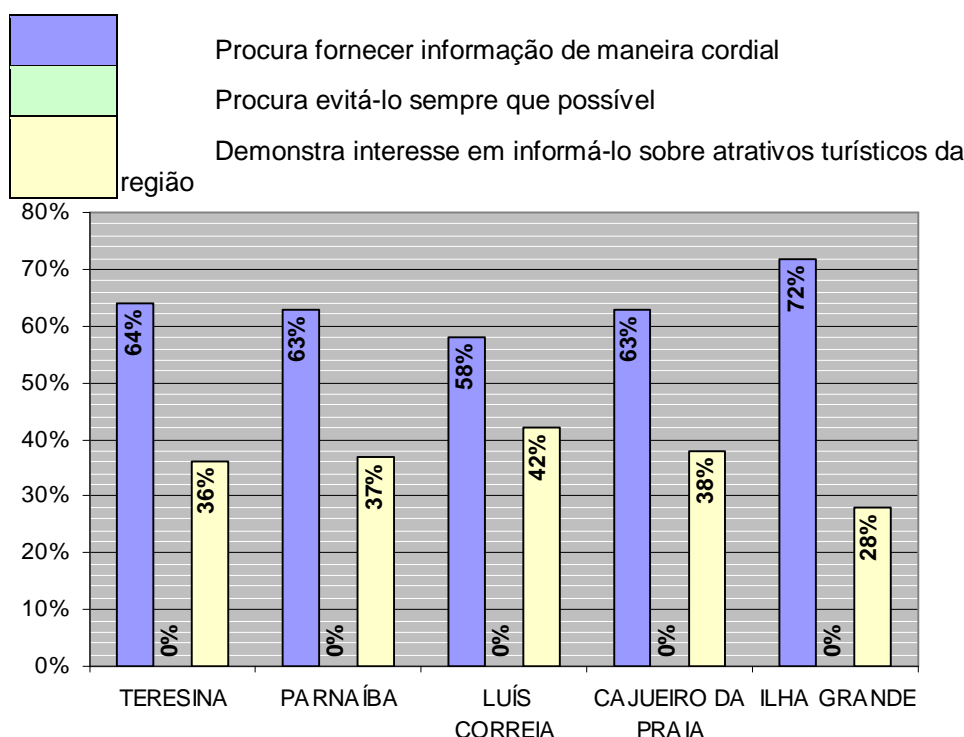


Figura CAP 01. Comportamento da população perante o turista

Os dados apreciados aqui demonstram que a população apresenta boa disposição para atender o turista, pois as respostas ficaram concentradas nos itens: “Procura fornecer informações de maneira cordial” e “Demonstra interesse em informá-lo sobre atrativos turísticos da região”. A aversão ao turista não aparece em nenhum município investigado.

Constatou-se que a opinião da população em relação ao turista é fundamentalmente positiva, fato que pode ser elucidado no percentual de pessoas que acreditam ser importante preservar o bom atendimento para que o visitante retorne ao local visitado.

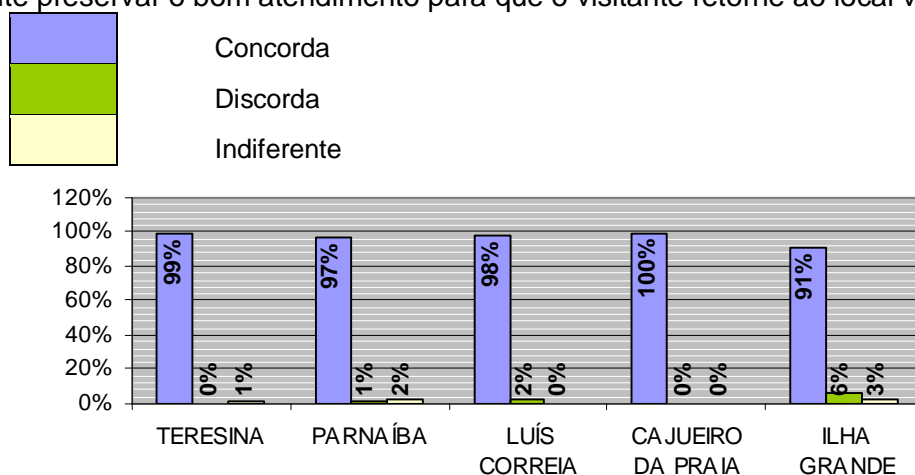


Figura CAP 02. Gráfico: Opinião sobre a importância da recepção ao turista por parte dos moradores

As respostas desta questão indicam uma significativa consciência em relação à importância da manutenção da atividade turística na região. Nota-se que, no município de Cajueiro da Praia, o índice de pessoas que acreditam que o turista deve ser bem recebido chega a 100%, tratamento que possibilita o retorno do turista ao município. Nos outros municípios as respostas não apresentam diferenças consideráveis de opinião.

A mesma situação pode ser confirmada pelos resultados obtidos entre a população, quando interrogada sobre a necessidade de empenho e preservação do bom atendimento ao turista por parte dos receptores do visitante.

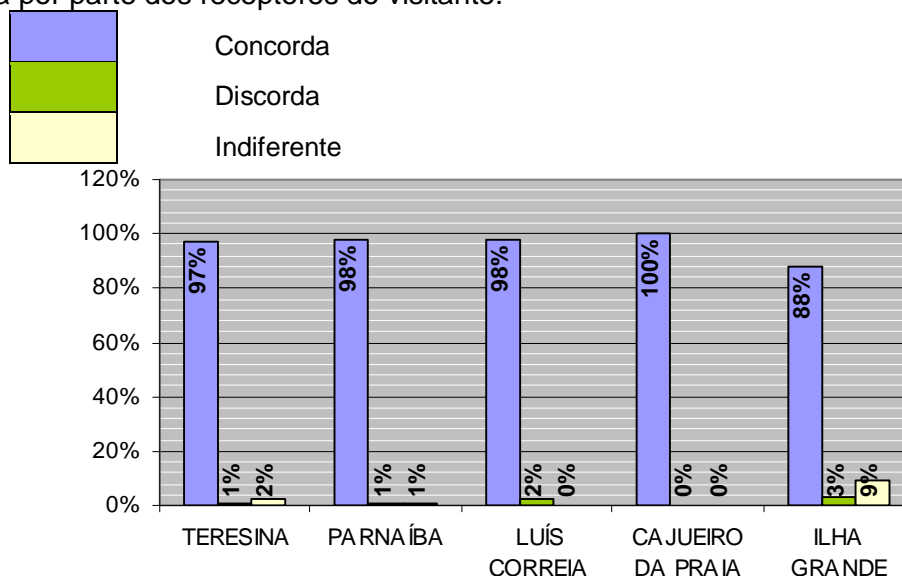


Figura CAP 03. Gráfico: Opinião sobre a importância do empenho e bom atendimento ao turista por parte dos moradores

Nos municípios de Teresina, Parnaíba, Luís Correia e Cajueiro da Praia, as opiniões favoráveis ao bom atendimento ao turismo alcançam índices entre 97% e 100%. Ou seja, a maior parte da população investigada valoriza a atividade turística, já que acredita ser indispensável atender o visitante de forma satisfatória.

A boa disposição para atender o turista também pode ser notada através das respostas dirigidas à necessidade de manutenção da atividade turística na região e pelos incentivos dos órgãos públicos.

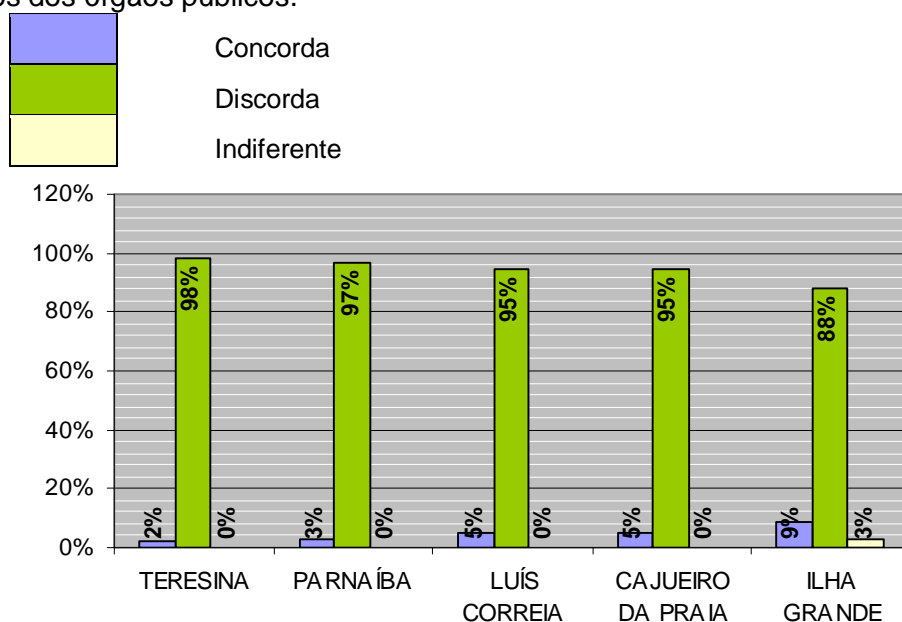


Figura CAP 04. Gráfico: Concordância com a postura dos órgãos públicos por evitar a entrada e a permanência de turistas na região

O número de pessoas que responderam ser necessário evitar a entrada e permanência de turista na região representa um percentual muito baixo. Nota-se que nos municípios mais urbanizados, como Teresina e Parnaíba, o índice de respostas favoráveis ao turismo chega a 98% e 97% respectivamente. No município de Ilha Grande, o número de pessoas que responderam ser importante evitar a manutenção de turistas representa 9% do universo pesquisado, ou seja, o maior percentual encontrado nos municípios de nosso interesse. Esse índice reflete o descontentamento da população com a falta de infraestrutura da cidade. Na alta temporada, em virtude do aumento da população na cidade, é comum a falta de energia, água e o acúmulo de lixo nas ruas e na praia.

Os depoimentos obtidos em reuniões com grupos focais sugerem que o incremento da atividade turística traz melhorias para a população local em diversos aspectos. Entre elas, destacou-se a maior oferta de emprego, o aumento das vendas de produtos artesanais e o empenho da prefeitura local em manter a região limpa.

Os moradores de Cajueiro da Praia, por exemplo, colocaram em destaque o interesse do poder público local em manter a praia limpa durante o carnaval, período de maior demanda turística.

Este fato foi apontado como medida fundamental para a preservação do turismo e, conseqüentemente, de melhoria de renda da comunidade.

Em contrapartida, estes moradores revelam preocupação com a qualidade do atendimento ao turista.

Entre as pessoas que responderam o questionário, é visível a consciência em relação ao despreparo da comunidade para receber o visitante.

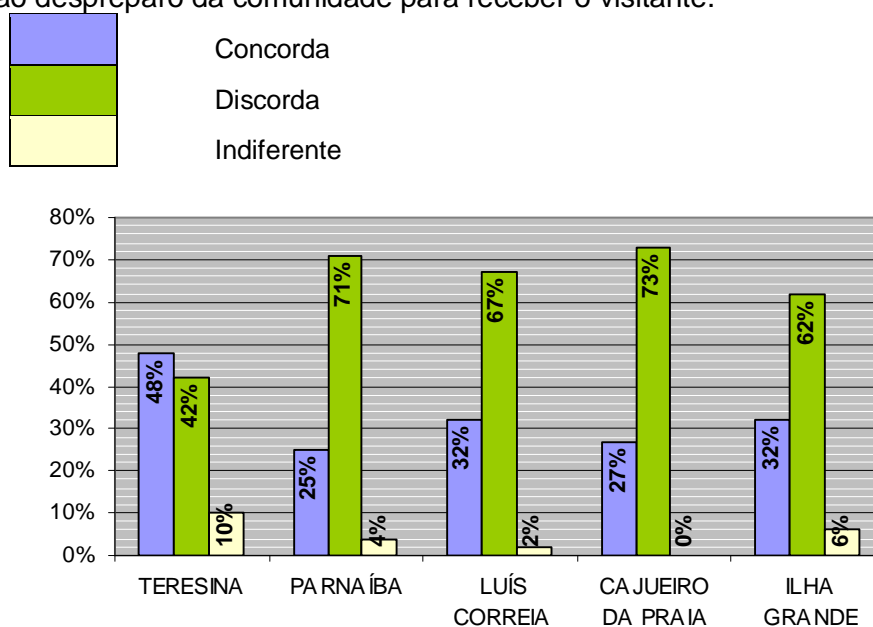


Figura CAP 05. Gráfico: Opinião sobre o fato da população do município estar preparada para receber o turista de maneira satisfatória

A ausência de preparo da comunidade local para receber o turista mostrou ser um problema para os moradores que responderam o questionário, especialmente nos municípios cuja população é menor. Em Cajueiro da Praia, 73% dos participantes da pesquisa acreditam que a população não está preparada para receber o turista de maneira satisfatória. Esta opinião é compartilhada pelos moradores dos municípios de Parnaíba (71%), Luís Correia (67%) e Ilha Grande (62%), embora em proporções ligeiramente inferiores.

No Município de Teresina, 48% dos moradores que responderam o questionário, ou seja, quase metade do universo pesquisado, considera que a população apresenta preparação satisfatória para receber o turista. Este fato está ligado à maior oferta de empregos associada ao índice de preparação formal dos moradores, que é mais elevado na

capital¹, conforme foi observado no item Educação, analisado juntamente aos indicadores sociais dos municípios do Pólo.

Entretanto, a importância do investimento em qualificação profissional das comunidades receptoras do turismo aparece de forma considerável entre os moradores consultados.

O percentual de respostas relacionadas à necessidade de investimento e incentivo por parte do poder público na qualificação da população para atuar na área do turismo é significativamente elevado.

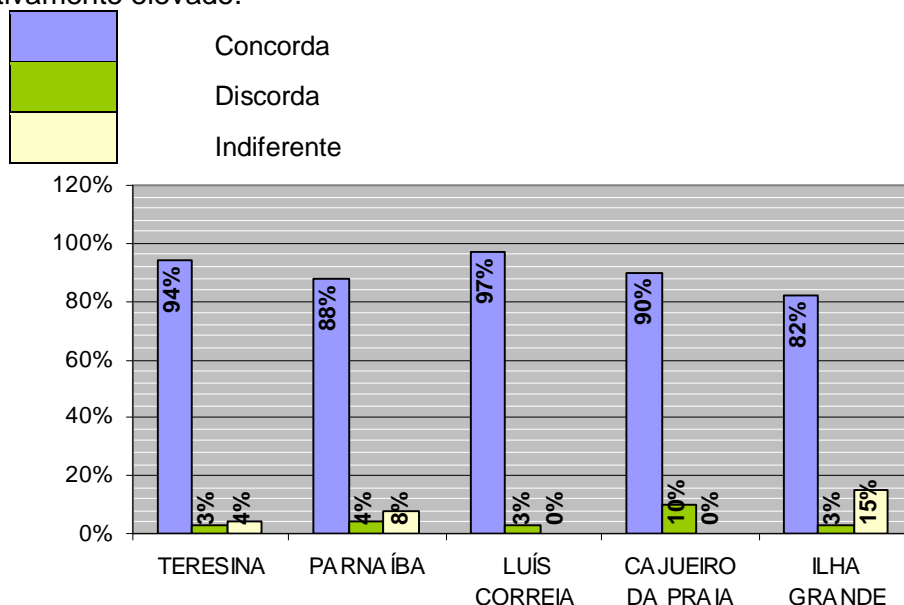


Figura CAP 06. Gráfico: Opinião em relação à necessidade de investimentos e incentivos de ordem pública na qualificação da população para receber o turista de forma satisfatória

Nos municípios de Teresina, Luís Correia e Cajueiro da Praia este percentual supera a ordem de 90%, chegando a quase 100% (Luís Correia).

A indiferença em relação à necessidade de qualificação da população para receber o turista é maior apenas no município de Ilha Grande (15%).

É importante notar que o desenvolvimento do turismo deve ocorrer de forma a favorecer a população receptora, tanto no sentido econômico, quanto no sentido social e ambiental.

Os dados apresentados indicam que a população dos municípios analisados neste relatório considera importante a atividade turística enquanto veículo de transformação de um quadro social marcado pela carência em setores essenciais.

Foi possível detectar uma postura favorável em relação à receptividade da população local ao turismo, acompanhada de uma conscientização considerável no que diz respeito aos benefícios que tal atividade pode proporcionar.

Nota-se claramente que o turismo é visto como atividade que favorece as condições de vida da população local, entre um número considerável de moradores solicitados para responder o questionário.

¹ No município, além da taxa de alfabetização apresentar um quadro superior em relação aos outros municípios analisados, há maior concentração de Instituições de Ensino Superior.

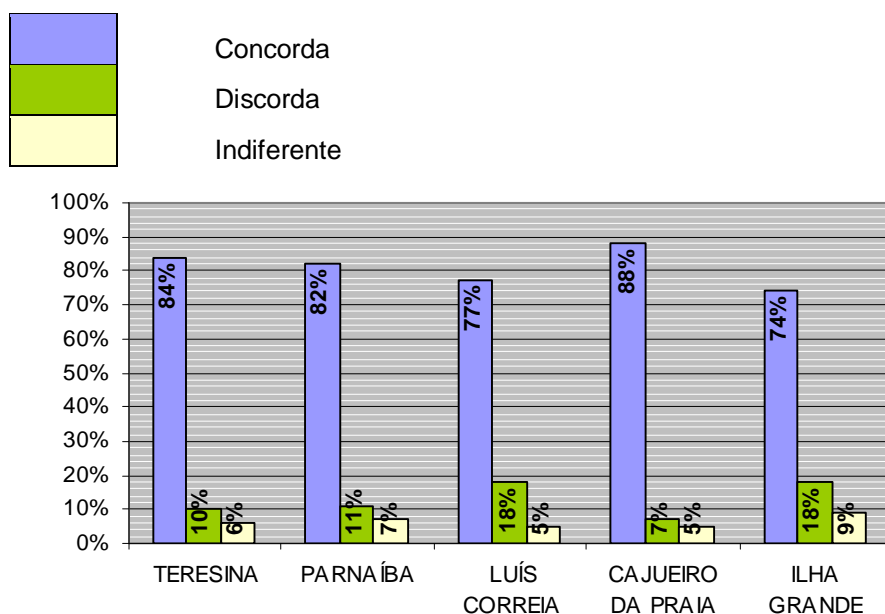


Figura CAP 07. Gráfico: Opinião sobre a questão do desenvolvimento da atividade turística favorecer as condições de vida da população local

A concentração de respostas afirmativas em relação à questão elaborada indica apreciação positiva no que tange os benefícios do turismo para a comunidade, especialmente, nos municípios de Cajueiro da Praia (88%), Teresina (84%) e Parnaíba (82%).

O índice de respostas que não consideraram o turismo como uma atividade que favorece as condições de vida da população chegou a quase 20% nos municípios que apresentam os mais sérios problemas de infra-estrutura básica.

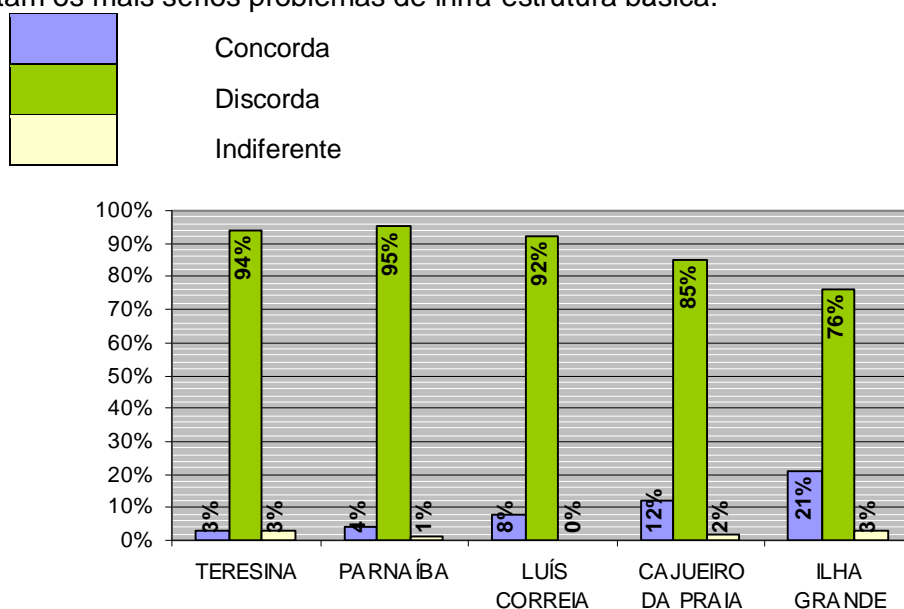


Figura CAP 08. Gráfico: Opinião sobre o desenvolvimento do turismo ser desfavorável para a população do município

O maior índice de respostas afirmativas em relação a este item foi encontrado no município de Ilha Grande, ou seja, a percepção de que o turismo implica em resultados nocivos à população local é maior no município citado, seguido por Cajueiro da Praia (12%).

Em contrapartida, em Teresina, Parnaíba e Luís Correia, mais de 90% das respostas obtidas revelam contrariedade em relação ao caráter desfavorável do desenvolvimento do turismo.

Embora as respostas apresentem resultados variáveis entre os municípios, verifica-se a mesma tendência em relação à consciência acerca das conseqüências que a atividade turística proporciona à comunidade.

Ao se depararem com a questão relacionada ao desenvolvimento do município atrelado ao crescimento do consumo de produtos e serviços, nota-se elevado índice de concordância em detrimento da discordância ou indiferença sobre o papel que o turismo pode apresentar.

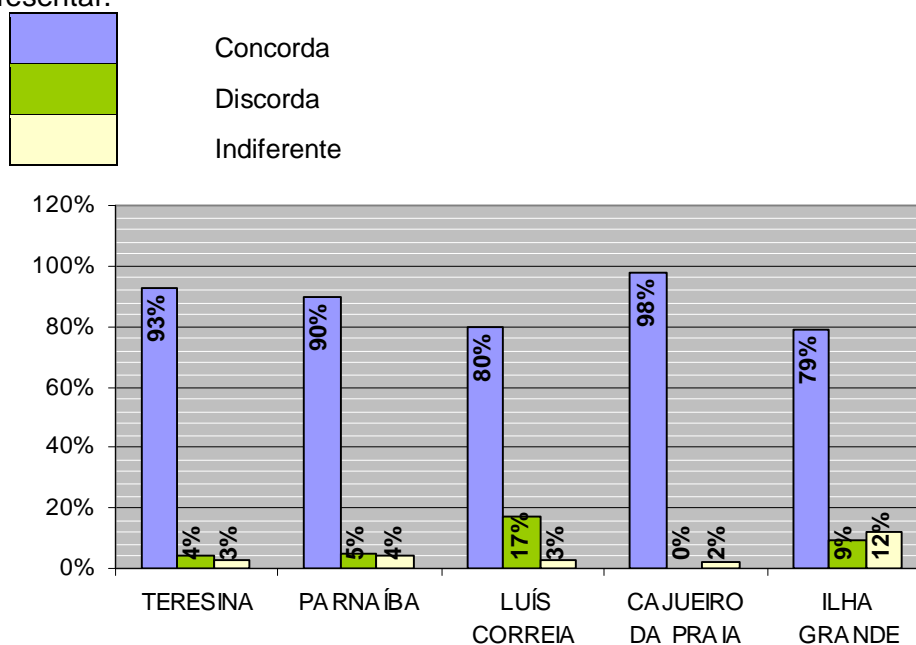


Figura CAP 09. Gráfico: Opinião sobre a contribuição do consumo de produtos e serviços da cidade pelo turista no desenvolvimento local

No Município de Cajueiro da Praia, 98% dos moradores que responderam o questionário consideram importante o consumo de produtos e serviços pelos turistas, seguido por Teresina (93%) e Parnaíba (90%). Nos municípios de Cajueiro da Praia e Ilha Grande, este percentual é menor (79% e 80%, respectivamente).

Além de dirigir a atenção para as expectativas em relação aos impactos socioeconômicos provocados pelo turismo, este relatório procurou apreender as opiniões dos moradores acerca dos impactos ambientais causados por esta atividade.

A percepção da população investigada em relação à possibilidade de harmonizar o crescimento do turismo com a preservação do meio ambiente é consideravelmente positiva. Todas as respostas obtidas nos municípios, através da aplicação dos questionários, ultrapassaram o percentual de 70% no sentido afirmativo, isto é, a maior parte das pessoas consultadas acredita ser possível desenvolver a atividade turística e garantir a preservação ambiental.

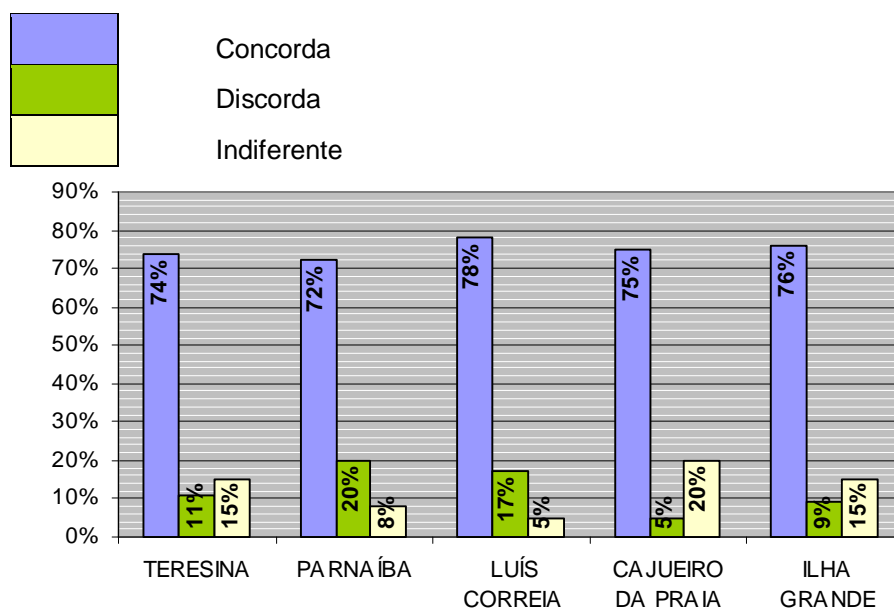


Figura CAP 10. Gráfico: Opinião sobre a importância do desenvolvimento da atividade turística e a preservação do meio ambiente

As respostas obtidas nos municípios indicam uma situação extremamente favorável no que diz respeito à disposição e conscientização da comunidade em relação ao papel que a atividade turística representa para o município, bem como a influência que esta pode acarretar para os moradores receptores dos turistas na região.

Este fato aparece elucidado nos números demonstrados logo abaixo. Nota-se que quase a totalidade das respostas relativas à importância do incentivo e/ou investimento público no desenvolvimento do turismo nos municípios são afirmativas.

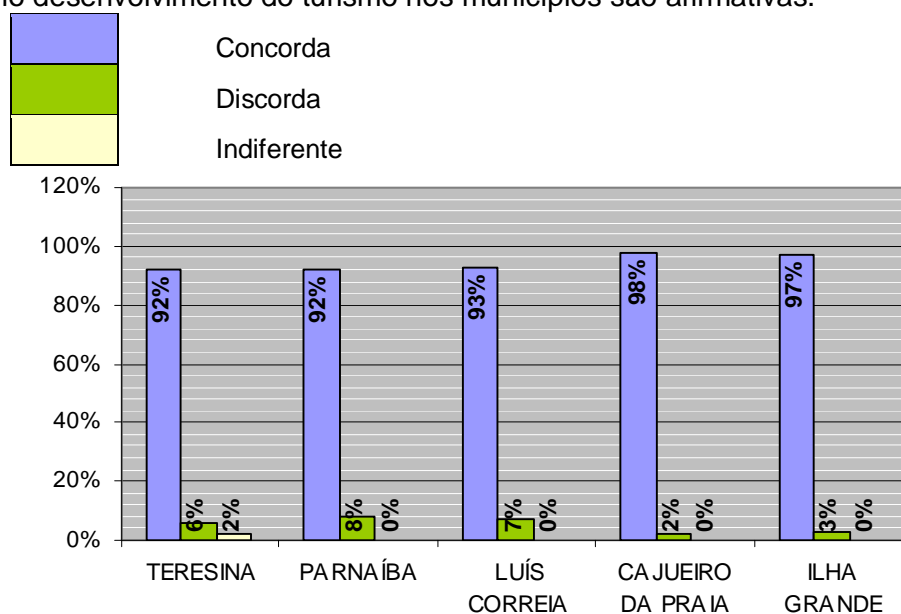


Figura CAP 11. Gráfico: Opinião sobre a necessidade de incentivos e investimentos no desenvolvimento do turismo local

No Município de Cajueiro da Praia, 98% dos entrevistados concordaram com a necessidade de investimentos e incentivos no desenvolvimento do turismo local seguido por Parnaíba com 94%, Luís Correia e Teresina com 93% e Ilha Grande com 88%.

Verifica-se, portanto, considerável expectativa da população local em relação ao desenvolvimento turístico nos municípios, o que, evidentemente, está ligado à possibilidade de melhoria das condições de vida dos moradores.

É relevante notar que a população, em sua grande maioria, espera tal investimento. O baixo índice de respostas no item “indiferente” confirma este interesse.

Para avaliar o comportamento da população dos municípios do Pólo no que diz respeito aos princípios mínimos que garantem um relacionamento satisfatório entre moradores e visitantes, procurou-se analisar as opiniões da própria população sobre procedimentos diversos.

Em todos os municípios consultados nota-se que a população apresenta considerável consciência sobre condutas adequadas, tais como respeitar filas em locais públicos, preocupar-se com a apresentação pessoal, jogar lixo na lixeira e respeitar a sinalização de trânsito.

Nota-se que no item alusivo ao respeito às filas em locais públicos o percentual de moradores que atendem satisfatoriamente esta conduta é significativamente elevado. Em todos os municípios, mais de 90% dos moradores consultados afirmam respeitar as filas freqüentemente.

A freqüência em relação à boa apresentação em locais públicos também aparece como preocupação para a maior parte dos moradores consultados. Nos municípios de Teresina, Parnaíba e Luís Correia, mais de 90% da população pesquisada afirmou preocupar-se freqüentemente com a apresentação pessoal. Este percentual é menor, porém, no município de Cajueiro da Praia (75%) e Ilha Grande (88%).

Sobre o hábito de jogar lixo na lixeira ou em locais adequados, nota-se que a freqüência, neste caso, é menor, especialmente nos municípios de Ilha Grande (70%), Cajueiro da Praia (78%) e Teresina (78%).

Verifica-se que entre os moradores consultados no município de Ilha Grande, há uma quantidade significativa de pessoas que nunca, representado por 21% dos entrevistados e raramente, 9%, jogam lixo em locais adequados.

As regras de trânsito também são respeitadas por parcela considerável da população local dos municípios analisados.

O pior índice de desrespeito à sinalização de trânsito aparece no município de Ilha Grande, representado por 21% das respostas. O melhor percentual em relação a esta conduta ocorre no município de Luís Correia, onde 90% dos entrevistados afirmam respeitar a sinalização de trânsito com freqüência.

Finalmente, procurou-se investigar a conduta dos moradores em relação à forma de tratamento do turista. As respostas indicam um elevado percentual entre a população consultada em relação ao bom acolhimento do visitante.

É relevante observar que a totalidade dos moradores de Luís Correia afirma fornecer freqüentemente informações com simpatia quando solicitadas. Este percentual é ligeiramente menor nos municípios de Teresina (98%), Cajueiro da Praia (98%), Parnaíba (96%) e Ilha Grande (94%).

Pode-se dizer que a população dos municípios da região do Pólo Costa do Delta exhibe disposição extremamente favorável à receptividade ao turista. Embora as condutas que indicassem “boa educação” da população apareçam entre a maior parte das pessoas consultadas, o resultado das questões demonstra considerável preocupação em relação ao despreparo da comunidade para receber o turista.

É fundamental observar que o Estado do Piauí tem desenvolvido programas de capacitação dirigidos à população dos municípios pertencentes ao Pólo Costa do Delta. Segundo a Secretaria do Planejamento do Estado do Piauí, o governo estadual tem dirigido suas atenções para a necessidade de especialização dos profissionais envolvidos com o

setor turístico, já que esta atividade requer um desempenho profissional altamente qualificado.

Para tanto, foram realizados treinamentos pela Secretaria de Planejamento do Piauí, viabilizados a partir dos recursos do PRODETUR – 1ª etapa, conforme dados fornecidos pela SEPLAN, já analisados detalhadamente no item 4.4 deste documento.

Tabela CAP 01. Treinamentos Realizados pela SEPLAN – PRODETUR – 1ª etapa – 2001

Capacitação	Nº de participantes
Curso Linux	2
<i>Cursos de informática:</i>	
Integrado/98	13
Corel, Page e Photo	1
ASP e Intedev	2
Integrado/2000	4
Internet	20
Windows 2000	2
Power Point	6
Curso de redação oficial	30
Implantação do Programa 5" S"	101
Curso de gerenciamento de projetos	25
Curso de análise de investimentos em excel	15

(Fonte: SEPLAN)

Tabela CAP 02. Treinamentos Realizados pela SEMAR – PRODETUR – 1ª etapa – 2001

Capacitação	Nº de participantes
Curso de formação de multiplicadores em educação ambiental	24
<i>Curso de gestão ambiental e mobilização para gerenciamento costeiro (em andamento):</i>	
Instrumentos e práticas de educação ambiental	25
Gestão ambiental	19
GPS e cartografia	22

(Fonte: SEPLAN)

Tabela CAP 03. Treinamentos Realizados pela PIEMTUR – PRODETUR – 1ª etapa - 2001

Quant.	Capacitação	Nº de participantes	Data
1	Curso gestão contemporânea do turismo – Teresina	30	Fev/01
1	Curso estatística e pesquisas aplicadas ao turismo – Teresina	30	Fev/01
1	Curso relações humanas aplicadas ao turismo – Teresina	18	Fev/01
1	Curso relações humanas aplicadas ao turismo – Parnaíba	31	Fev/01
1	Curso operação básica e avançada de microcomputadores – Teresina	30	Fev/01
1	Curso viabilidade financeira de projetos turísticos – Teresina	28	Mar/02
1	Curso de qualificação de animadores turísticos – Teresina	25	Fev/01
1	Curso de qualificação de animadores turísticos – Parnaíba	29	Fev/01
1	Curso de marketing aplicado ao turismo – Teresina	31	Fev/01
1	Curso de planejamento e organização de eventos turísticos – Teresina	22	Fev/01
1	Curso de planejamento e organização de eventos turísticos – Parnaíba	33	Fev/01

...

Continuação da Tabela CAP 03

Quant.	Capacitação	Nº de participantes	Data
1	Cursos ministrados em contrato com o SEBRAE – PI	–	Abr/01
1	Curso turismo com qualidade – Teresina	–	Abr/01
1	Curso turismo com qualidade – Parnaíba	–	Abr/01
1	Curso “De olho na qualidade” – Teresina	–	Abr/01
1	Curso “De olho na qualidade” – Parnaíba	–	Abr/01
1	Curso organização e higiene de cozinha – Teresina	–	Abr/01
1	Curso organização e higiene de cozinha – Parnaíba	–	Abr/01
1	Curso gerenciamento de hotéis – Teresina	–	Abr/01
1	Curso gerenciamento de hotéis – Parnaíba	–	Abr/01
1	Curso atendimento e informações turísticas – Parnaíba	–	Abr/01

(Fonte: SEPLAN)

Os treinamentos oferecidos pelo poder público abrangem áreas diversificadas, procurando atender a necessidade de qualificar profissionais do setor turístico na região do Pólo Costa do Delta.

Nota-se que o número de participantes nos treinamentos relacionados acima somam 618 pessoas, o que sugere o início do atendimento da necessidade de qualificação profissional.

Para suprir as carências relativas à preparação profissional, tais ações constituem estratégias fundamentais no sentido de garantir a melhoria das condições de vida da comunidade através do desenvolvimento do turismo.

Deve-se lembrar, ainda, que os programas ligados à capacitação profissional foram realizados a partir do ano 2000, pois o Programa de Desenvolvimento do Turismo (PRODETUR) no Estado do Piauí iniciou suas ações em setembro de 1999. Foi a partir desta data que foram viabilizadas ações concretas para alavancar a atividade turística do Estado através de medidas nas áreas de transporte, saneamento básico, recuperação do patrimônio histórico e fortalecimento institucional dos órgãos executores.

3.10.2 Relação da população anfitrião com o turista

A pesquisa realizada pela SUDENE apresenta a avaliação dos turistas em relação à infra-estrutura, instalação e serviços, destacando-se a análise frente à recepção/hospitalidade da população local, assim como em relação à outros itens uma vez que o atendimento é sempre considerado na avaliação pessoal. Os resultados apresentados encontram-se classificados entre as categorias: ótimo, bom, regular, ruim e péssimo. Para facilitar a leitura, estas categorias foram valoradas com notas de 10 a 0. Deste modo, a categoria “ótimo” passou a valer 10, “bom” 7,5 e assim por diante.

O grau de satisfação da demanda com a recepção é alta, com média de 8,7 em todo o Pólo.

Tabela PER 13. Avaliação da infra-estrutura, instalações e serviços 1999/2000

Item	Teresina	Parnaíba	Pólo Costa do Delta*
Recepção / hospitalidade	8,7	8,7	8,7
Atrativos Naturais	7,4	9,0	8,2

Meios de hospedagem	7,7	7,6	7,7
Equipamentos de lazer	7,7	7,5	7,6
Serviços de receptivo	7,9	7,2	7,6
Patrimônio histórico / cultural	7,3	7,8	7,5
Bares / restaurantes	7,6	7,1	7,4
Táxis	7,5	6,8	7,2
Manifestações populares	7,1	7,1	7,1
Serviços de passeio	6,5	7,6	7,0
Comunicações (correio / telefone)	6,9	7,2	7,0
Diversões noturnas	7,7	6,2	7,0
Terminal rodoviário	7,3	6,4	6,9
Comércio / compras	7,1	6,6	6,9
Sinalização urbana	6,6	6,5	6,6
Limpeza urbana	6,9	5,8	6,4
Aeroporto	7,3	5,2	6,4
Informação turística	6,1	6,7	6,3
Ônibus urbano	6,9	5,7	6,3
Guias de turismo	5,7	6,5	6,1
Segurança pública	5,4	6,3	5,8
Sinalização turística	5,6	5,9	5,7
Média	7,0	6,9	7,0

(Fonte: SUDENE/CTI/FADE/Órgãos Estaduais de Turismo, *Ruschmann Consultores, 2002)

Já em relação à 2002, a pesquisa realizada pela CEPRO quantificou as opiniões através de porcentagem, conforme pode ser observado nas tabelas a seguir, e a questão relativa à recepção continua com bons números.

Tabela PER 14. Avaliação da infra-estrutura, instalações e serviços – Teresina / 2002

Item	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Índice
ATRATIVOS						
Naturais	14,2	66,1	15,0	4,1	0,5	60,7
Patrimônios históricos	14,1	67,8	15,0	2,5	0,6	63,8
Manifestações populares	17,8	64,9	13,5	2,7	1,1	65,4
EQUIPAMENTOS E SERVIÇOS TURÍSTICOS						
Equipamentos de lazer	9,0	55,1	22,6	7,7	5,6	28,2
Passeios oferecidos	6,1	58,3	21,9	8,9	4,9	28,7
Serviços receptivos/empresas	24,8	53,2	12,3	7,4	2,3	56,0
Hospitalidade do povo (*)	52,7	42,5	3,6	1,1	0,1	90,4
Informação turística	13,5	35,8	21,8	20,1	8,7	-1,3
Sinalização turística	3,9	32,2	27,3	25,4	11,2	-27,8
Guias de turismo	10,7	30,4	13,4	22,3	23,2	-17,8
Meios de hospedagem	31,7	58,4	7,3	2,4	0,2	80,2
Bares e restaurantes	22,6	64,3	10,9	1,4	0,9	73,7
Comércio/compras	17,1	63,6	15,5	2,3	1,4	61,5
Diversões noturnas	22,0	56,9	14,4	4,0	2,8	57,7
Serviços de táxis	16,9	67,1	13,1	1,8	1,0	68,1
INFRA-ESTRUTURA						
Comunicações correios/fone	14,1	74,7	9,3	1,5	0,6	77,2
Sinalização urbana	6,3	53,3	29,2	9,1	2,2	19,1
Segurança pública	5,1	52,4	33,5	6,7	2,2	15,1
Limpeza pública	8,2	54,4	28,9	6,5	2,0	25,2
Ônibus urbano	4,3	48,4	42,1	4,0	1,1	5,5
Terminal marítimo/fluvial	6,0	66,0	18,0	4,0	6,0	44,0
Terminal rodoviário	4,5	45,9	35,7	10,5	3,4	0,8

Aeroporto	5,5	49,7	32,8	8,7	3,3	10,4
-----------	-----	------	------	-----	-----	------

(Fonte: Pesquisa direta CEPRO – maio de 2002) (*) Item que obteve conceito (BOM+ÓTIMO) – (REGULAR+RUIM+PÉSSIMO) de, pelo menos, 80% na avaliação dos entrevistados.

Verifica-se que em Teresina, em relação aos equipamentos e serviços turísticos, apenas a hospitalidade do povo e os meios de hospedagem obtiveram um índice igual ou superior a 80%. Em relação à infra-estrutura, o item com maior conceituação foi o de comunicações. Os itens com menores índices de avaliação foram a sinalização turística (-27,2), guias de turismo (-17,8), informação turística (-1,3%), terminal rodoviário (0,8%), ônibus urbano (5,5%) e aeroporto (10,4%).

Tabela PER 15. Avaliação da infra-estrutura, instalações e serviços – Parnaíba e Luís Correia / 2002

Item	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	Índice
ATRATIVOS						
Naturais	40,5	48,6	9,3	1,1	0,5	78,2
Patrimônios históricos	10,4	55,1	30,1	3,2	1,2	31,0
Manifestações populares	7,5	50,8	35,2	4,0	2,5	16,6
EQUIPAMENTOS E SERVIÇOS TURÍSTICOS						
Equipamentos de lazer	14,6	54,8	25,1	4,0	1,5	38,8
Passeios oferecidos	13,3	51,2	30,0	3,1	2,4	29,0
Serviços receptivos/empresas	11,1	54,7	26,5	3,7	4,0	31,6
Hospitalidade do povo (*)	29,5	58,7	10,3	0,8	0,7	76,4
Informação turística	9,2	40,6	31,5	12,0	6,8	-0,5
Sinalização turística	5,8	40,1	36,0	10,8	7,3	-8,2
Guias de turismo	8,0	43,2	28,4	14,8	5,7	2,3
Meios de hospedagem	14,0	67,6	16,8	0,6	1,1	63,1
Bares e restaurantes	10,6	47,0	30,0	6,4	6,0	15,2
Comércio/compras	4,7	43,5	38,8	7,6	5,4	-3,6
Diversões noturnas	17,8	48,6	20,5	9,4	3,6	32,9
Serviços de táxis	7,2	40,4	24,7	18,1	9,6	-4,8
INFRA-ESTRUTURA						
Comunicações correios/fone	14,3	59,6	20,0	3,4	2,7	47,8
Sinalização urbana	5,4	52,7	31,0	6,6	4,3	16,2
Segurança pública	7,7	49,3	29,3	7,4	6,3	14,0
Limpeza pública	7,0	41,9	31,2	12,0	8,0	-2,3
Ônibus urbano	2,9	29,1	36,0	18,9	13,1	-36,0
Terminal marítimo/fluvial	5,6	47,9	38,0	5,6	2,8	7,1
Terminal rodoviário	4,9	42,6	33,4	11,4	7,7	-9,0
Aeroporto	0,0	33,3	0,0	13,3	33,3	-13,3

(Fonte: Pesquisa direta CEPRO – julho de 2002) (*) Item que obteve conceito (BOM+ÓTIMO) – (REGULAR+RUIM+PÉSSIMO) de, pelo menos, 80% na avaliação dos entrevistados.

3.10.2 Capacitação do profissional para o turismo

A sociedade impõe um conjunto de normas na vida do trabalhador. Neste sentido, as empresas ou organizações reconhecem e necessitam de trabalhadores com experiência profissional e qualificação específica em um dado segmento.

Na sociedade contemporânea, a sobrevivência do indivíduo está ligada à sua capacitação profissional obtida pela qualificação adquirida mediante a experiência profissional associada à formação do conhecimento acadêmico em bancos escolares ou profissionalizantes.

Assim, procurou-se analisar a situação do emprego formal (experiência profissional) e a oferta de treinamentos ou cursos de capacitação nos municípios pertencentes ao Pólo Costa do Delta.

O emprego, nas empresas hoteleiras e outras de alojamento, apresentam variações consideráveis entre os municípios de interesse do relatório.

Foi possível verificar que no município de Teresina, onde ocorre maior aglomeração populacional, há maior oferta de empregos fixos em comparação ao percentual de trabalhadores eventuais. Nota-se que apenas 5% dos empregos são eventuais. Tal índice é consideravelmente superior em municípios cujas populações são menores. Em Parnaíba o percentual de trabalhadores contratados esporadicamente pelas empresas hoteleiras, pousadas e pensões é de 30%, enquanto no município de Luís Correia é de 53% e no de Cajueiro da Praia é de 58%.

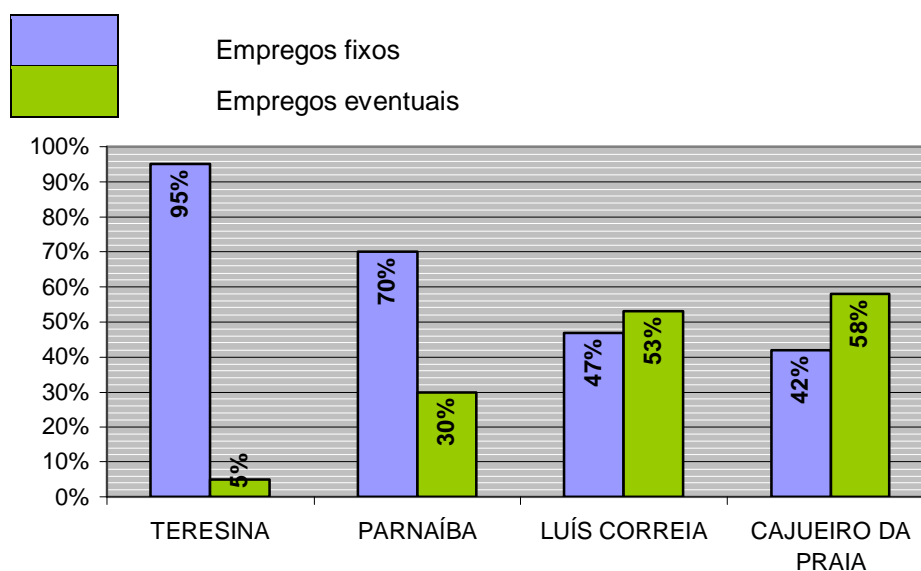


Figura CAP 12. Gráfico: Empregos fixos e eventuais em hotéis/pousadas

As observações e os registros realizados no trabalho de coleta de dados permitiram revelar que, quanto menor o município do ponto de vista populacional, maior a absorção de trabalhadores esporádicos por parte das empresas hoteleiras. Este fato está ligado à sazonalidade da demanda de clientes, isto é, a um crescimento do trabalho temporário apenas em períodos da alta estação, diferente do que acontece na capital.

Em relação ao grau de escolaridade dos empregados das empresas hoteleiras e de outras de alojamento, também detectou-se uma situação diferenciada no município de Teresina. Entre os hotéis da capital, o grau de escolaridade dos empregados é superior ao encontrado no litoral, ou seja 35% possuem curso superior, 47% cursaram o ensino médio, 17%, o ensino fundamental e, apenas 1% não apresenta instrução.

Esta situação aparece de maneira oposta em Cajueiro da Praia, onde a maioria dos empregados não possui instrução (65%) ou cursaram apenas o ensino fundamental (35%).

Nos municípios de Parnaíba e de Luís Correia, os dados indicam que os empregados das empresas hoteleiras apresentam, em sua maioria, ensino médio e ensino fundamental.

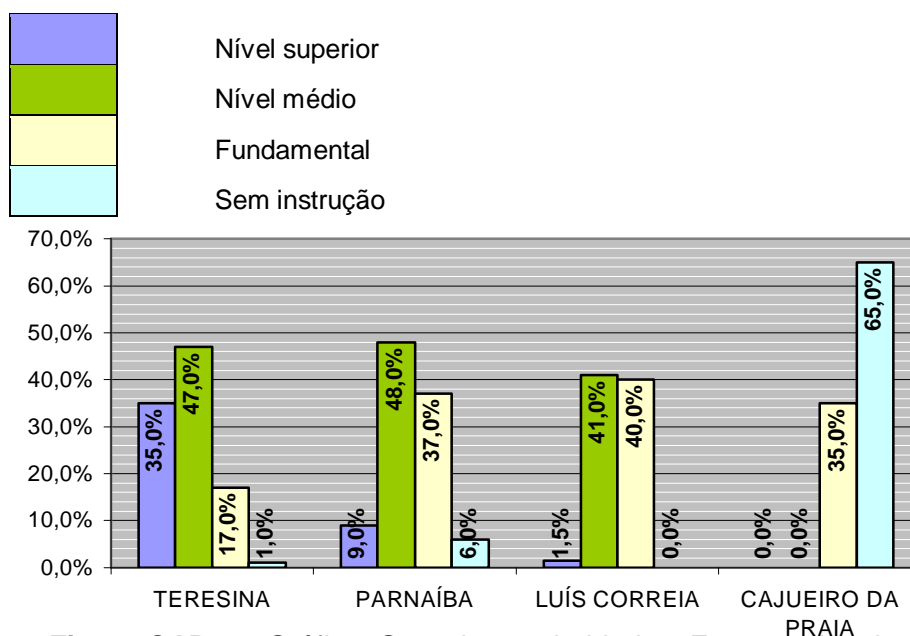


Figura CAP 13. Gráfico: Grau de escolaridade – Empregados de empresas hoteleiras/outras alojamentos

A qualificação profissional pode ser notada, também, na distribuição do emprego em áreas específicas de trabalho das empresas hoteleiras, conforme coleta de dados.

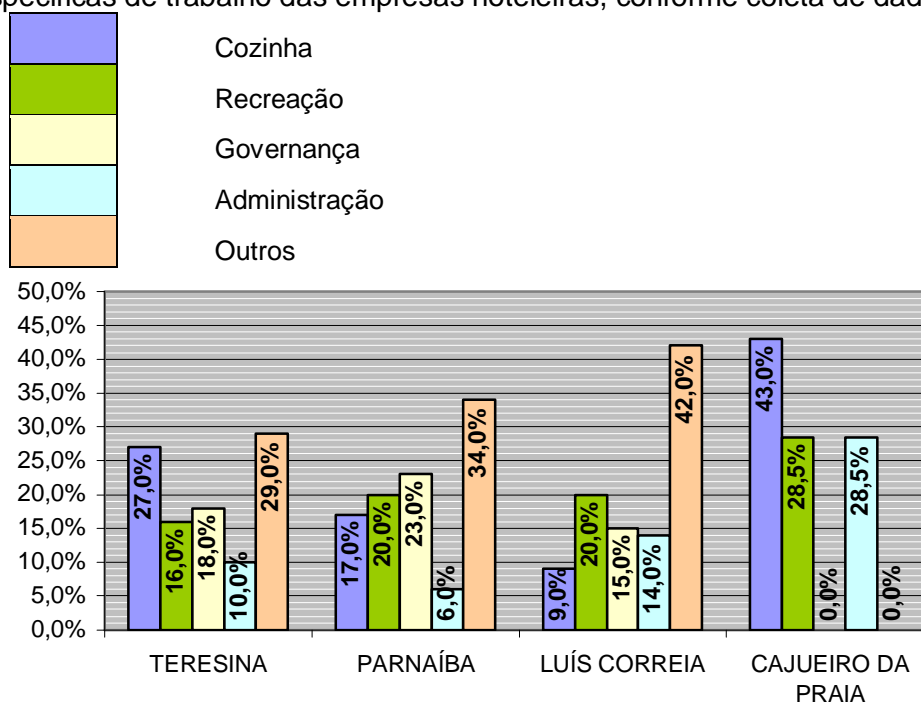


Figura CAP 14. Gráfico: Distribuição do emprego por área de trabalho (hotéis)

A análise da distribuição do emprego por área de trabalho nos hotéis e outros alojamentos possibilitou distinguir concentração considerável de empregados no item designado por “outros”, o que pode sugerir o desempenho de diferentes tarefas pelo funcionário. As informações obtidas revelam que os empregados exercem atividades tais como garçom, segurança, guarda, serviços gerais, jardineiro e limpeza.

No Município de Luís Correia o percentual de empregados é maior entre aqueles que desempenham “outras” funções (42%). No município de Teresina este índice é de 29%, seguido por Parnaíba (34%).

Observa-se, ainda, que os empregados dos estabelecimentos hoteleiros investigados tiveram a oportunidade de participar de treinamentos oferecidos por instituições especializadas em cursos de capacitação em diferentes níveis.

Segundo dados obtidos nos hotéis e em outras empresas de alojamento dos municípios de Teresina, Parnaíba, Luís Correia e Cajueiro da Praia, os empregados de diferentes áreas cursaram treinamentos específicos nas áreas de: recepção, gerenciamento, cozinha, hotelaria, camararia, garçom, arrumação, mensagens, auto-estima e postura, e atendimento².

Este dado demonstra a preocupação dos empresários em capacitar seus empregados do setor hoteleiro em áreas estratégicas.

O emprego nos estabelecimentos do setor de restaurantes, quanto à situação de estabilidade, revela considerável variação entre os municípios investigados.

Apresentando um quadro semelhante ao setor hoteleiro, verifica-se que no município de Teresina apenas 8% dos empregos no setor de restaurantes são eventuais. Entretanto este percentual é bastante superior nos municípios de Parnaíba (36%) e Luís Correia (63%).

No caso do Município de Cajueiro da Praia é necessário destacar que a totalidade dos empregos aparece no item “Empregos Fixos” (100%), mas o número absoluto que compõe este percentual é relativamente baixo (14 pessoas).

Durante as visitas técnicas realizadas em todos os municípios do Pólo Costa do Delta, constatou-se que, neste município, existe uma quantidade significativa de barraca instaladas nos finais de semana ou apenas em período de alta estação. Este fato pôde ser observado, no entanto, apenas pelos depoimentos, o que significa que não está retratado nos dados fornecidos pelos restaurantes (e similares) já fixados.

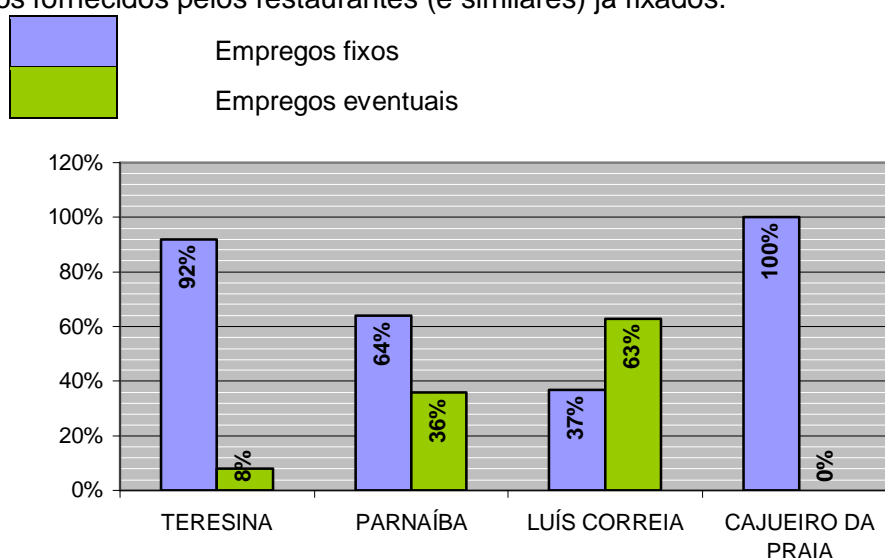


Figura CAP 15. Gráfico: Empregos fixos e eventuais em restaurantes e similares

Os empregos eventuais, de maneira geral, ocorrem durante os finais de semana, em eventos especiais e em períodos de alta estação.

As observações coletadas revelam que os restaurantes de todos os municípios consultados contratam funcionários por períodos específicos, contribuindo para a manutenção de instabilidade no que diz respeito ao trabalho.

² Os treinamentos foram realizados pelo SENAT/SEST, SENAC e SEBRAE.

A escolaridade dos empregados de restaurantes e similares é relativamente semelhante entre os municípios de Teresina, Parnaíba, Luís Correia e Cajueiro da Praia. É conveniente destacar, porém, que nos primeiros (Teresina e Parnaíba) os empregados deste setor cursaram até o ensino fundamental (60% e 73% respectivamente). Nestes municípios há um menor percentual de empregados sem instrução (9% e 32%).

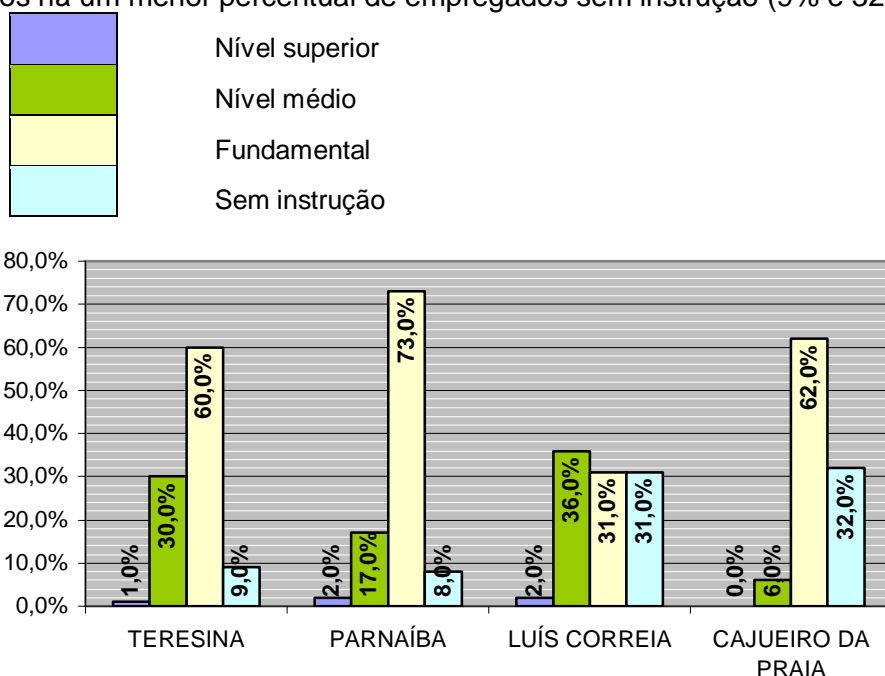


Figura CAP 16. Gráfico: Grau de escolaridade – Empregados de restaurante e similares

A distribuição por área específica de trabalho, em restaurantes e similares, pode ser notada em todos os municípios consultados.

Nos municípios de Teresina e Parnaíba o percentual de trabalhadores na área de produção (cozinha) é superior aos demais (38% e 40% respectivamente).

Os empregados destinados ao atendimento representam 31% do total no município de Luís Correia, 29% no município de Parnaíba, 28% em Teresina e 16% em Cajueiro da Praia.

É relevante notar que, neste último, o percentual no item “outros” é superior aos demais municípios (44%). Este fato sugere que muitas vezes o empregado é requisitado para desempenhar tarefas diversas como atendimento e administração.

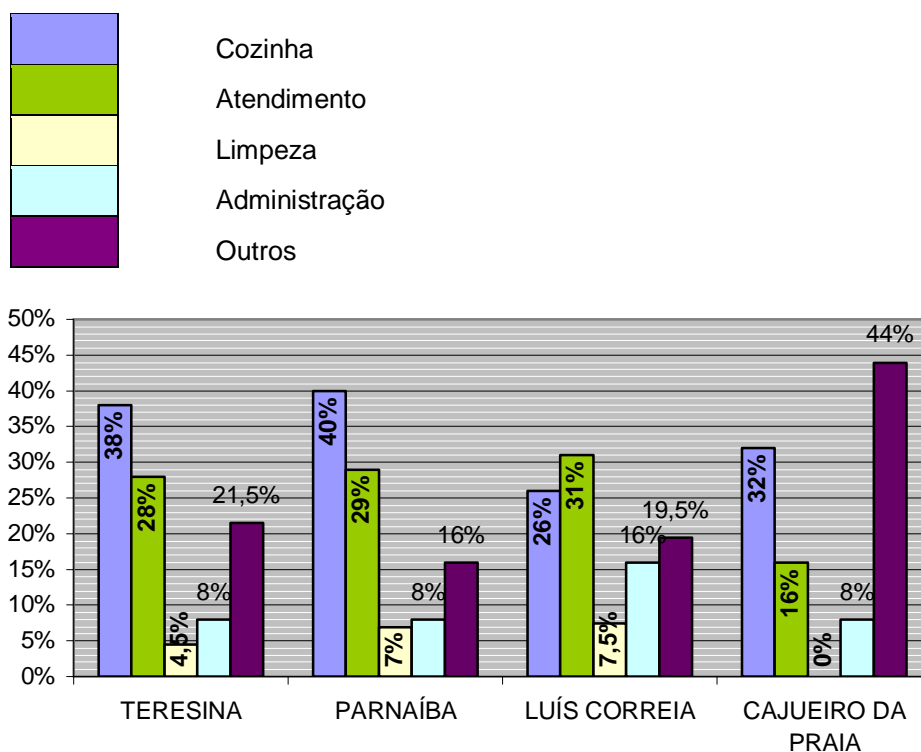


Figura CAP 17. Gráfico: Distribuição do emprego por área de trabalho em restaurantes e similares

É importante destacar que em todos os municípios foram oferecidos treinamentos em diferentes áreas, quais sejam: cozinha, atendimento, línguas, gerência e vendas.

Estes cursos de capacitação da comunidade local foram realizados por intermédio de instituições responsáveis pela qualificação dos trabalhadores em diferentes níveis como o SENAC, SEBRAE, SENAI, além da iniciativa privada representada com cursos desenvolvidos pela SKOL e BRAHMA³.

Entre os municípios da área do Pólo, apenas Parnaíba dispõe de agências de turismo receptoras. Entre as cinco empresas deste setor, duas operam apenas em período de alta temporada, o que impede o acesso às informações sobre sua capacidade de empregabilidade.

As três agências receptoras de turistas empregam, em sua totalidade, 15 funcionários fixos e sete empregados temporários, o que indica pequena capacidade de absorção de mão-de-obra neste setor.

³ Empresas responsáveis pela venda de cervejas que oferecem treinamento para as empresas do setor de restaurantes e similares.

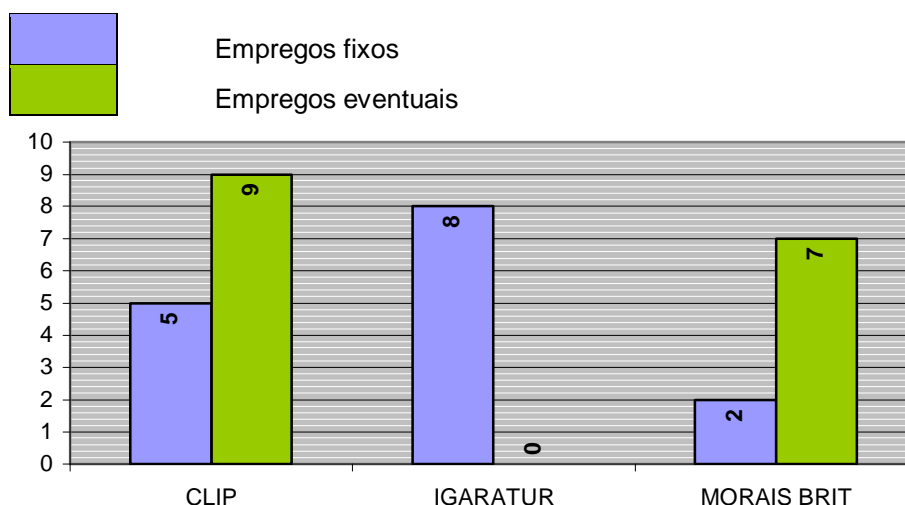


Figura CAP 18. Gráfico: Empregos fixos e eventuais em agência de viagens

Em relação à distribuição por áreas de trabalho nota-se a existência de empregados no departamento comercial, na função de guias, marinheiros, cozinheiras e garçons.

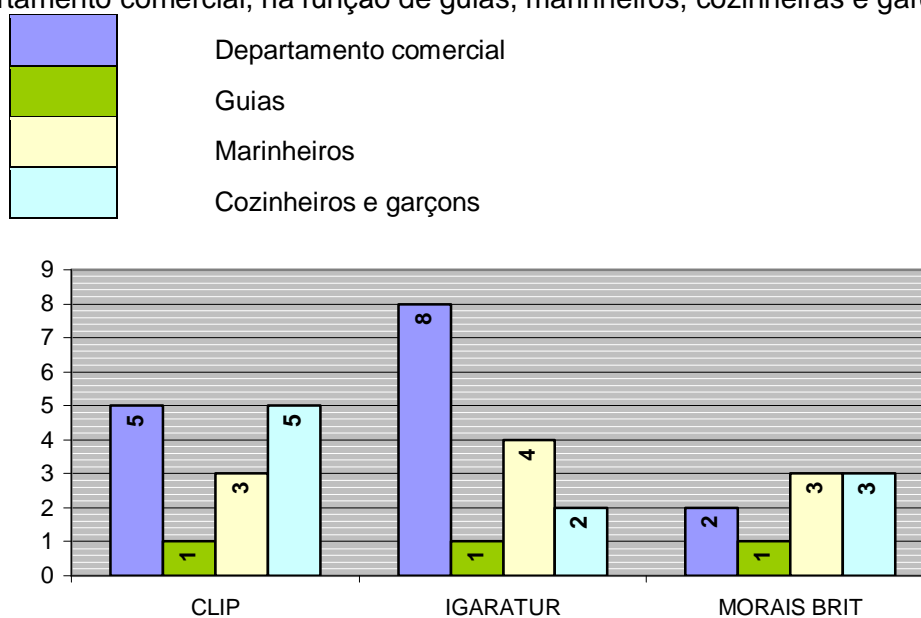


Figura CAP 19. Gráfico: Distribuição do emprego por área de trabalho

É válido ressaltar que, de acordo com as informações coletadas, os empregos temporários são todos identificados como “diaristas”.

Em relação à qualificação profissional dos empregados das agências existentes apenas um guia e um agente contam com formação específica na área de turismo. Os demais funcionários deste setor apresentam a formação fundamental e de ensino médio.

O emprego em locadora é incipiente do ponto de vista quantitativo, pois existem três locadoras situadas na capital: LOCALIZA, AVIS e FIXAR.

A primeira empresa mantém 14 empregados fixos, o que corresponde a 73,6% do total de funcionários. O número de empregados eventuais é de cinco, ou seja, 26,4% da totalidade de empregados.

A segunda empresa citada (AVIS) oferece sete empregos fixos e a terceira (FIXAR) conta com três empregados (também em caráter fixo).

Quanto à escolaridade, os empregados estão distribuídos da seguinte forma:

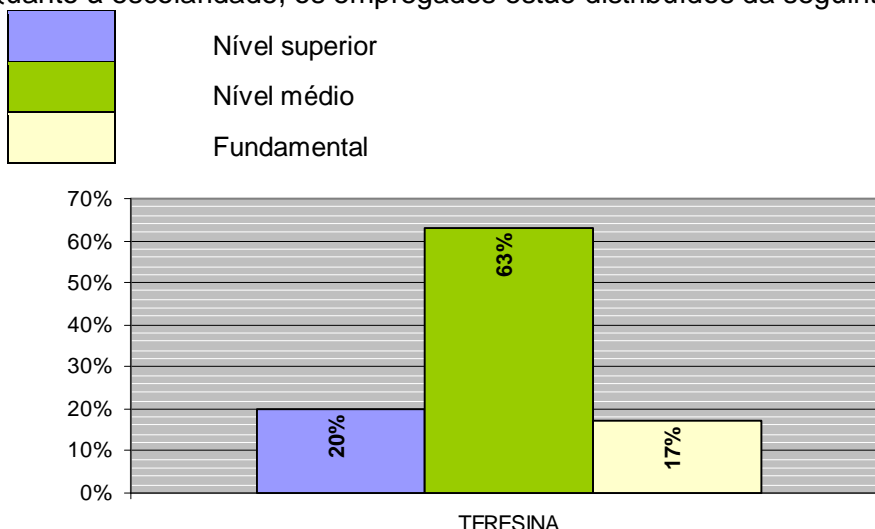


Figura CAP 20. Gráfico: Nível de escolaridade – Empregados das locadoras

Os treinamentos específicos destinados ao setor de locadoras são referentes à Qualidade Total, ao Marketing e às Vendas.

Embora o número de empregos neste setor seja reduzido, o trabalho desempenhado aparece dividido em áreas específicas.

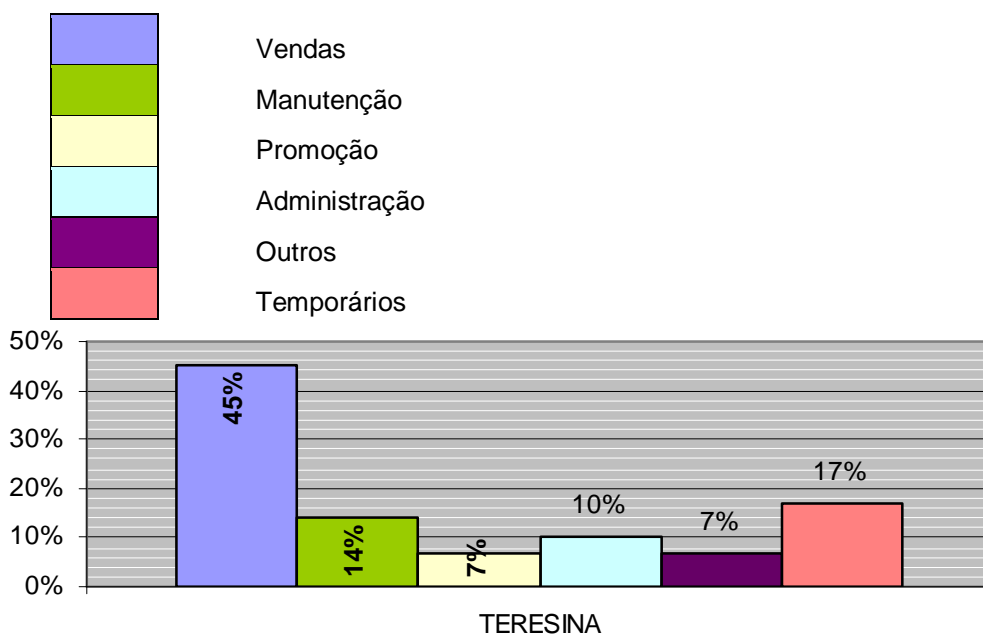


Figura CAP 21. Gráfico: Distribuição do emprego por área de trabalho – Locadoras

Evidentemente, o emprego em locadoras pode apontar crescimento mediante o aumento da demanda turística. Porém, atualmente, a geração de empregos pelas empresas locadoras de veículos ainda é incipiente.

Quanto às transportadoras, todas estão sediadas no município de Teresina. Todos os funcionários das empresas transportadoras são contratados pelas empresas consultadas, ou seja, apresentam-se regidos pelas normas da CLT. Apenas em casos esporádicos estas transportadoras recorrem à contratação de empregados eventuais, que são remunerados na condição de “diaristas”. Foram entrevistadas as seis maiores empresas do município com o objetivo de traçar o perfil do quadro de funcionários.

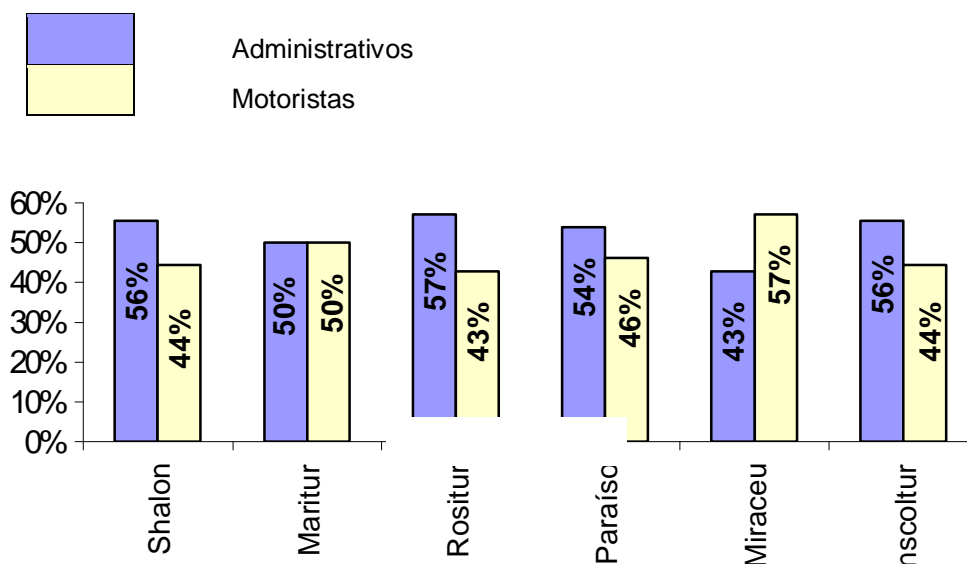


Figura CAP 22. Gráfico do perfil dos funcionários – Empresas transportadoras

Pode-se observar que mais de 50% dos funcionários das empresas realizam atividades na área administrativa, com exceção da empresa Miraceu, que possui 43% do quadro nesta área. Uma média de 47% dos funcionários desempenha atividades na área operacional, como motoristas. O quadro operacional das empresas ainda tem muito a crescer.

O quadro apresentado neste relatório, sobre as condições do emprego local relacionado ao setor turístico, retrata a necessidade de investimento na capacitação em forma de treinamentos de mão-de-obra específica em diferentes setores. Esta necessidade não é ignorada pelas empresas consultadas, já que foi possível notar que os empregados são disponibilizados para tais treinamentos, especialmente nos setores de hotelaria e restaurantes.

Tabela CAP 04. Cursos oferecidos pelo SENAC em Teresina (1998 a 2001)

Curso	Aprovados	Carga horária (h/a)	Formação dos instrutores
Congelamento de alimentos	109	15	2º/3º grau
Culinária para microondas	107	15	2º grau
Cozinheiro	13	690	2º/3º grau
Garçon	26	575	2º/3º grau
Lancheiro	35	405	2º/3º grau
Barman	15	60	2º grau
Decoração de pratos	69	15	2º/3º grau
Preparação de tortas salgadas	92	15	2º grau
Docinhos e salgados	48	15	2º/3º grau
Básico para cozinheiro	39	80	2º grau
Preparação de pizzas e crepes	38	15	3º grau
Pães e biscoitos caseiros	12	15	3º grau
Preparação de carnes	48	15	2º grau
Preparação de sobremesas	31	15	2º grau
Geografia turística do Piauí	37	30	3º grau
Recepcionista de hotel	76	545	2º/3º grau
Introdução do ecoturismo	14	40	3º grau
Informações turísticas para policiais	34	15	3º grau
Geografia turística nacional	7	30	3º grau
Inglês aplicado ao turismo	10	80	3º grau

...

Continuação da Tabela CAP 04

Curso	Aprovados	Carga horária (h/a)	Formação dos instrutores
Preparação de pastas, molhos e canapés	33	15	2º/3º grau
Saladas cruas e cozidas	114	15	2º grau

(Fonte: SENAC, Teresina)

Vale observar que os cursos oferecidos pelo SENAC, direcionados para o setor turístico e de hospitalidade, contaram com instrutores com experiência na área administrativa. Além disso, a formação dos instrutores dos cursos referidos acima é de Nível Médio (2º Grau) e Nível Superior (3º Grau).

As informações obtidas junto ao SENAC, do município de Parnaíba, revelam que a instituição realizou entre 1999 e 2001 diversos cursos e oficinas nas áreas de turismo, hotelaria e alimentação, totalizando 38 cursos e 18 oficinas.

Tabela CAP 05. Cursos oferecidos pelo SENAC em Parnaíba (1999 a 2001)

Ano	Cursos	Oficinas
2001	5	5
2000	11	11
1999	16	2

(Fonte: SENAC, Parnaíba)

A média de alunos por curso é de 20 a 25. Em relação à formação dos instrutores, constatou-se que a instituição conta com quatro instrutores. Entre eles, um possui 1º grau completo e experiência na área de alimentação; um instrutor apresenta o 2º grau completo e experiência na área de recepção em hotéis; e dois possuem nível superior e atuam como docentes.

Os cursos e as oficinas oferecidas abrangem áreas diversas conforme tabela a seguir.

Tabela CAP 06. Cursos e Oficinas oferecidos pelo SENAC – Parnaíba – 1999-2001

Cursos	Carga horária
Recepção em hotéis	545h
Garçon	565h
Cozinheira	350h
Camareira	225h
Guia regional de turismo (1995)	–
Barman	30h
Informações turísticas	15h
Cerimonial de eventos	20h

(Fonte: SENAC, Parnaíba)

Os cursos de capacitação realizados pelo SEBRAE abrangem as áreas de hotelaria, restaurantes e agências de turismo. O perfil dos instrutores desta instituição revela que 80% têm experiência na área específica, além de possuírem formação acadêmica⁴.

Os alunos do SEBRAE são, em sua grande maioria, empresários e funcionários de hotéis, restaurantes e agências de turismo, porém os estudantes das faculdades de turismo representam entre 10% a 20% das pessoas matriculadas.

Outra informação relevante a respeito do item capacitação é a de que a Prefeitura do Município de Teresina, através da Fundação Wall Ferraz, realizou, nos meses de setembro a outubro de 2001, um curso de capacitação profissional para os proprietários e funcionários das pensões existentes no chamado Pólo de Saúde.

⁴ Todos os instrutores do SEBRAE são submetidos à testes de admissão e treinamento.

Os temas abordados foram: atendimento ao público, nutrição, hospedagem e noções de direito aplicado. O curso contou com 25 alunos e uma nova edição está sendo planejada. Além disso, a Fundação Wall Ferraz oferece periodicamente cursos para taxistas, onde são desenvolvidos temas referentes ao turismo sob a ótica da conscientização.

Vale lembrar, ainda, que no município de Teresina quatro instituições de ensino superior oferecem cursos de Turismo desde 2000 e 2001, a saber: AESP (Associação do Ensino Superior do Piauí) – bacharelado em Turismo desde 2000 (50 vagas); FAET (Faculdade de Ensino Superior de Turismo) – bacharelado em Turismo desde 2001; Faculdade São Judas Tadeu – bacharelado em Turismo desde 2001; UESPI (Universidade Estadual do Piauí) – seqüencial de geografia do Turismo desde 2000 (40 vagas).

No Município de Parnaíba, duas instituições de ensino superior oferecem cursos de Turismo desde 2000: UESPI – Seqüencial de Geografia do Turismo, e a Faculdade Piauiense – Administração com habilitação em Turismo.

Para concluir procurou-se traçar, em linhas gerais as necessidades na área de capacitação da população para o turista. Sabe-se que com o crescimento do Turismo e da Hotelaria, há uma exigência de mão-de-obra especializada e qualificada.

Para tanto, parte-se do princípio de que, para atender as solicitações do mercado turístico é preciso investir em cursos práticos que envolva todas as principais áreas do Turismo, quais sejam, hotelaria, restaurantes, agências, locadoras, transportadoras, entre outras.

A capacitação profissional para o turismo, porém, não ocorre de maneira desvinculada do quadro educacional geral. Ou seja, além do investimento em capacitação profissional de ordem prática, há necessidade de melhoria em todos os níveis educacionais, conforme já observado.

3.10.3 Conclusão e tratamento dos problemas identificados

Em relação à predisposição da população para receber o turista, pode-se afirmar que há disposição considerável dos moradores locais da região do Pólo Costa do Delta para atendê-lo de maneira satisfatória e cortês.

Para a comunidade consultada, o turismo representa uma atividade importante no sentido de garantir a melhoria das condições de vida em todos os municípios investigados, porém é grande a preocupação em relação ao despreparo técnico para os serviços receptivos aos visitantes. De forma geral, pode-se afirmar que há carência considerável de profissionais especializados em todo o Pólo.

Para tanto, o governo tem desenvolvido cursos de capacitação através de treinamentos em diferentes setores. A ampliação deste investimento merece ser destacada enquanto medida imprescindível para a criação de condições favoráveis ao desenvolvimento do turismo, desenvolvimento este, capaz de garantir a melhoria da qualidade de vida das populações fixas dos municípios da área de Planejamento do Pólo Costa do Delta.

Também merece atenção especial o nível de escolaridade média da população em geral, e, particularmente, dos trabalhadores que atendem o turista. Os elevados índices de analfabetismo ou pouco estudo dos atendentes interferem no resultado dos programas ministrados por instituições específicas voltadas para a capacitação profissional estrita. Por isso, não é sem razão que os diversos programas aplicados pelo SEBRAE, SENAI e EMBRATUR estão sendo considerados pelos agentes de turismo pouco eficientes no cumprimento de suas metas. Ainda, destaca-se que não há presença de certificadoras de mão-de-obra no Estado.

Os limites de estudo e, portanto, de qualificação da mão-de-obra, terminam também definindo os baixos níveis de salário pagos no ramo; 72,6% dos ocupados recebem até 2 salários mínimos mensais.