

UNIVERSIDADE DE TAUBATÉ

Fernando Ferreira Santiago

**O PAPEL DA QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL NO
DESENVOLVIMENTO DO TURISMO:**

levantamento das necessidades empresariais dos
ramos de gastronomia e hotelaria do município de
Ubatuba – SP

Taubaté – SP

2013

Fernando Ferreira Santiago

**O PAPEL DA QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL NO
DESENVOLVIMENTO DO TURISMO:
levantamento das necessidades empresariais dos
ramos de gastronomia e hotelaria do município de
Ubatuba – SP**

Dissertação apresentada para obtenção do
Título de Mestre pelo Curso de Mestrado
Acadêmico em Planejamento e Desenvolvimento
Regional do Departamento de Economia,
Contabilidade e Administração da Universidade
de Taubaté.

Área de Concentração: Planejamento e
Desenvolvimento Regional

Orientador: Prof. Dr. Fabio Ricci

Taubaté – SP

2013

FERNANDO FERREIRA SANTIAGO

O PAPEL DA QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL NO DESENVOLVIMENTO DO
TURISMO: levantamento das necessidades empresariais dos ramos de gastronomia
e hotelaria do município de Ubatuba – SP

UNIVERSIDADE DE TAUBATÉ – TAUBATÉ, SP

Data 20 de fevereiro de 2013

Resultado

Comissão Julgadora

Professor Dr. Fabio Ricci

Assinatura _____

Professor Dr. Edson Trajano Vieira

Assinatura _____

Professora Dra. Roberta Rotta Messias de Andrade

Assinatura _____

Dedico esse trabalho à minha família,
pelo exemplo e confiança de que essa obra fosse concluída
a todos que estiveram presentes na construção
desse conhecimento.

AGRADECIMENTOS

A todos os empresários e gestores dos estabelecimentos entrevistados no município de Ubatuba que gentilmente se dispuseram a responder minha pesquisa proposta de livre e espontânea vontade e as conversas e idéias dadas por eles para a construção desse trabalho, pois sem os dados coletados nem as conversas informais com eles nada disso seria possível

Aos funcionários da biblioteca do Centro Universitário SENAC – Campus Campos do Jordão principalmente ao Daniel pelas longas conversas, indicações de obras e profundo conhecimento de cada título contido naquele acervo.

À Prof. Ms Marlene Ferreira Santiago, pela confiança de que essa obra fosse possível e por todos os ensinamentos por ela prestados tanto pela qualidade de mãe como de uma profissional dedicada e exemplar que é em sua brilhante carreira na Universidade de Taubaté.

Ao Prof. Dr. Helio Santiago, por todos os ensinamentos de pai e por estar simplesmente presente ao meu lado transmitindo seus ensinamentos e me ensinando a ter paciência nos momentos em que mais eu precisava.

Ao Prof. Dr. Fabio Ricci, meu orientador, pela parceria e ensinamentos de como guiar minhas pesquisas e aprofundar meus conhecimentos e minhas discussões nesse trabalho.

A minha linda esposa Mariana e minha filha Manuela pela compreensão, parceria e companheirismo durante a esse trabalho, nos momentos de ausência em que estive em Ubatuba completando minha pesquisa.

A todos os professores do curso de Mestrado da Universidade de Taubaté principalmente ao Prof. Dr. Edson Trajano, Prof. Dr. José Luis, Profa. Dra. Monica Carniello e Prof. Dr. Moacir José dos Santos, pela paciência e dedicação em mostrar “o caminho das pedras pontudas” a mim e aos colegas de turma, Prof. Scherrer, Prof. William Retamiro, Claudilene e Jefferson Martins. Além de todos aqueles que por acaso acabaram ficando no meio dessa jornada.

SANTIAGO, Fernando Ferreira. **O PAPEL DA QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL NO DESENVOLVIMENTO DO TURISMO:** levantamento das necessidades empresariais dos ramos de gastronomia e hotelaria do município de Ubatuba – SP. 2013 133f. Dissertação – Mestrado Acadêmico em Planejamento e Desenvolvimento Regional – Departamento de Economia, Contabilidade e Administração – ECA, Universidade de Taubaté

RESUMO

O turismo pode ser considerado uma atividade econômica e social que colabora no desenvolvimento de uma região que conta com potenciais de desenvolvimento na área. Componentes turísticos são utilizados para que a atividade possa ser desenvolvida de forma satisfatória, por exemplo, os meios de hospedagem como hotéis e pousadas e os empreendimentos voltados à alimentação compõem o produto turístico em uma região. A qualificação e a capacitação profissional da mão de obra para o trabalho nesses estabelecimentos têm vital importância para que a atividade possa ser desenvolvida de forma correta. O presente trabalho tem como objetivo verificar as demandas de Qualificação Profissional junto aos empresários dos ramos da Hotelaria e da Gastronomia, assim como as ações públicas e de associações para o atendimento de tais demandas no Município de Ubatuba. Identifica-se a responsabilidade empresarial e do poder público na sua promoção, são analisadas as ações presentes na região e realiza-se uma análise comparativa entre o que o empresário efetivamente procura e o que é oferecido no município. Esta dissertação de mestrado é o relato de uma pesquisa bibliográfica, documental e de campo junto aos empresários dos ramos de hotelaria e de restaurantes no sentido de entender qual a sua real necessidade e o que efetivamente é oferecido na cidade pelo poder público e associações de classe.

Palavras-chave: Turismo; Hospitalidade; Qualificação Profissional; Planejamento e Desenvolvimento regional; Ubatuba.

SANTIAGO, Fernando Ferreira. **THE IMPORTANCE OF PROFESSIONAL QUALIFICATION IN TOURISM DEVELOPMENT**: survey of business needs in gastronomy and hospitality industry of Ubatuba – SP. 2013 133p.. Dissertation. Master Academic in Regional Planning and Development. Department of Economics, Accounting and Administration, University of Taubaté, Taubaté. SP

ABSTRACT

Tourism can be considered an economic and social activity that collaborates in the development of a region that has potential for development in the area. Components are used to seeing that the activity can be developed satisfactorily, for example, lodging facilities like hotels and businesses geared to power up the product in a tourist area. The professional training and qualification of manpower to work in these establishments have vital importance for the activity can be developed correctly. This study aims to determine the demands of Professional Qualification with the entrepreneurs of the branches of Hospitality and Catering, as well as public actions and associations to meet such demands in the Municipality of Ubatuba. Identifies corporate responsibility and government in its promotion, are analyzed actions in the region and carried out a comparative analysis between what the entrepreneur actually looking for and what is offered in the county. This dissertation is a report of a literature, documentary and field with the entrepreneurs of the branches of hospitality and restaurants in order to understand what their real need and what is actually offered by the city government and associations.

Keywords: Tourism; Hospitality; Professional Qualification; Planning and Regional Development; Ubatuba.

LISTA DE QUADROS E TABELAS

Quadro 1: Necessidades turísticas adaptado de Ignarra, (1999)	28
Quadro 2: Comparativo dos empregos formais de 2000 e 2011 nas cidades do Litoral Norte Paulista	55
Quadro 3: Trabalho - Rendimento Médio do Total de Empregos Formais (Em reais correntes)	56
Quadro 4: Distribuição dos empregos formais de Ubatuba	56
Quadro 5: Ocupações com Maiores Estoques	57
Quadro 6: Remuneração Média das Ocupações com Maiores Estoques	58
Quadro 7: Saldo líquido de ocupados – admissões menos demissões	59

LISTA DE FIGURAS

Figura 01 Componentes do Plano Turístico	36
Figura 02: Melhorias do Humanware	47
Figura 03 Volume de emprego mensal em Ubatuba – 2012	60
Figura 04 – Mapa da cidade de Ubatuba	63
Figura 05 – Localização dos Estabelecimentos da cidade	64
Figura 06 – Número de Funcionários	65
Figura 07 – Tempo de Existência dos empreendimentos dos empreendimentos	65
Figura 08 – Tipo de empresa da Hotelaria	66
Figura 09 – Tipo de empresa da Gastronomia	67
Figura 10 – Tipo de Administração	68
Figura 11 – Tipo de serviços oferecidos hotelaria.	69
Figura 12 – Tipo de serviços oferecido restauração	71
Figura 13 – Diária Média por Unidade Habitacional	72
Figura 14 – Ticket Médio por pessoa	73
Figura 15 – Caracterização da mão de obra – Função Administração	74
Figura 16 – Caracterização da mão de obra – Função Operacional	75
Figura 17 – Caracterização da mão de obra – Função Salão	77
Figura 18 – Caracterização da mão de obra – Função Cozinha	78
Figura 19 – Em seu estabelecimento é necessária a contratação de funcionários temporários para suprir a necessidade nos períodos de alta temporada?	80
Figura 20 –Funções Operacionais de trabalho extra para a hotelaria	81
Figura 21 – Para seus funcionários temporários – quando contratados, são oferecidos treinamentos?	82
Figura 22 – Como é o processo de contratação?	83
Figura 23 – Como é o processo seletivo? Indique as etapas que são realizadas	84
Figura 24 – Você tem facilidade para encontrar mão de obra qualificada em Ubatuba?	85
Figura 25 – Em seu estabelecimento é necessária a contratação de funcionários temporários para suprir a necessidade nos períodos de	87

alta temporada?	
Figura 26 – Funções com mais necessidade de contratação extra para a restauração – Salão	88
Figura 27 – Funções com mais necessidade de contratação extra para a restauração – COZINHA	88
Figura 28 – Para seus funcionários temporários – quando contratados, são oferecidos treinamentos?	89
Figura 29 – Como é o processo de contratação?	90
Figura 30 – Como é o processo seletivo?	91
Figura 31 – Você tem facilidade de encontrar mão de obra qualificada em Ubatuba?	92
Figura 32 – Sua empresa oferece treinamento para os funcionários?	94
Figura 33 – Dos treinamentos abaixo, quais você considera mais relevantes para seu estabelecimento? (Assinale mais de uma alternativa caso necessário)	95
Figura 34 - Quem oferece os treinamentos para seus funcionários?	96
Figura 35 – De uma maneira geral os treinamentos dão bons resultados para sua empresa	97
Figura 36 – Em Ubatuba, existem centros de formação em Turismo e Hospitalidade?	97
Figura 37 – A Qualificação Profissional é de responsabilidade de quem?	98
Figura 38 – Avalie a ação do governo municipal, para a Qualificação Profissional da mão de obra para o turismo e a hospitalidade	99
Figura 39 – Sua empresa oferece treinamento para os funcionários?	100
Figura 40 – Dos treinamentos abaixo, quais você considera mais relevantes para seu estabelecimento?	101
Figura 41 – Quem oferece os treinamentos para seus funcionários?	102
Figura 42 – De uma maneira geral os treinamentos dão bons resultados para sua empresa?	103
Figura 43 – Em Ubatuba existem centros de formação especializados em turismo e hospitalidade?	103
Figura 44 – A Qualificação Profissional é de responsabilidade de	104

quem?

Figura 45 – Avalie a ação do governo municipal, para a Qualificação 105
Profissional da mão de obra para o turismo e a hospitalidade

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	14
1.1 Problema.....	15
1.2 Objetivos	16
1.2.1 Objetivo Geral.....	16
1.2.2 Objetivos Específicos	16
1.3 Delimitação do Estudo.....	16
1.4 Relevância do Estudo.....	16
1.5 Organização do Projeto.....	18
2 REVISÃO DA LITERATURA.....	19
2.1 Conceitos de Desenvolvimento Regional.....	20
2.2 Turismo, Economia e Aglomerado do Turismo	25
2.3 A Qualificação Profissional no Planejamento do Turismo	34
2.4 A Qualificação e Capacitação Profissional, as Competências, Capital Social e a Flexibilização do Trabalho	40
3 MÉTODO	49
3.1 Tipo de Pesquisa.....	49
3.2 Área de Realização	51
3.3 População e Amostra	51
3.3.1 Seleção dos empresários da hotelaria	52
3.3.2 Seleção dos empresários da restauração	52
3.4 Instrumentos.....	53
3.5 Plano para a Coleta de Dados	54
3.6 Plano para Análise de Dados.....	54
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO	55
4.1 Parte A – Caracterização dos Estabelecimentos.....	64
4.2 Parte B – Identificação da Caracterização da Mão de Obra.....	73

4.2.1 Caracterização da Mão de Obra para a Hotelaria	73
4.2.2 Caracterização da mão de obra para a restauração	77
4.3 Parte C –Mão de Obra	79
4.3.1 – Necessidade da mão de obra para a hotelaria	80
4.3.2 – Necessidade de mão de obra para a restauração	87
4.4 Parte D – Treinamento e Qualificação	94
4.4.1 – Necessidade de Treinamento para a Hotelaria	94
4.4.2 – Necessidade de Treinamento para a Restauração	99
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	109
REFERÊNCIAS	115
APÊNDICES	120
Apêndice A – Formulário de entrevista para Restaurantes	120
Apêndice B – Formulário de entrevista para Hotelaria	126
Apêndice C TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO	132

1 INTRODUÇÃO

A questão do fomento ao turismo no município de Ubatuba é de fundamental importância no que diz respeito ao desenvolvimento de uma região que conta com diversos atrativos que podem ser explorados de forma sustentável. Assim qualificação profissional da mão de obra do município é de vital importância para que a atividade turística seja economicamente viável e promova o desenvolvimento do município como um todo.

O município de Ubatuba, situado no litoral norte do estado de São Paulo, ocupa uma área de 711 Km² e, de acordo com a contagem populacional do IBGE de 2007 tem 78.801 habitantes (IBGE, 2011), pertence à Microrregião de Caraguatatuba e a Mesorregião do Vale do Paraíba. Suas fronteiras são Caraguatatuba ao sul, município de Paraty ao norte, já no estado do Rio de Janeiro, São Luiz do Paraitinga à Oeste e o Oceano Atlântico ao Leste, e está distante da capital do estado em 160 km. (IBGE, 2011)

O município sofre com a sazonalidade turística, assim como as demais cidades que constituem a porção do litoral norte do estado de São Paulo. Por ser um destino de praia seus principais períodos de alta ocupação são os meses de dezembro a fevereiro. Os meses de baixa ocupação são de março a junho e agosto a novembro. O mês de julho é considerado como uma média ocupação. (FIDA, 2008)

Dessa forma, muitos empresários são obrigados a trabalhar com mão de obra temporária em seus estabelecimentos. Essa forma de trabalho aliada a uma má formação dos profissionais disponíveis para desempenho das funções de um hotel, pousada ou restaurante da região, torna-se uma variável que incide na qualidade do serviço prestado.

Como forma de promover o desenvolvimento de uma região, são necessárias garantias à população para que o processo seja sustentável e viável, como a promoção de facilidades econômicas, oportunidades sociais, segurança protetora, transparência e liberdades políticas. (SEN, 2000)

Portanto, a garantia à educação básica e a promoção de capacitação da população para o desempenho de funções empregatícias são de fundamental importância para o desenvolvimento da localidade e dos recursos humanos presentes na região.

O objetivo deste estudo é verificar as demandas de Qualificação Profissional junto aos empresários dos ramos da Hotelaria e da Gastronomia, assim como as ações públicas e de associações para o atendimento de tais demandas no município de Ubatuba. Integrando indivíduos economicamente ativos, na oferta de emprego presente na região.

1.1 Problema

A hospitalidade hoje praticada pode ser traduzida como a venda de bens, produtos e serviços em estabelecimentos destinados a tal atividade, inserindo aí, a hospedagem a alimentação e o lazer

A carência de qualificação no segmento da hotelaria e restauração remete às necessidades de treinar, qualificar e profissionalizar os atores envolvidos com o objetivo de potencializar a receita e a riqueza do setor e desenvolver regiões que tenham vocação para a atividade turística.

Desse modo, supõe-se que há insuficiência de ações concretas por parte do poder público em relação às suas responsabilidades quanto à capacitação de recursos humanos necessários para o efetivo alcance dos objetivos empresariais. Há que se avaliar a possibilidade de desenvolvimento humano e profissional, que venha proporcionar substancial melhoria ao cidadão e seu contexto, trazendo assim grande benefício à sociedade. Em outras palavras, há necessidade de ações de poder público que sejam positivas para toda uma sociedade, em decorrência do crescimento profissional individual.

Pergunta-se: as ações de qualificação profissional disponíveis no município de Ubatuba estão atendendo às necessidade dos empresários dos ramos da gastronomia e da hotelaria?

Qual a expectativa dos empresários quanto à formação da mão de obra que necessária para o desempenho de sua atividade comercial?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo Geral

O estudo tem como objetivo verificar as demandas de Qualificação Profissional junto aos empresários dos ramos da Hotelaria e da Gastronomia, assim como as ações públicas e de associações para o atendimento de tais demandas no Município de Ubatuba.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Identificar a responsabilidade empresarial e do poder público na promoção de qualificação profissional;
- Analisar as ações de Qualificação Profissional do poder público de Ubatuba e das associações presentes na região e suas interações;
- Analisar comparativamente as necessidades dos empresários da hotelaria e da restauração quanto à qualificação profissional para atuação em seus estabelecimentos.

1.3 Delimitação do Estudo

O presente trabalho estuda a necessidade de Qualificação Profissional de mão de obra para empresários e gestores de restaurantes e hotéis da cidade de Ubatuba, litoral norte do Estado de São Paulo.

1.4 Relevância do Estudo

O conceito de turismo está ligado diretamente a toda e qualquer caracterização de bens e serviços que são produzidos para atender às necessidades das atividades de viagens e de lazer. Independentemente da motivação, inclui transporte, hospedagem, agenciamento, alimentação, entretenimento e outras manifestações de produção que atendam às expectativas dos consumidores reais desses produtos. (LAGE e MILONE, 2000)

É sabido que na maioria dos casos, um viajante não vai até o destino pensando no restaurante em que ele vai se alimentar e nem no hotel ou

pousada em que irá se hospedar, porém, esses serviços existem como um complemento do destino turístico visitado.

Empresas criadas em destinos ainda em desenvolvimento da atividade turística, de maneira geral são montadas por pessoas que não tiveram formação profissional específica na área. No setor de hospedagem, é comum encontrar pessoas que se 'cansaram' da vida urbana e montaram uma pousada no litoral ou em algum lugar pitoresco, ingressando assim na atividade turística. (PIMENTA, 2005)

Para atender às características da sazonalidade da demanda turística, a solução encontrada por esses empreendedores é a contratação de mão de obra temporária que, nessas condições, tende a não receber um treinamento adequadamente elaborado para desempenhar melhor suas funções (PIMENTA, 2005)

A carência percebida nesse segmento de mercado traz ao empresariado a realidade, nem sempre, satisfatória quanto à operacionalização de seu negócio, refletida na insatisfação demonstrada pelo hóspede ou cliente, causada por um atendimento aquém da expectativa em relação ao conforto, limpeza e segurança.

O empreendedor define como condição de manutenção de seu negócio as tarifas e/ou preços praticados antes mesmo de obter uma resposta, nem sempre favorável, de seu cliente em relação ao custo/benefício.

Os meios de hospedagem e restaurantes, na modernidade, representam uma das estruturas mais comprometidas com a hospitalidade, exigindo, de todos os seus profissionais, preparo técnico, psicológico e cultural. (CASTELLI, 2005)

Em virtude dos anseios de um público cada vez mais disposto a desfrutar de momentos de lazer junto a familiares ou amigos, percebe-se relevante o estudo proposto com a finalidade de verificar as necessidades empresarias quanto à formação de sua mão de obra para o desempenho das funções, analisando as ofertas de ações de Qualificação Profissional à população da cidade de Ubatuba.

1.5 Organização do Projeto

Este trabalho de dissertação de mestrado encontra-se estruturado em cinco capítulos, conforme descrito a seguir.

O primeiro capítulo apresenta a introdução ao assunto estudado, o problema de pesquisa que se pretende estudar, os objetivos que se espera alcançar, a delimitação e o porquê esse projeto é relevante para o turismo de uma forma geral.

O segundo capítulo, referente à revisão da literatura, está dividido em quatro subcapítulos. No primeiro deles estão os conceitos de desenvolvimento regional; no segundo estão as origens do turismo, conceituação e teorias de economia e aglomerado do turismo além das aplicações sustentáveis ao tema, o terceiro aborda a qualificação profissional no planejamento do turismo e o quarto e último subcapítulo aborda, as políticas públicas de incentivo ao turismo como forma de dinamizar o crescimento e o desenvolvimento de regiões e, nesse sentido, busca-se identificar as instituições e associações de fomento ao turismo e a qualificação profissional. Foram ainda, considerados os aspectos do ambiente empresarial e sua disposição para qualificar e capacitar recursos humanos. Objetivou-se também enfatizar o aprimoramento no atendimento e na manutenção de profissionais que sejam capazes de contribuir para a economia e para a criação de empregos diretos ou indiretos e a manutenção da mão de obra qualificada local.

No terceiro capítulo expõem-se os procedimentos metodológicos definindo a natureza e o tipo de pesquisa e o método para a coleta e tratamento dos dados para condução da pesquisa e discussão dos resultados do estudo.

Os resultados da pesquisa realizada no município de Ubatuba constituem o quarto capítulo. Todos os gráficos criados para melhor compreensão dos dados levantados estão apresentados nesse capítulo, bem como as discussões pertinentes aos temas explorados.

O quinto capítulo traz as considerações finais da pesquisa realizada.

2 REVISÃO DA LITERATURA

As viagens de turismo e negócios, que ganharam grandes proporções no final do século XX e que se mantêm neste início do século XXI, levam, forçosamente, reflexões sobre hospitalidade. Isso porque a prática do turismo implica, pela sua própria definição, ida e volta, com um pernoite, pelo menos. Para que tal fenômeno aconteça, é necessário que haja estruturas de apoio adequadas, como estabelecimentos que ofereçam hospedagem e alimentação. (CASTELLI, 2005)

Avaliar e identificar necessidade de qualificação profissional dos funcionários dos segmentos de gastronomia e hotelaria torna-se primordial para estimar a qualidade futura dos serviços prestados na área em estudo.

A atividade econômica ligada à hospitalidade determinada pela sua essência da prestação de serviços, como o próprio nome diz caracteriza-se pela prestação de serviço de um ser humano para outro, por isso a atividade esta diretamente ligada ao trato de pessoas para pessoas.

Outro fator de extrema relevância é a profissionalização dos empresários na gestão de seus negócios. A busca pela competitividade tem levado o segmento a adotar novas estratégias competitivas para atender aos novos perfis de clientes, tentando atraí-los por meio de redução de preços, melhoria de qualidade de atendimento, inovações tecnológicas, maior acessibilidade, dentre outros aspectos. Isso só é possível por meio de estudos sistematizados das necessidades e ensejos dos visitantes.

As condições de desenvolvimento de uma localidade devem estar asseguradas pelos acessos que uma sociedade precisa ter sem as privações impostas, por exemplo: acesso ao serviço de saúde, saneamento, serviços educacionais e emprego remunerado. Em uma localidade turística afastada dos grandes centros, o acesso à educação voltada ao trabalho, deve ser fator crítico de planejamento e desenvolvimento turístico.

2.1 Conceitos de Desenvolvimento Regional

Desenvolvimento pode ser entendido como crescimento econômico e social e, de forma contínua, concorre para reduzir significativamente os níveis de pobreza, de desigualdade e renda e aumento das liberdades políticas. Essas condições devem ser adotadas como referência na definição da sociedade desejada. (SANTIAGO e QUINTAIROS, 2011)

Há que se promover a compreensão do desenvolvimento que surge a partir de uma realidade social de acelerada transformação. Deve-se considerar que esse desenvolvimento está vinculado às condições e possibilidades que se apresentam a cada sociedade capitalista, como requer a modernização acompanhando os modelos que se impuseram. Assim o desenvolvimento pode ser entendido como crescimento econômico e social que concorre para reduzir sensivelmente os níveis de privação humana produzidos pela pobreza e desigualdade na distribuição de renda. (SANTIAGO e QUINTAIROS, 2011)

Sen (2000, p.29) defende que:

O desenvolvimento tem de estar relacionado, sobretudo com a melhora de vida que levamos e das liberdades que desfrutamos. Expandir as liberdades que temos razão para valorizar não só torna nossa vida mais rica e mais desimpedida, mas também permite que sejamos seres sociais mais completos, pondo em prática nossas volições, interagindo com o mundo em que vivem os e influenciando esse mundo.

Esse autor defende também que, para uma sociedade e um indivíduo garantir seu desenvolvimento é preciso que outros fatores contribuam, pois cada um dos tipos distintos de direitos e oportunidades ajudam a promover a capacidade geral de uma pessoa. Esse processo pode ser resumido quando um indivíduo garante e a ele é garantido: (1) Liberdades Políticas, (2) Facilidade Econômicas, (3) Oportunidades Sociais, (4) Garantias de Transparência e (5) Segurança Protetora. (SEN, 2000)

O indivíduo ou agente apontado neste contexto segue a definição de Sen: (2000, p. 33)

[...] de alguém que age e ocasiona mudança e cujas realizações podem ser julgadas de acordo com seus próprios valores e objetivos, independentemente de avaliarmos ou não também segundo algum critério externo. [...] ocupa-se particularmente do papel da condição de agente do indivíduo membro do público e como participante de ações econômicas, sociais e políticas

(interagindo no mercado e até mesmo envolvendo-se, direta ou indiretamente, em atividades individuais ou conjuntas na esfera política ou em outras esferas).

Pensar uma concepção de desenvolvimento que estabeleça metas a serem alcançadas em um contexto que propicie a expansão das capacidades individuais, depende da combinação de recursos físicos, pessoais e institucionais e de autonomia no uso desses recursos (SEN, 2000).

Portanto pode-se dizer que as privações sofridas na liberdade que qualquer agente sofra, estão diretamente ligadas às privações de desenvolvimento.

As condições básicas necessárias para um indivíduo progredir na vida estão diretamente ligadas ao acesso aos serviços de saúde, saneamento básico, água tratada, emprego remunerado e segurança econômica e social. (SEN, 2000)

A visão de liberdade envolve tanto os processos que permitem a liberdade de ações e decisões como as oportunidades reais que as pessoas têm, dadas as suas circunstâncias pessoais e sociais. (SEN, 2000)

Pode-se afirmar, portanto, que essas diretrizes básicas para o desenvolvimento de indivíduos e comunidades dependem de condições promovidas pelo Estado, pois, uma vez que o agente tenha essas condições básicas de sobrevivência garantidas, ser-lhe-á mais fácil desenvolver e promover o desenvolvimento no meio em que vive.

Sen (2000, p. 41) defende que:

A negação de oportunidades de transação, por meio de controles arbitrários, pode ser, em si, uma fonte de privação de liberdade. As pessoas são impedidas fazer [...] o que é de seu direito fazer. Esse argumento precisa ser distinguido de outro muito popular: o de que os mercados expandem a renda, a riqueza e as oportunidades econômicas das pessoas. Restrições arbitrárias ao mecanismo de mercado podem levar a uma redução de liberdades devido aos efeitos consequenciais da ausência de mercados. Negar as pessoas as oportunidades econômicas e as consequências favoráveis que os mercados oferecem e sustentam pode resultar em privações.

O desenvolvimento, portanto, deve ser visto como medida de alcance e extensão da idealização coletiva, na análise das diversas atividades que os sujeitos realizam em uma determinada região. Deve-se considerar, ainda que, ações entre entes públicos e privados podem patrocinar a expansão das

competências pessoais, produtividade e melhoria de resultados e, em decorrência, benefícios para a sociedade. (SANTIAGO e QUINTAIROS, 2011)

Pode-se determinar que, para que aconteça o desenvolvimento é necessário haver também o co-desenvolvimento sobre o qual Veiga (2010, p.52) afirma “não adianta pensar em desenvolvimento de forma linear, ou mesmo como um conjunto de linhas abertas. Ele opera como uma rede de co-desenvolvimentos interdependentes. Sem essa rede não há desenvolvimento”.

Nesse sentido da participação de agentes e atores, Santiago e Quintairos (2011, p. 6) dizem que:

O processo de desenvolvimento regional sugere ações conjuntas e a participação de toda sociedade, e exige atores esclarecidos e atuantes, capazes de determinar ações que promovam integração essencial ao desenvolvimento esperado. Valores distintos como, educação, capacitação e inovação tecnológica são determinantes para ao crescimento das regiões. Proposta de desenvolvimento regional para as próximas décadas pode ser as que preparam, facilitam ou definem condições desejadas, também para o desenvolvimento local.

Sachs (2008, p. 14) completa, observando que outra maneira de estudar o desenvolvimento é conceituando-o em termos de apropriação efetiva das três gerações de direitos humanos:

- Direitos políticos, civis e cívicos
- Direitos econômicos, sociais e culturais, entre eles o direito ao trabalho digno, criticamente importante, por motivos intrínsecos e instrumentais
- Direitos coletivos ao meio ambiente e ao desenvolvimento

Pode-se concluir que igualdade, equidade e solidariedade estão embutidas no conceito de desenvolvimento, como uma forma de reduzir a pobreza, pois de certa forma, o crescimento não é sinônimo de desenvolvimento se não amplia o emprego, se não reduz a pobreza, e se não atenua as desigualdades. (SACHS, 2008)

No entanto o desenvolvimento a qualquer custo não deve ser a estratégia utilizada por localidades no sentido da utilização dos seus recursos naturais e bens utilizáveis pela sua produção ou promoção. Deve ser adotada sob a forma de um planejamento estruturado, a fim de promover o

desenvolvimento de uma maneira socialmente incluyente, ambientalmente sustentável e economicamente sustentado no tempo (SACHS, 2008).

Pensando dessa forma, diversos países começaram a se preocupar com os valores assumidos pela moderna sociedade industrial, como uma tentativa de tentar frear os graves problemas socioambientais e culturais das últimas décadas. (MANFREDINI & LOPES, 2008)

Essa preocupação mobilizou esses países a buscarem alternativas mais ecológicas como forma de desenvolvimento, isto é, considerando as limitações do meio ambiente. Dessa maneira chega-se a conclusão que o desenvolvimento deve estar condicionado à sustentabilidade. (FEKETE, 2004)

Nesse sentido, o desenvolvimento pressupõe mudanças na organização da economia e da sociedade, e as discussões devem apresentar soluções para os desafios atuais e futuros, e não apenas críticas em visões do mundo e tradições ultrapassadas. Esse processo não deve ser unidirecional e sim multidimensional. Mudanças devem ser propostas nas dimensões social, ambiental, político institucional e econômica, contemplando assim as interações entre elas. (KRONEMBERGER, 2011)

Essas mudanças implicam mudanças socioculturais, para assim, ser possível, alcançar maior equidade social, melhoria das condições de vida e do convívio – condições estas que estão relacionadas ao capital social. (KRONEMBERGER, 2011)

Denise Kronemberger (2011, p. 28) esclarece a ligação do termo “sustentável” ao termo “ambiental”

O adjetivo “sustentável” tem um forte apelo ambiental, muitas vezes sendo apropriado como sinônimo de “ambiental”, o que pode ser explicado pelo fato de ter surgido do cerne do movimento ambientalista, na década de 1980. Porém, ele pode se referir a qualquer substantivo. A sustentabilidade tem sido abordada de diferentes maneiras, ora com um viés mais ecológico, ora com uma componente econômica mais forte e assim por diante.

Portanto, a estratégia mais viável para que o desenvolvimento seja promovido de forma sustentável deve estar apoiada em dois pilares principais, segundo Barbieri (2009)

- Pensar Globalmente e Agir Localmente: significa que não se deve esperar por condições ideais nos planos internacionais e nacionais para só então começar a agir. A empresa não precisa esperar que a legislação do país onde esteja localizada adote uma dada convenção.
- Desagregação dos Elementos Constitutivos do Desenvolvimento Sustentável em Dimensões propostas por Sachs (2008), a saber: Sustentabilidade Social, Sustentabilidade Econômica, Sustentabilidade Ambiental, Sustentabilidade Territorial ou Espacial e a Sustentabilidade Política. (SACHS, 2008)

Sachs (2008, p. 14) acrescenta que:

O desenvolvimento necessita, portanto um equilíbrio de sintonia fina entre cinco diferentes dimensões. Ele também exige que se evite a armadilha da competitividade espúria e, em última instância, autodestrutiva, com base na depreciação da força de trabalho e dos recursos naturais.

Os cinco pilares ou dimensões propostas por Sachs (2008, p. 15) são:

- a. Sustentabilidade Social: trata da consolidação de processos que promovem a equidade na distribuição de bens e da renda para melhorar substancialmente os direitos e condições de amplas massas da população e reduzir as distâncias entre os padrões de vida das pessoas.
- b. Sustentabilidade Econômica: possibilita a alocação e gestão eficiente dos recursos produtivos, bem como um fluxo regular de investimentos públicos e privados
- c. Sustentabilidade Ambiental: refere-se também (assim como a ecológica) à capacidade de carga do ambiente e ecossistema, à capacidade da natureza para absorver e recuperar-se das agressões antrópicas. Outra definição dessa dimensão da sustentabilidade diz respeito à migração humana, pois acarreta em problemas de espaço, gerando diversos outros problemas como ambiental, social, econômico.
- d. Sustentabilidade Territorial ou Espacial: refere-se a uma configuração rural-urbana equilibrada e a uma melhor solução

para os assentamentos humanos, ou seja, pode ser traduzido em ambientes menores como melhor utilização do espaço de produção de uma empresa

- e. Sustentabilidade Política: ressalta a necessidade de consolidação dos processos democráticos como condição para a participação de todos no processo de desenvolvimento

Dessa maneira o esforço deve começar em todos os níveis do local ao nacional –, tendo em vista a montagem de uma agenda de médio prazo de criação de empregos em que todos os atores e agentes estejam envolvidos, autoridades públicas, trabalhadores, empregadores e o Terceiro Setor. (SACHS, 2008)

Portanto pode-se acrescentar que o desenvolvimento do turismo por meio de seus atrativos é uma possibilidade real de desenvolvimento regional, pois promove por meio de ações do poder público, a divulgação da imagem da localidade atraindo visitantes. Assim é estabelecida a autonomia da localidade para criar micro e pequenas empresas para atendimento a esses turistas, e também criar condições de desenvolvimento regional e pessoal dos agentes que fazem parte da localidade em questão.

O desenvolvimento local sustentável é o que procura incorporar os conceitos e objetivos relacionados com suas políticas e práticas de modo consistente. (BARBIERI, 2009)

2.2 Turismo, Economia e Aglomerado do Turismo

O turismo pode ser considerado como uma atividade econômica que compreende o deslocamento humano por motivos diversos. Podem compreender um deslocamento e pelo pernoite no local de destino. (ANDRADE, 1997; TRIGO, 1998; IGNARRA, 1999)

A definição mais abrangente dada pela Organização Mundial do Turismo é serem atividades “... que realizam as pessoas durante suas viagens e estadas em lugares diferentes do seu entorno habitual, por um período consecutivo inferior a um ano com a finalidade de lazer, negócios ou outras”. (OMT, 2003)

Os primeiros homens a se deslocarem eram nômades, viajantes, eperegrinos, marinheiros, migrantes, burocratas ou soldados, não exatamente turistas. Os nobres e os religiosos também viajavam. Os religiosos viajavam em peregrinação (Jerusalém, Santiago de Compostela, Meca) ou para visitar comunidades distantes dos principais centros de difusão religiosa. (TRIGO, 1998)

Os jovens aristocratas ingleses, para serem respeitados perante a sociedade faziam o chamado “*grand tour*”. (ANDRADE, 1997)

Essas viagens feitas nos séculos XVIII e XIX por esses aristocratas, geralmente começavam pela Holanda, passando à Bélgica e Paris, descendo pelo sudeste francês até Sevilha – Espanha e depois Madri e Lisboa. As etapas compreendiam regiões importantes da França, Suíça, Itália até chegar à velha Grécia. (ANDRADE, 1997)

Quando o roteiro inglês passou a ser familiar à nobreza e à aristocracia, as atenções dos cidadãos da alta sociedade passaram a voltar-se aos que chegavam de viagem às Américas, às Índias Orientais, ao Extremo Oriente, ao Egito e às cidades portuárias da África do Norte. Os mais esnobes, no entanto, eram os poucos que haviam estado no Rio de Janeiro – Brasil ou na Colônia do Cabo – África do Sul. (ANDRADE, 1997)

Atualmente, como há produção de bens e serviços, em quase todos os lugares do mundo, o indivíduo desloca-se por causa da facilidade dos meios de transporte, da necessidade de exportação e de importação de produtos e pela possibilidade maior de aquisição de conhecimento e de respostas que indivíduos e grupos exigem para a vivência plena de sua liberdade. (ANDRADE, 1997)

Para sintetizar e organizar as motivações mais comuns de viagens, Andrade (1997) aponta essas causas:

- a. A sociedade contemporânea exige a preservação dos direitos individuais e coletivos de ir e vir;

- b. Os meios de comunicação de massa e a própria cultura de massa são permanentes convites e estímulos ao empreendimento de viagens de entretenimento, cultura, lazer e repouso;
- c. O mundo inteiro oferece possibilidades de um contato humano mais fácil, porque a variedade cultural propicia tipos de intercâmbio mais diversos e aptos à satisfação das várias diferenças de gosto;
- d. Os meios econômicos possibilitam um melhor aproveitamento de um tempo sempre mais longo para um lazer mais aproveitável;
- e. Embora surjam sempre mais bolsões de pobreza e de miséria, cresce sempre mais o número de pessoas com possibilidade de acesso aos meios financeiros;
- f. A própria viagem é manifestação do direito à liberdade e forma de expressão de respostas às necessidades que os indivíduos sentem em procurar o sossego;
- g. Há mais e melhores vias de acesso a um número sempre crescente de pólos interessantes e diversificados, servidos por melhores meios de transporte;
- h. As viagens passaram a ser um produto altamente comerciável, desde que estrategicamente planejadas, anunciadas, projetadas e difundidas.

O turismo como fator de desenvolvimento econômico de localidades é descrito por Andrade (1997) da seguinte maneira

As viagens são fatores importantes para qualquer economia local, regional ou nacional, pois o advento constante de novas pessoas aumenta o consumo, incrementa as necessidades de maior produção de bens e serviços e empregos, conseqüentemente, a geração de maiores lucros, que levam ao aumento de riquezas pela produção da terra, pela utilização dos equipamentos de hospedagem e transporte, e pelo consumo ou aquisição de objetos diversos, de alimentação e de prestação dos mais variados serviços.

Ignarra (1999) defende que, para a atividade turística acontecer é necessária a existência de alguns elementos. Como uma forma de organizar essas necessidades foi elaborada a tabela abaixo:

Necessidade	Conceito
Atrativo Turístico	Recurso natural ou cultural que atrai o turista para visitação
Complexo Turístico	Atrativo turístico que já disponha de certa infra-estrutura turística de alimenta�o, de hospedagem e de entretenimento
Centro Turístico	Aglomerado urbano que tem dentro de seu território ou no raio de influencia atrativos turísticos capazes de motivar uma visita�o
�rea Turística	Território circundante a um centro turístico que cont�m vários atrativos e estruturas de transporte e comunica�es entre estes vários elementos e o centro.
Zona Turística	Um território mais amplo que congrega mais de um centro turístico
Corredores Turísticos	São vias de inter-rela�o entre várias áreas turísticas, ou entre vários centros turísticos, compreende uma faixa de território que serve de liga�o entre vários elementos turísticos e que se constitui ela própria em um atrativo turístico.
Núcleo Turístico	Formado por um conjunto de atrativos turísticos.
Conjunto Turístico	� o núcleo turístico que deixou de ficar isolado dentro de um território
Pólo turístico	� o ponto central de uma área turística ou de uma zona turística
Portões de entrada	Locais onde se concentram a entrada e/ou saıda de turistas de uma zona turística, geralmente uma localidade com aeroporto, porto, posto de fronteira
Unidade Turística	� uma concentra�o menor de equipamentos destinados a apoiar a explora�o de um ou mais atrativos que são contíguos
Serviço Turístico	São elementos fundamentais para que o turista possa desfrutar dos atrativos turísticos
Infra estrutura Básica	Elementos essenciais de qualidade de vida das comunidades e que beneficiam completamente os turistas ou os empreendimentos turísticos
Serviços Urbanos de apoio ao turismo	Serviços disponíveis para a popula�o residente da destina�o turística, mas que podem, também, ser utilizados pelos turistas

Quadro 1: necessidades turísticas adaptado de Ignarra, (1999)

Fonte: (IGANARRA, 1999)

A intera o desses agentes econômicos forma o produto turístico, que  , portanto, o conjunto de bens e serviços relacionados que possam ser definidos como um produto composto, que independentemente da localidade   o conjunto de transporte, alimenta o, acomodaa o e entretenimento. (LAGE e MILONE, 2001)

Comumente os turistas não viajam para se hospedar, nem para se alimentar, mas esses serviços são complementares a atividade primária que

esse agente econômico se propôs a realizar. Portanto são serviços essenciais que promovem a atividade turística de uma região.

Dessa forma o estudo do turismo e da economia está associado aos estudos do bem econômico, ou seja, tudo aquilo que exista em quantidade limitada do que exigida pelas necessidades humanas é considerado um bem econômico, Podem ser materiais ou tangíveis (bens) e imateriais ou intangíveis (serviços). (LAGE e MILONE, 2001)

Afirma-se, portanto, que o turismo é uma atividade econômica que gera riqueza e divisas, promovendo a inserção de lugares e destinos de interesses diversos, possibilitando que a população adquira emprego e renda.

Como atividade econômica o turismo está representado no setor terciário da economia, tendo dessa maneira, uma estreita e inegável interação com o setor primário e secundário. Explora, idealmente de forma sustentável, o patrimônio cultural e natural de uma região. (LAGE e MILONE, 2001)

O turismo dessa forma compreende um rol de serviços que são oferecidos aos viajantes, que se deslocam de uma localidade para outra (origem e destino) por motivos diversos, sejam profissionais, férias, negócios atividades esportivas, de saúde, culturais, ou por qualquer outra razão. Esse conjunto de serviços efetivamente colocados no mercado constitui a oferta de turismo. (BENI, 1998)

Essa oferta de turismo pode ser atribuída à participação dos agentes econômicos do turismo que se movimentam e interagem para a obtenção da atividade turística. Sem essa interação não há turismo. Esses agentes são identificados com base em Lage e Milone (2001, p. 50):

- Os turistas
- As empresas turísticas
- O governo
- A comunidade anfitriã

O mercado turístico é considerado uma rede de informações que permite aos agentes econômicos – Turistas/ Consumidores e Empresas de Turismo/ Produtores – tomarem decisões para resolver problemas econômicos do setor.

Para que uma localidade promova a atividade turística é necessário que ela tenha condições de atrair consumidores para ela por meio da divulgação de pontos turísticos e dos bens e serviços que pode oferecer. (LAGE e MILONE, 2001)

Dessa maneira, é necessário que ela tenha bens e serviços especializados para o atendimento dos consumidores/ turistas em sua região, tratando aqui, os bens e serviços primários e complementares à atividade. Como: existência de atrativos naturais ou artificiais, infraestrutura compatível ao nível de turista almejado, redes de comercializações, conjunto de condições sociais e políticas. (LAGE e MILONE, 2001).

Essas definições de produto turístico aproximam-se das teorias de aglomerados socioeconômicos, que podem entendidas como um conjunto de serviços e bens, ou seja, representam um conjunto de atrativos reunidos em determinado espaço geográfico. Trata-se, pois, de um destacado diferencial turístico com equipamentos e serviços de qualidade, que se apresenta aos mercados consumidores de turismo como um produto acabado. (BENI, 1998)

Pode-se resumir, essas definições como uma soma de ganhos comuns na solução de um produto único, ou seja, a aglomeração de produtos e serviços que somam e se interagem com o objetivo de um bem comum. No caso do turismo a interação desses agentes na formação de bens e serviços ligados a acomodações, alimentação, atrativos de interesse turístico e transporte. (BENI, 1998; THOMAZI, 2006)

Uma das grandes vantagens que a atividade turística leva em consideração perante outras atividades econômicas é o fato de não existirem produtos turísticos idênticos. O destino turístico é único. Trata-se de uma concorrência imperfeita, pois os atrativos encontrados em uma região são únicos e insubstituíveis (BENI, 1998), pelo fato de o produto primário do turismo ser seus patrimônios culturais, arquitetônicos e naturais.

Dessa maneira afirma-se, portanto que as principais motivações turísticas atuais são, na maioria dos casos, aquelas ligadas aos patrimônios naturais e culturais de uma localidade. Atualmente existe uma simbiótica relação entre o turismo e o ambiente. (FERNANDES e FERNANDES, 2011)

A atividade turística está intimamente relacionada com o conhecimento de culturas diversas. Procuram-se por informações importantes sobre história, cultura e do ambiente natural das áreas visitadas. Objetivam-se práticas de esportes e atividades ao ar livre. (OMT, 2003) Essa necessidade turística está diretamente relacionada com a exploração de patrimônios culturais e naturais em destinos turísticos.

O patrimônio pode ser atribuído para todo e qualquer bem pertencente a uma localidade, sejam materiais ou imateriais, naturais ou arquitetônicos. Esses bens devem representar seu passado e remeter a uma memória que não deve ser esquecida nem deixada de lado pela população. Por meio da preservação desses patrimônios, a história de qualquer localidade está guardada e preservada.

De acordo com Lemos (1981, p. 8) os patrimônios presentes em uma região são divididos em três grandes grupos, a saber:

- Os recursos naturais de uma localidade, que tornam aquele ambiente habitável, como os rios, a água dos rios, os peixes e suas carnes, as cachoeiras, corredeiras, matas, árvores, ou seja, tudo aquilo que faz parte do ambiente natural de uma localidade.
- Os conhecimentos, as técnicas e o saber fazer. É toda capacidade do indivíduo de sobrevivência no seu meio ambiente, desde atividades dos ancestrais de caça, de pesca, de arquitetura rústica até o conhecimento matemático e geométrico para construção dos mais sofisticados edifícios e naves espaciais.
- O terceiro grupo, dito o mais importante, engloba todos os artefatos e construções obtidos a partir do meio ambiente e as

técnicas empregadas na matéria-prima utilizada para a construção do patrimônio em questão.

A correta exploração desses patrimônios ou do conjunto deles deve ser compreendida como uma importante ferramenta de geração de recursos para as comunidades em desenvolvimento. A atribuição de patrimônios para fins econômicos com capacidade de geração de emprego e renda, está associada ao desenvolvimento da atividade turística. (DIAS, 2006)

No entanto há que se observar que a exploração em massa dos patrimônios presentes em uma região não garante o consumo por parte dos turistas de uma forma sustentável.

A OMT define o desenvolvimento sustentável do turismo como aquele que:

Atende às necessidades dos turistas atuais e das regiões receptoras, e ao mesmo tempo protege e fomenta as oportunidades para o futuro. O desenvolvimento sustentável do turismo se concebe como um caminho para a gestão de todos os recursos de forma que possam satisfazer-se as necessidades econômicas, sociais e estéticas, respeitando ao mesmo tempo a integridade cultural, os processos ecológicos essenciais, a diversidade biológica e os sistemas que sustentam a vida.

As dimensões propostas por Sachs (2008, p.14) para o desenvolvimento sustentável deve ser parte integrante da atividade turística, pois os impactos ambientais negativos afetam a saúde e a segurança das populações residentes, e degradam os ecossistemas e a qualidade estética das paisagens. (FERNANDES e FERNANDES, 2011)

A fim de respeitar efetivamente um ponto de extrema importância como forma de medição do impacto da atividade turística em uma determinada localidade há que se preservar a capacidade de carga da região, ou seja, analisar qual a quantidade de pessoas que uma localidade pode suportar com a atividade turística.

Dessa forma podem-se sintetizar os objetivos principais para o desenvolvimento sustentável do turismo. Fernandes e Fernandes (2011, p. 56 – 59) classificam esses objetivos em:

Objetivos da Sustentabilidade Ecológica do Turismo

- Preservar as áreas naturais protegidas
- Salvar os ecossistemas
- Preservar a biodiversidade
- Valorizar as paisagens
- Contribuir para a saúde das populações residentes e dos turistas
- Assegurar a sustentabilidade competitiva, por meio da qualidade ambiental
- Monitorizar os impactos ambientais, visando à preservação de doenças e à manutenção da saúde pública no futuro.

Objetivos da Sustentabilidade sociocultural do turismo

- Contribuir para a melhoria da qualidade de vida da população local
- Promover o *empowerment* das populações, ou seja, criar condições para que ela tenha capacidade de aplicar suas habilidades e conhecimentos para o desenvolvimento da atividade
- Contribuir para a equidade e a coesão social
- Contribuir para a educação e a promoção da saúde
- Preservar e valorizar a identidade e as práticas culturais das populações

Objetivos da Sustentabilidade econômica do turismo

- Realizar um planejamento integrado do turismo com as outras atividades econômicas
- Fomentar a produção agrícola e a pesca local ou regional

- Contribuir para o crescimento econômico
- Assegurar a vantagem competitiva, a médio e a longo prazo
- Fidelizar a clientela, ultrapassando as expectativas e provocando o encantamento dos clientes;
- Atribuir valores monetários aos ativos ambientais ou capitais naturais e à qualidade paisagística

Dessa maneira, pode-se concluir que o turismo, está diretamente ligado à criação de oportunidades de participação integral da população local na atividade, dando-lhes possibilidade de estudo para as funções em hospitalidade presentes no município e assim condições de empregos remunerados.

2.3 A Qualificação Profissional no Planejamento do Turismo

Planejar remete à organização desejada para o futuro. Trata-se de orientar o presente para determinar aonde se deseja chegar, partindo sempre do pressuposto de que existem várias alternativas possíveis. Simplesmente adaptar-se à realidade com planos elaborados sem nenhum planejamento estratégico não pode ser considerado planejamento, (DIAS, 2008)

O planejamento do turismo tem como principal objetivo trazer determinados benefícios socioeconômicos para a sociedade. É sempre elaborado determinando prioritariamente a abrangência pretendida no plano, ou seja, dentro de uma estrutura de tempo, espaço físico e sua extensão. (OMT, 2003 e DIAS, 2008)

A abordagem de planejamento depende primordialmente da aplicação de todos os agentes econômicos envolvidos no processo. Dessa maneira deve integrar: atrativos e atividades turísticas, hospedagem, outras instalações e serviços turísticos, transportes, infraestrutura e elementos institucionais (OMT, 2003), ou seja, todo o aglomerado do turismo presente na localidade.

A primeira ação a ser tomada no momento em que foi definida a necessidade de um planejamento, é determinar o agente ou os agentes

envolvidos como responsáveis pelo plano. De modo geral o agente do planejamento é o próprio Estado, em seus diversos níveis – Federal, Estadual e Municipal. (DIAS, 2008)

De qualquer maneira, os principais requisitos necessários para a realização de um planejamento econômico que vise ao crescimento e ao desenvolvimento por meio do turismo, segundo Lage e Milone (2001, p.210) são:

- a. Investigar a demanda turística e suas tendências, ou seja, efetuar um estudo minucioso do mercado turístico; e
- b. Avaliar os atrativos reais e potenciais da área turística a ser promovida ou reformulada

Dessa maneira é factível que o plano de desenvolvimento e planejamento da atividade turística seja aplicado e elaborado prioritariamente em zonas piloto para posteriormente, aplicar tais ações no total das regiões turísticas nacionais, de acordo com os resultados obtidos, avaliação dos erros e acertos na localidade em que o plano foi primeiramente implantado. (LAGE e MILONE, 2001)

Conforme descrito, todo o aglomerado do turismo deve ser avaliado e levado em consideração para o desenvolvimento e planejamento do turismo. Esquemáticamente deve-se desenvolver uma análise sistemática de todo o aglomerado tratado na região, conforme apontado pela OMT (2003, p.43).

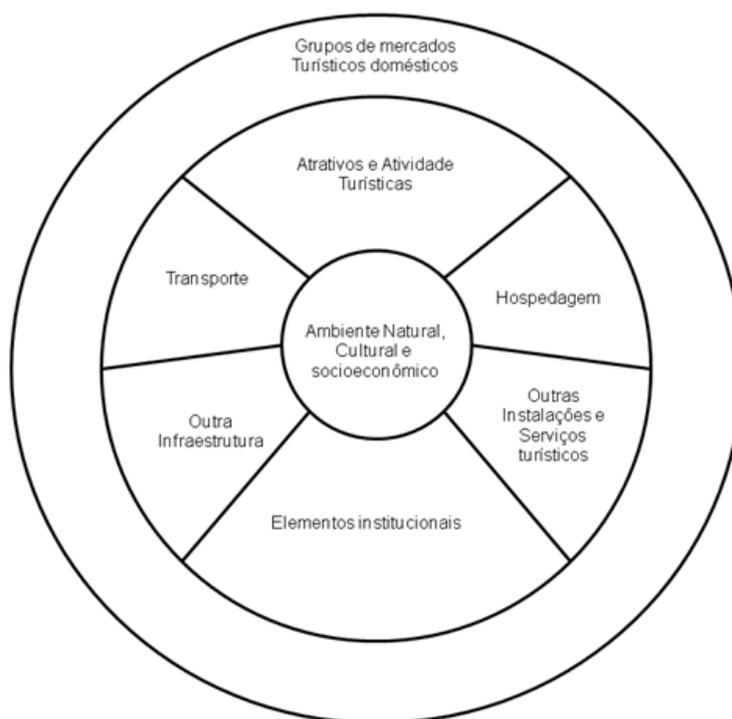


Figura 1 Componentes do Plano Turístico

Fonte: INSKEEP E. *Tourism Planning an Integrates and Sustainable Development Approach 1991 apud OMT, 2003*

Analisando por meio dessa ótica, pode-se perceber a importância da participação de todos os agentes econômicos no processo turístico para que se alcance o resultado positivo esperado, isto é, o reconhecimento por parte dos atores envolvidos no processo e o fato de que a ação de planejar o turismo alcançou o reconhecimento dos agentes internos e externos.

Os planos elaborados seguem intuitivamente a capacidade humana de se decidir por uma das alternativas apresentadas e pelas expectativas futuras.

Visto ser o planejamento um processo contínuo, ele deve ser elaborado e revisto com certa frequência para que se harmonize às mudanças ocorridas no decorrer do tempo que, provavelmente, trouxeram novas exigências à localidade para a qual se idealizou aquele planejamento.

Considerando que idealizadores do planejamento impõem de certa forma, sua vontade, direcionando as atividades turísticas, acabam por interferir no destino das pessoas e em sua autonomia.

O processo de planejamento turístico para que seja eficaz exige uma sistematização que varia de acordo com o tipo e as condições locais, mas geralmente segue os seguintes passos, segundo a OMT: (2003, p.44)

- Preparação do estudo;
- Determinação dos objetivos e desenvolvimento;
- Levantamento e avaliações;
- Análise e síntese;
- Formulação de política e plano;
- Recomendações;
- Implementação e gerenciamento.

A área do turismo foi considerada por muitos anos como uma “indústria sem chaminés”, visto que produz riqueza e gera empregos sem poluir. Essa frase pode ser considerada como uma meia verdade (COSTA, 2004), pois é necessário criar condições favoráveis para seu desenvolvimento e conscientizar os atores sobre como explorar tal atividade de forma que não agrida o meio ambiente.

O desafio principal dos atores comprometidos com o desenvolvimento e o gerenciamento desse setor da economia é garantir que a sustentabilidade esteja inserida na atividade econômica. (OMT, 2003)

Conforme contextualizado, a sustentabilidade foi dividida em dimensões, propostas por Sachs (2008, p. 15):

Sustentabilidade Social: trata da consolidação de processos que promovam a equidade na distribuição de bens e da renda para melhorar

substancialmente os direitos e as condições de amplas massas da população e para reduzir as distâncias entre os padrões de vida das pessoas.

Sustentabilidade Política: ressalta a necessidade de consolidar os processos democráticos como condições para a participação de todos no processo de desenvolvimento

Dessa forma pode-se incluir o planejamento do turismo como forma de planejamento e desenvolvimento regional, pois criando condições de exploração da atividade de uma forma sustentável, o turismo inclui a participação das comunidades e da sociedade, promove os patrimônios presentes na região e colabora no crescimento econômico da região.

Dessa maneira, portanto, cria condições de crescimento econômico e inclui na atividade a participação dos agentes da região.

Como forma de dinamizar e contribuir para o crescimento do turismo em uma região, pode-se incluir educação, seja ela básica ou específica ao trabalho, como parte integrante dessas dimensões da sustentabilidade. A educação vem a promover a equidade na distribuição de bens e renda e a consolidação dos processos para a inclusão e participação de todos em uma determinada atividade.

Na análise do significado dado ao turismo, deve-se considerar os diversos atores trabalhando em conjunto para o sucesso da atividade turística. Portanto a impressão do turista no consumo dessa região é atribuída para o todo, visto que poucos são aqueles que conseguem desmembrar em serviços isolados a experiência de conhecer um lugar.

É nesse contexto, que está incluído o emprego da mão de obra local, pensando dessa forma na participação dos atores locais no desenvolvimento da atividade em questão, dando-lhes condições de aprenderem funções para aplicação nas empresas relacionadas à hospitalidade.

A Organização Mundial do Turismo (OMT) em seu guia de desenvolvimento sustentável do turismo (2003, p. 94) abre espaço para essa discussão de qualificar a mão de obra disponível, ao defender:

Dispor de pessoas bem qualificadas para o trabalho em todos os aspectos do turismo é essencial para o sucesso do seu desenvolvimento. Mesmo com as melhores instalações turísticas, funcionários qualificados são uma exigência para o oferecimento do nível de qualidade de serviços esperados e comprados pelos turistas. Como parte do processo de planejamento e desenvolvimento turístico, as autoridades locais devem avaliar as necessidades de pessoal qualificados disponíveis em suas áreas quando e onde for preciso.

Pensando na formação dos recursos humanos para o turismo a OMT (2003, p.94) elaborou uma abordagem sistêmica de como deve ser feita a avaliação da mão de obra disponível na localidade para o desempenho das funções pertinentes ao turismo.

1. Levantamento e avaliação do atual aproveitamento de pessoal no turismo e identificação de qualquer problema e necessidade existente.
2. Cálculo dos funcionários necessários no futuro, com base no número exigido para cada categoria e no nível de habilidade de emprego.
3. Avaliação dos recursos humanos totais que estarão disponíveis no futuro. Envolve o exame do número de pessoas na área em que estarão procurando emprego no futuro e das qualificações dessas pessoas em termos educacionais.
4. Determinação das necessidades exigidas quanto à educação e ao treinamento dos funcionários e formulação dos programas de educação e treinamento necessários para o oferecimento de pessoal qualificado.

O treinamento é necessário para formação de mão de obra qualificada para desempenhar funções básicas e avançadas e para níveis de supervisão e gerenciamento em todas as categorias e em todas as atividades da hospitalidade. (OMT, 2003)

A forma de curso e treinamento que a OMT (2003, p.95) defende é aquela com abordagens de curta duração por meio de programas regulares de treinamentos em institutos ou associações que trabalhem com a hospitalidade.

Dessa forma está incluso aqui o poder público na promoção dessa forma de educação voltada ao trabalho, assim como as intervenções do sistema “S”, exclusivamente o SENAC, por tratar do serviço, associações de fomento ao comércio e aos serviços e também aos sindicatos pertinentes a hospitalidade. No contexto abordado neste estudo iremos tratar da SINHORES (Sindicato de Hotéis e Restaurantes).

Contribuindo para as teorias de desenvolvimento regional contidas neste trabalho com base nas teorias de Amartya Sen, José Eli da Veiga, Ignacy Sachs e Denise Kronemberger a OMT (2003, p.97) também defende a inclusão da população no desenvolvimento do turismo com a seguinte orientação:

É essencial envolver as comunidades locais no processo de desenvolvimento turístico. Por meio desse envolvimento, elas entenderão o turismo, terão maiores condições de lidar com esse novo desenvolvimento em sua área e de participar dos seus benefícios, sendo, portanto, mais provável que apoiem o turismo. Além disso, as comunidades locais são as que melhor conhecem sua área e sociedade, podendo apresentar boas idéias quanto ao desenvolvimento turístico e às formas de participar desse desenvolvimento.

Os empresários ligados à atividade da hospitalidade enfrentam a realidade da falta de capacitação da mão de obra necessária para o desempenho das funções pertinentes ao seu ramo de atividade, e muitas vezes as ações propostas pelos órgãos que regulamentam a atividade turística não atendem suas necessidades prioritárias.

2.4 A Qualificação e Capacitação Profissional, as Competências, Capital Social e a Flexibilização do Trabalho

O trabalho é elemento central na vida do ser humano, pois está presente na relação com a família e os amigos. A ocupação profissional garante aos seres humanos a sensação de serem úteis, pois acima de tudo se caracteriza como um dispêndio de energia que garante retorno social, psicológico e, logicamente, financeiro. (CHAMON & RIZZO, 2009)

Alves e Vieira (1995, p. 5) apontam uma tendência mundial na relação com o emprego

A tendência mundial aponta para um fenômeno irreversível e com a intensidade crescente: a globalização dos mercados, decorrente da internacionalização da economia. Nesse novo ambiente, o Brasil, para ampliar e consolidar sua presença no comércio internacional, tem de adequar sua produção aos padrões de qualidade e produtividade vigentes na economia mundial. O processo de modernização se dá tanto pelas inovações tecnológicas lideradas pelas áreas de informação e microeletrônica, quanto pelos novos processos organizativos e gerenciais. O ritmo de expansão horizontal das inovações tecnológicas desses setores para outros ramos industriais e de serviços tem sido intenso. A previsão é que cada vez mais empresas adotarão processos modernos de produção e, portanto, a qualificação profissional do trabalhador poderá constituir-se em nó crítico para a expansão desses processos.

O turismo é considerado como uma atividade onde diversos atores promovem suas ações. Trabalhando em conjunto esses atores promovem a organização turística de uma determinada região. Conforme Castelli (2005), “[...] a prática do turismo implica, pela sua própria definição, ida e volta, com um pernoite, pelo menos”.

Na tentativa de uma posição no mercado de trabalho, observa-se que a presença de adolescentes, ainda estudantes, em localidades com forte apelo turístico, esbarra em dois pontos cruciais, a necessidade de o empresário contratar uma mão de obra e o conhecimento específico que esse adolescente possui para desempenhar as funções desejadas.

É nesse contexto que se estabelece a importância do ensino e aprendizagem de técnicas e conhecimentos específicos para a formação de mão de obra destinada a exercer as funções específicas das empresas ligadas ao ramo da hospitalidade.

Diversos segmentos de empresários e trabalhadores têm se sensibilizado, cada vez mais, quanto à importância da educação e da formação profissional.

O desafio é qualificar massivamente os trabalhadores, usando uma metodologia que rompa com a concepção tradicional de capacitação profissional e incorpore a formação escolar, para possibilitar a continuação do processo educativo do trabalhador, ou seja, inserir a educação voltada para o trabalho desde a base do ensino fundamental (ALVES e VIEIRA, 1995)

No Brasil, está em processo à valorização da gestão de pessoas como fator determinante do sucesso da empresa. Muitas empresas, principalmente as pequenas, não têm um trabalho sistemático nessa área. Alegam falta de recursos. Na indústria turística, é sabido que em geral, as empresas são criadas por pessoas que não têm formação profissional específica. No setor de hospedagem, é comum encontrar pessoas que se “cansaram” da vida urbana e montaram uma pousada no litoral ou em algum lugar pitoresco, ingressando assim na atividade turística. (DIAS e PIMENTA, 2005).

Portanto pode-se dizer que a participação de órgãos de fomento na qualificação dos atores envolvidos, é importante para que a atividade turística tenha avaliação positiva na opinião e visão do cliente. Há pois, necessidade de treinamentos específicos em meios de hospedagem, alimentação, promoção e divulgação de um destino.

A competência para o trabalho é definida como uma tomada de iniciativa e responsabilidade do indivíduo em situações profissionais. Ao estudar e tomar decisões sobre os efeitos e consequências dessas situações, ele exerce assim suas potencialidades. (ZARIFIAN, 2003)

Da mesma maneira, o fato de assumir uma responsabilidade profissional, demonstra preocupação com os outros, seja companheiros de trabalho seja os clientes consumidores da empresa. (ZARIFIAN, 2003)

Essa definição está muito relacionada ao tema da hospitalidade, em que se entende o bem estar do hóspede/ cliente como extensão do bem estar do funcionário que presta o serviço a ele. (CASTELLI, 2003)

Uma ultima questão relacionada diretamente às competências necessárias ao desempenho das funções do trabalho, é o fato de que se deve mudar a concepção de que “tal pessoa é adequada a tal emprego” ou “tal pessoa exerce tal função”, passando-se a afirmar que “tal pessoa exerce tal campo de responsabilidade”. (ZARIFIAN, 2003)

A diferença pode ser imperceptível em um primeiro momento, “[...] mas repartir a organização de uma entidade em um conjunto de campos de

responsabilidade é mais do que uma soma de empregos ou uma lista de funções” (ZARIFIAN, 2003, p. 142)

Essa forma de pensar no desenvolvimento das atividades em seu ambiente colabora para a criação de um Capital Social, destinado à formação de indivíduos diretamente ligados às funções e competências destinadas à hospitalidade e à restauração.

Indivíduos comprometidos com o desenvolvimento da atividade turística em uma região podem usar as redes de relacionamentos diretas para interligar e construir uma ponte entre as competências obtidas, as competências necessárias e as competências esperadas para o desempenho das funções em restaurantes, hotéis e pousadas.

Assim, a definição dada por Pierre Bourdieu em 1980 em que aponta ser o capital social o responsável pelas circunstâncias em que os indivíduos podem se valer de sua participação em grupos e redes para atingir metas e benefícios. (MATOS, 2009)

Dessa forma, a atribuição desse capital social está diretamente ligada à configuração dos laços sociais, uma vez que, por definição, ele pressupõe a existência de laços de dependência recíproca: laços intensos, personalizados, carregados de emoção; ou laços fracos, funcionais, ainda que duráveis reconhecidos e respeitados. (MATOS, 2009).

A formação dos laços surge da utilização de pessoas bem qualificadas para o desempenho das funções turísticas. Mesmo com as melhores instalações turísticas, funcionários qualificados são necessários para o oferecimento do nível de qualidade esperado. (OMT, 2003)

Zarifian (2003, p.189) aponta para a necessidade de planejamento das competências para o sucesso de uma ação coletiva, quando diz:

[...] considero que o maior desafio não reside no modelo da competência em si, mas na sua associação a uma redefinição profunda das condições de produtividade e do desempenho das empresas [...] fazer da competência de cada sujeito e da reunião dessas competências em comunidades de ação a fonte central da força produtiva de uma organização [...]

Treinamento de qualificação e capacitação profissional é um processo sistemático para promover a aquisição de habilidades, regras, conceitos e

atitudes que busquem a melhoria da adequação entre as características dos empregados e as exigências dos papéis funcionais dentro de uma organização. (FRANÇA, 2008)

Nesse contexto de formação educacional voltada para o mercado de trabalho pode-se destacar a experiência de mais de 60 anos do sistema SENAI/ SENAC, que tem um papel significativo na qualificação de trabalhadores. No entanto muitas vezes sua atuação em alguns municípios acaba sendo discreta.

Para que haja treinamentos dos profissionais, é necessário antes de tudo que o empresário veja e perceba a necessidade de qualificar sua mão de obra para desempenhar um papel específico no seu estabelecimento. O turismo é uma atividade em que os valores e bens vendidos são intangíveis, portanto, o papel desempenhado pelos recursos humanos na organização tem um peso muito maior na percepção do usuário

O empresário de uma pousada, por exemplo, pode ter um estabelecimento impecável, instalações modernas e aconchegantes, acessibilidade ao empreendimento de acordo com o esperado pelo cliente, leitos e unidades habitacionais bem equipados, no entanto, se o funcionário responsável pela recepção não estiver de acordo com as características que o empreendedor pensou para seu estabelecimento, a percepção do hóspede quanto ao todo pode ficar prejudicada. O mesmo ocorre em um estabelecimento de alimentação.

De acordo com as constantes modificações macroambientais, competições por nichos e segmentos de mercado ocorre maior competição interna e externa, dessa maneira ocorre um consenso nas organizações sobre a importância dos treinamentos em todos níveis empresariais. Pessoas preparadas produzem melhor e se sentem mais confiantes. (FRANÇA, 2008)

Um problema bastante preocupante na administração de empreendimentos em localidades turísticas é a sazonalidade que o setor do lazer enfrenta. Portanto, manter um número de funcionários efetivos que

supririam a necessidade do empreendimento em sua carga máxima de ocupação durante todo o ano é um fator que deve ser levado em consideração.

Localidades turísticas que convivem com a sazonalidade, podem contratar regularmente pessoal para as épocas de pico de ocupação, o que se transformou em prática legal e muito utilizada por empreendimentos com essas características de demanda turística.

Quanto ao contrato de trabalho Lavinias (*et al*, 2000, p. 10) comenta sobre as duas retóricas contraditórias de liberdade

Por um lado, restringe liberdades por delimitar reciprocidades que cada parte compromete-se a respeitar. Por outro, garante um espaço de segurança no interior das relações sociais. Segurança no sentido em que as obrigações de cada parte são conhecidas e asseguradas, mas segurança negociada, no sentido em que as concessões recíprocas fixam-se por consenso e podem evoluir no tempo

A flexibilização do mercado de trabalho no Brasil está pautada em muitas variáveis. Por exemplo, algumas empresas podem se valer de sua posição economicamente superior e ditar as regras de contratação e demissão, reduzir salários, treinar e reciclar sua mão de obra.

Podem ter se valer dessa posição e capacitar suas funcionários para funções diversas, a fim de se adaptarem à mudança de condições e não serem demitidos ou podem ser treinados em técnicas específicas afim de que sejam mais produtivos. (CAMARGO, 1996)

Comumente praticado em localidades turísticas o trabalho temporário ou de curto prazo, é feito no sentido de as instituições criarem poucos vínculos entre empregados e empregadores, Camargo (1996, p. 13) em uma crítica a esse contrato temporário argumenta.

Os incentivos a contratos de trabalho de curto prazo e desincentivo a negociação têm também consequências negativas. As mais importantes são o baixo nível de investimento em treinamentos nas firmas e, portanto, o baixo nível de qualificação da mão de obra, além da tendência a uma relação capital/trabalho não cooperativa. O treinamento no emprego restringe-se a uma capacitação muito específica e indispensável, já que a probabilidade de rompimento dos vínculos empregatícios é muito grande e nem empregados nem empregadores se dispõem a pagar por treinamento específico ou geral.

Para a hospitalidade o desempenho da equipe de um empreendimento é um fator crítico de sucesso. Para o contato do funcionário com o

hóspede/cliente há necessidade de contratação de pessoas que tenham perfil adequado para lidar com o público. Prover serviços diretamente aos consumidores envolve aspectos emocionais. Funcionários que lidam com público podem vivenciar conflitos, exaustão ou equívocos, caso não estejam motivados e principalmente treinados (FRANÇA, 2008).

França (2008) defende que “O empreendimento precisa encontrar pessoas que tenham prazer em trabalhar com o público. Esse é o primeiro passo. E em seguida, dois outros passos são exigidos da empresa: capacitar o funcionário e motivá-lo para a melhor execução de suas tarefas”.

Empresas prestadoras de serviço devem pautar sua sobrevivência em um ambiente competitivo na qualidade do elemento humano. Existe uma estreita correlação entre o nível de educação e treinamento dado aos seus funcionários e a competitividade e sobrevivência da empresa. (CASTELLI, 2003)

O profissional hoteleiro deve tratar diretamente com o público e providenciar por meio de prestação de serviço, a satisfação das necessidades e dos desejos de outros seres humanos. Desse tratamento que o hóspede receba depende a formação da imagem positiva ou negativa da cidade, da região ou do país. Castelli (2003, p. 36) diz “a demanda é humana, e a oferta depende fundamentalmente do elemento humano”.

A melhoria do *humanware* (analogia com os termos *hard ware* e *software* da área da computação) pode se dar por meio da educação e do treinamento, ou seja, por meio do aporte de conhecimento, do desenvolvimento das habilidades, da formação de bons hábitos e da indicação das perspectivas para seu crescimento profissional. Na figura 2 adaptado de Castelli (2003, p. 35) podem ser visualizados as melhorias do *humanware*.

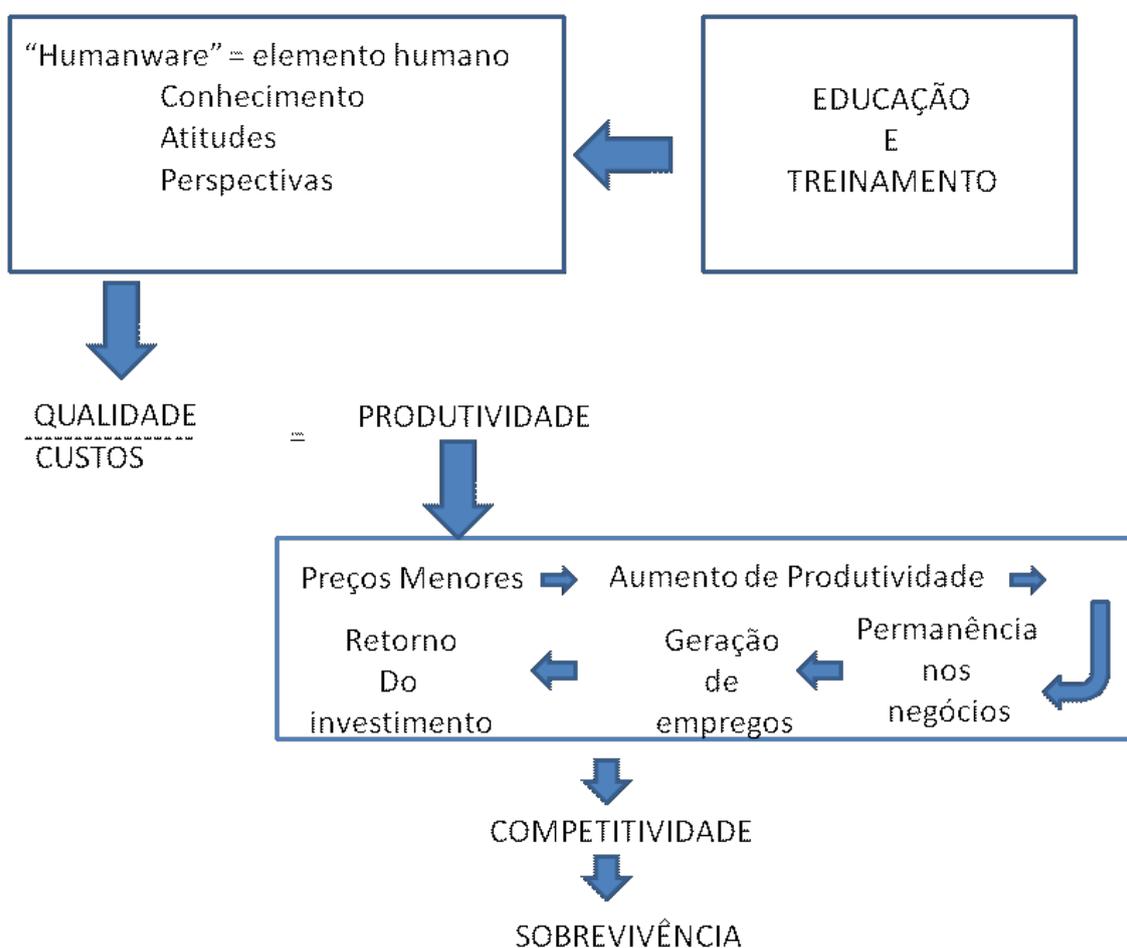


Figura 02: Melhorias do Humanware
Fonte: CASTELLI, 2003, p. 35

A educação e o treinamento do "*humanware*", representam um custo aos empresários, mas se bem sucedidos resultam em qualidade ao empreendimento, aumento de qualidade, correto desempenho das funções e conseqüentemente em produtividade. Produtividade nos negócios gera preços menores, melhor gestão financeira. Permanência da mão de obra nos negócios, geração de empregos e condições de trabalho, resultando em

retorno de investimento por parte do empresário, competitividade perante seus concorrentes e sobrevivência no mercado.

Somente com o comprometimento e o trabalho em conjunto dos atores fundamentais para o desenvolvimento do turismo, empresários e poder público, o destino turístico pode evoluir e cumprir seu papel social promovendo o crescimento econômico da região, dando condições de participação à sociedade e gerando emprego e renda aos munícipes e condições para competição com outros destinos turísticos mundiais.

3 MÉTODO

A pesquisa pode ser definida como um procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas a problemas propostos. É requerida quando não se dispõe de informação suficiente para responder aos problemas. (GIL, 1996)

Esta pesquisa é do tipo bibliográfica, documental e de campo com abordagem quantitativa.

O trabalho está delimitado aos empresários ligados ao setor dos meios de hospedagem e alimentação estabelecidos na cidade de Ubatuba abrangendo desde a divisa a sul com a cidade de Caraguatatuba até o bairro do Camburi extremo norte da cidade e divisa com o Estado do Rio de Janeiro.

O cruzamento dos dados obtidos dos órgãos oficiais e do empresariado permite observar as ações propostas pelo poder público correspondem às expectativas do setor privado.

3.1 Tipo de Pesquisa

A pesquisa proposta é do tipo documental, bibliográfica e de campo com uma abordagem quantitativa com objetivo exploratório por meio da aplicação de um formulário e tem caráter descritivo.

Para Gil (2002), a pesquisa descritiva objetiva a descrição dos dados levantados de determinada população ou fenômeno e o relacionamento entre eles.

No que se refere às políticas públicas, o estudo foi executado junto às associações e instituições públicas direcionadas ao fomento ao turismo analisando o alcance de suas ações junto ao empresariado e as ações de desenvolvimento das atividades turísticas

A última pesquisa providenciada pela prefeitura foi realizada por uma empresa especializada da cidade de São Paulo em janeiro de 2004, ou seja, a

três comandos de prefeitura atrás, considerando a nova administração da cidade que assumiu em 2013.

Esta pesquisa contou com os dados disponibilizados pelo SETUR (Secretaria de Turismo) referentes à pesquisa documental realizada em 19 de abril de 2012. Foi compartilhado um arquivo de *Power point* com os dados já tabulados.

A amostra utilizada para essa pesquisa foi de 500 pessoas, divididas em proporções iguais nas praias de Itamambuca (Norte), Maranduba (Sul), Grande (Centro) e nos pontos turísticos da cidade que na maioria estão no centro da cidade.

Na Fundação SEADE, no Ministério do Trabalho e no NUPES (Núcleo de Pesquisas Econômicas e Sociais da Universidade de Taubaté) foram realizadas consultas no sentido de entender e comparar a atividade turística com os demais municípios que compõem o litoral norte paulista bem como pesquisas de emprego e desemprego nos municípios.

A pesquisa de campo foi realizada no município de Ubatuba nos meses de junho e julho de 2012. Foi aplicado um formulário aos empresários e gestores de empreendimentos da hotelaria e da restauração, analisando quais são as características de seu empreendimento, as características da mão de obra fixa do seu estabelecimento, suas necessidades de mão de obra temporária nos períodos de alta ocupação, e suas necessidades de qualificação e ofertas de treinamentos.

A pesquisa exploratória proporciona maior familiaridade com o estudo proposto, com o objetivo de torná-lo explícito.

Os dados quantitativos são tratados em dados estatísticos e retratados por meio de tabelas e gráficos percentuais.

Para a construção dos dados foram aplicados formulários estruturados, aos empresários e gestores da hotelaria e da gastronomia do município para verificar as necessidades de Qualificação Profissional e se ações presentes na região são suficientes para atender suas necessidades

3.2 Área de Realização

Município de Ubatuba, abrangendo desde a divisa com Caraguatatuba ao sul até a divisa com o estado do Rio de Janeiro ao norte.

3.3 População e Amostra

Em pesquisa realizada junto à Secretaria de Turismo de Ubatuba (SETUR) foi feito um levantamento da quantidade de estabelecimentos regulares para os ramos da hotelaria e da gastronomia chegando aos números de 91 restaurantes e 185 hotéis.

Dessa maneira de acordo com Richardson (1999), para a definição do tamanho da amostra em um universo finito é proposta a seguinte equação:

$$n = \frac{\sigma^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2 \cdot (N-1) + \sigma^2 \cdot p \cdot q}$$

Em que:

n= tamanho da amostra

σ^2 = nível de confiança (escolhida em número de desvio – sigmas)

p= proporção da característica pesquisada no universo, calculado em porcentagem

q= 100-p

N= tamanho da população

E^2 = erro de estimação permitido

Para esta pesquisa estimaram-se os seguintes dados:

Para σ^2 estimou-se um nível de confiança de 68% pois assume que no município existem empresários de restaurantes e hotéis dos mais variados níveis e que nem todos são preocupados com a qualificação profissional de sua mão de obra. Portanto assume-se o valor 1 (um) para o nível de confiança com uma margem de erro E^2 de 5% (cinco por cento).

Estimou-se, também, que há uma relativa preocupação com a qualidade da mão de obra por conta dos empresários, portanto estabeleceu-se uma proporção de $p=50$. Dessa maneira, $q=50$.

Após a identificação dos índices padrão para a utilização na pesquisa, foram escolhidos os cálculos de amostragem para a definição dos profissionais empresários que seriam abordados.

3.3.1 Seleção dos empresários da hotelaria

Para a seleção da amostra dos empresários dos ramos da hotelaria foi feito um levantamento junto à Secretaria de Turismo de Ubatuba (SETUR).

A quantidade de hotéis e pousadas regularmente cadastradas é de 185 (cento e oitenta e cinco) estabelecimentos.

Utilizando a equação apresentada:

$$n = \frac{\sigma^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2 \cdot (N-1) + \sigma^2 \cdot p \cdot q}$$

E substituindo a quantidade de empreendimentos devidamente cadastrados na SETUR obtiveram-se:

$$n = \frac{1^2 \cdot 50 \cdot 50 \cdot 185}{5^2 \cdot (184) + 50 \cdot 50 \cdot 1^2} = \mathbf{65 \text{ empresários e gestores da hotelaria}}$$

Esses empresários e gestores foram escolhidos de forma aleatória diante da aglomeração dos empreendimentos ligados aos ramos. Após aceite desses gestores e empresários foram agendadas as visitas para a apresentação de respostas às perguntas do formulário.

3.3.2 Seleção dos empresários da restauração

Assim como para a definição dos empresários da hotelaria, também será utilizado o critério de cadastro dos estabelecimentos junto à Secretaria de Turismo de Ubatuba (SETUR).

A quantidade de estabelecimentos voltados à restauração regularmente cadastrados é de 91 (noventa e um) empreendimentos.

Substituindo esse número na amostra, tem-se :

$$n = \frac{\sigma^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{E^2 \cdot (N-1) + \sigma^2 \cdot p \cdot q}$$

Dessa forma:

$$n = \frac{1^2 \cdot 50 \cdot 50 \cdot 91}{5^2 \cdot (90) + 50 \cdot 50 \cdot 1^2} = \mathbf{48 \text{ empresários e gestores}}$$

Assim como para a hotelaria os empresários e gestores também foram escolhidos de forma aleatória e conforme aceitavam a aplicação do formulário, uma visita era agendada ao empreendimento.

Em ambos os casos muitos empresários e gestores respondiam às perguntas do formulário no ato da abordagem. Assim em muitos casos o agendamento foi desnecessários.

3.4 Instrumentos

Para a pesquisa foi utilizado um formulário estruturado em dois modelos distintos, um para abranger os empresários da hotelaria e outro formulário para os empresários da restauração. Quando havia sociedade, o instrumento foi aplicado a apenas um dos sócios.

Ambos os formulários estão estruturados em quatro partes distintas assim identificadas e separadas:

Parte A – Compreende a caracterização do estabelecimento

Parte B – Compreende a caracterização da mão de obra do estabelecimento

Parte C – Verifica-se a necessidade de mão de obra

Parte D – Analisa-se a necessidade de Treinamentos e Qualificações para o desempenho das funções.

Ambos os modelos estão reproduzidos nos Apêndices deste trabalho. Apêndice A formulário aos empresários da restauração e Apêndice B formulário aos empresários da hotelaria.

3.5 Plano para a Coleta de Dados

A coleta de dados foi executada pelo pesquisador que aplicou os formulários pessoalmente abordando os empreendedores de forma aleatória de acordo com o aglomerado de empreendimentos desejado.

A aplicação dos formulários em muitos casos foi feita no ato da abordagem e em outros casos houve um agendamento junto ao empresário ou gestor para tal aplicação.

Todos os abordados responderam às questões de livre e espontânea vontade assinando o termo de consentimento livre esclarecido (Apêndice C)

Toda a pesquisa foi realizada por meio de verba própria nos meses de junho e julho de 2012.

O conteúdo do formulário foi avaliado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade de Taubaté antes do início de processo da coleta.

3.6 Plano para Análise de Dados

Os dados quantitativos foram analisados por meio de dados numéricos e convertidos em valores percentuais, o que permitiu a realização das análises e interpretações daquilo que fosse relevante para a pesquisa.

Após a conclusão da pesquisa os formulários preenchidos pelos empresários foram armazenados em arquivos pessoais do pesquisador e serão conservados pelo período de um ano após o recebimento do título em questão. Depois desse período os formulários serão triturados e encaminhados ao centro de reciclagem de papel do município de Ubatuba – SP.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Este capítulo apresenta a análise, os resultados e as discussões sobre os dados coletados

Ubatuba pertence à microrregião de Caraguatatuba e é a última cidade do litoral norte Paulista antes do estado do Rio de Janeiro. Diferentemente das cidades de Caraguatatuba e São Sebastião que estão se industrializando por meio da Petrobras, Ubatuba e Ilhabela pretendem manter seu desenvolvimento com base na atividade turística.

A Fundação SEADE (Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados) retrata essa realidade na análise dos seus dados de empregos formais nas quatro cidades comparando dados referentes ao ano de 2000 com os de 2011.

	Caraguatatuba			Ilhabela			São Sebastião			Ubatuba		
	2000	2011	Percentual	2000	2011	Percentual	2000	2011	Percentual	2000	2011	Percentual
Trabalho - Empregos Formais	8.455	20.371	42%	2039	6653	31%	8.889	17.209	52%	7.996	15.288	52%
Trabalho - Empregos Formais da Agricultura, Pecuária, Produção Florestal, Pesca e Aquicultura	11	129	9%	1	14	7%	76	34	224%	44	33	133%
Trabalho - Empregos Formais da Indústria	440	679	65%	58	114	51%	229	614	37%	340	580	59%
Trabalho - Empregos Formais da Construção	390	1.017	38%	6	507	1%	88	1.099	8%	191	949	20%
Trabalho - Empregos Formais do Comércio Atacadista e Varejista e do Comércio e Reparação de Veículos Automotores e Motocicletas	2.638	7.245	36%	612	1422	43%	1.969	3.791	52%	2.304	4.423	52%
Trabalho - Empregos Formais dos Serviços	4.976	11.301	44%	1362	4596	30%	6.527	11.671	56%	5.117	9.303	55%

Quadro 2: Comparativo dos empregos formais de 2000 e 2011 nas cidades do Litoral Norte Paulista

Fonte: Fundação SEADE, 2013

O quadro mostra que o número de empregos formais aumentou em todas as cidades de acordo com o incremento das atividades na localidade, enquanto o aumento dos setores de serviços foi mais significativo em Ubatuba e São Sebastião.

É interessante observar que com o fortalecimento da cultura caiçara para o turismo em Ilhabela e Ubatuba houve crescimento da atividade pesqueira.

Um tema que serve para estudos futuros é o fato de que em cidades em que não existe a participação de indústrias, como Ubatuba e Ilhabela há migração de mão de obra dos residentes para cidades vizinhas.

Outro comparativo que pode ser realizado é quanto ao rendimento médio dos empregos formais nas quatro cidades.

	2000	2011	Percentual de Crescimento
Caraguatatuba	571,91	1.412,22	40,50%
Ilhabela	516,02	1.393,67	37,03%
São Sebastião	702,08	1.988,74	35,30%
Ubatuba	612,95	1.251,97	48,96%

Quadro 3: Trabalho - Rendimento médio do total de empregos formais (em reais correntes)

Fonte: Fundação SEADE, 2013

O quadro mostra que Ubatuba teve o maior crescimento percentual, no entanto ainda não se iguala às outras cidades em valores absolutos recebidos pelos trabalhadores. Seu valor teto médio é similar ao de outra cidade do litoral que tem o turismo como fonte de renda e desenvolvimento econômico e social.

A distribuição dos empregos formais de Ubatuba é dada de acordo com os quadros que seguem

	Masculino	Feminino	Total
CONSTR CIVIL	849	22	871
COMERCIO	2.459	1.976	4.435
SERVICOS	3.848	3.579	7.427
ADM PUBLICA	774	1.130	1.904
AGROPECUARIA	32	3	35
Total	8.382	6.906	15.288

Quadro 4: Distribuição dos empregos formais de Ubatuba

Fonte: Fundação SEADE, 2013

Percebe-se que a grande concentração dos empregos em Ubatuba é nos serviços, é possível observar a efetiva participação do turismo na cidade, pois mais de 48% da população está empregada em empresas prestadoras de serviço como hotéis, pousadas e estabelecimentos de alimentação.

As principais funções desempenhadas nesses empregos formais são:

	Masculino	Feminino	Total
VENDEDOR DE COMERCIO VAREJISTA	529	941	1.470
PROFESSOR DA EDUCACAO DE JOVENS E ADULTOS DO ENSINO FUNDAMENTAL (PRIMEIRA A QUARTA SERIE)	90	569	659
AUXILIAR DE ESCRITORIO. EM GERAL	224	411	635
COZINHEIRO GERAL	184	436	620
TRABALHADOR DE SERVICOS DE LIMPEZA E CONSERVACAO DE AREAS PUBLICAS	283	261	544

Quadro 5: Ocupações com maiores estoques

Fonte: Fundação SEADE, 2013

Interessante observar que nas pesquisas do SEADE aparecem como terceira principal atividade a de Cozinheiro Geral, o que demonstra a importância da atividade de restauração no município. Há, pois uma grande demanda de trabalhadores para essa função e assim uma grande oferta de empregos nessa área.

Este é um dado que deve ser levado em consideração, no sentido de promover condições de oferecimento à capacitação para essa atividade.

Esse dado caracteriza-se como discrepante. Isso porque, devido à importância que o turismo tem na cidade, e devido também ao fato de a atividade turística ser defendida como a principal ferramenta de desenvolvimento econômico e social no município, de acordo com o Plano Diretor da cidade, mais valor deveria ser dado ao empregado que desempenha essas funções de trabalho.

No entanto um dado que precisa ser levado em consideração é o fato de a média de remuneração nessa área ser a menor dentre todas as atividades abordadas no quadro.

	Masculino	Feminino	Total
VENDEDOR DE COMERCIO VAREJISTA	949,25	815,07	863,36
PROFESSOR DA EDUCACAO DE JOVENS E ADULTOS DO ENSINO FUNDAMENTAL (PRIMEIRA A QUARTA SERIE)	1.962,14	2.233,70	2.196,61
AUXILIAR DE ESCRITORIO. EM GERAL	954,94	831,22	874,86
COZINHEIRO GERAL	961,3	706,54	782,14
TRABALHADOR DE SERVICOS DE LIMPEZA E CONSERVACAO DE AREAS PUBLICAS	933,06	859,66	897,84

Quadro 6: Remuneração Média das Ocupações com Maiores Estoques
Fonte: Fundação SEADE, 2013

Retratando os dados de sazonalidade do município observa-se que como Ubatuba é uma cidade de praia, seus meses de maior atividade são os de verão e os que correspondem às férias escolares. Dessa maneira, os meses de dezembro, janeiro e fevereiro são considerados de alta temporada. O mês de julho, por se referir a férias escolares é tido como média estação e o restante dos meses do ano são considerados de baixa temporada. (FIDA, 2008)

Para efetivamente atender a essa alta demanda de clientes em Ubatuba nos meses de alta temporada os empresários recorrem à contratação de funcionários temporários, o que caracterizam como uma flexibilização do trabalho por parte deles. Sabe-se que muitos desses trabalhos são oferecidos na informalidade por acarretarem alta carga tributária aos empresários.

Contudo, os dados do Ministério do Trabalho mostram a variação das contratações feitas pelos empresários ao longo do ano.

No quadro 7 pode ser visualizado o saldo do emprego formal em Ubatuba em 2012. De acordo com recente pesquisa realizada pelo NUPES da Universidade de Taubaté.

Meses	Saldo líquido de ocupados – admissões menos demissões
Janeiro	+ 9
Fevereiro	- 277
Março	- 184
Abril	- 51
Maiο	- 88
Junho	- 54
Julho	- 24
Agosto	+ 97
Setembro	+ 140
Outubro	+ 114
Novembro	+ 192
Dezembro	+ 273

Quadro 7: Saldo líquido de ocupados – admissões menos demissões
Fonte: NUPES, 2013

Subtraindo o total de admissões do total de demissões constata-se que as pessoas que são contratadas entre novembro, dezembro e janeiro, são demitidas nos três meses seguintes, deixando o saldo estável em junho julho e agosto.

Analisando o volume de emprego mensal em Ubatuba chega-se à seguinte análise:

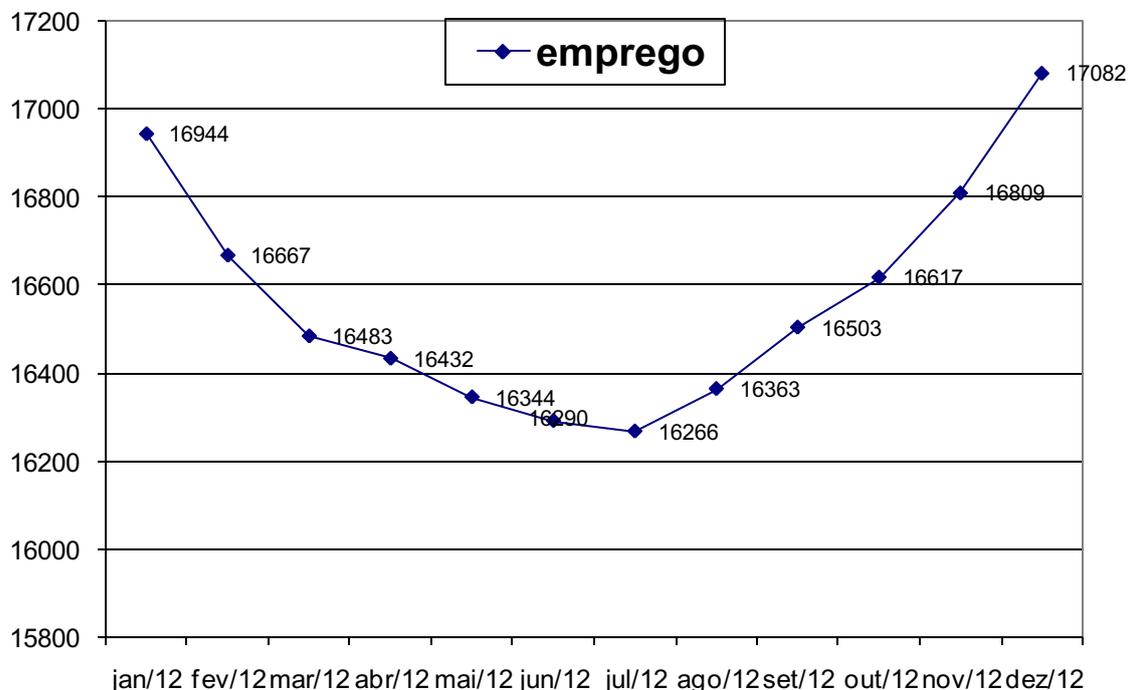


Figura 3 volume de emprego mensal em Ubatuba – 2012
Fonte: NUPES, 2013

Em janeiro de 2012 estavam empregados na cidade 16944 trabalhadores. Depois disso, até julho/ 2012 ocorreram quedas seguidas na ocupação chegando-se a 16266 empregados. No segundo semestre houve uma recuperação do emprego até dezembro quando é alcançou-se 17082 empregos.

Pode-se analisar que apesar de a própria cidade dizer que seu período de média ocupação é o mês de julho, esse mês representa o menor índice de emprego no ano.

Os dados apresentados e analisados mostram a importância do turismo e sua participação no desenvolvimento econômico para o município, no entanto é necessário entender as características dos turistas que procuram Ubatuba.

Para essa pesquisa foi utilizado o documento fornecido pela SETUR de Ubatuba, referente a pesquisa realizada em janeiro de 2004.

São Paulo e Minas Gerais são os estados que mais frequentam Ubatuba, com 79% e 15% respectivamente, e do estado de São Paulo a Capital, Campinas e as cidades da Região Metropolitana do Vale do Paraíba e Litoral Norte, foram as cidades que mais apareceram dentre as respostas dos entrevistados.

A distribuição das faixas etárias dos turistas da cidade é muito regular, não demandando muita análise, pois a diferença entre as faixas pesquisadas etárias pesquisadas: 16 – 24, 25 a 34, 35 a 44 e mais de 45 anos não alcançam três pontos percentuais.

Quanto à renda familiar 38% recebem entre R\$3.601 e R\$7.200 e 32% esta faixa de R\$1.801 a 3.600. De acordo com a pesquisa, a média de renda do turista de Ubatuba é de R\$4.808.

Mais de noventa por cento dos turistas viajam com o próprio carro e o tempo médio gasto na viagem é de 4,6 horas, percorrendo numa média de 384 km.

A média de estadia do turista é de 4 a 7 noites, e um dado alarmante para a atividade hoteleira é a hospedagem em imóveis locados por temporada, 44% dos entrevistados dizem que alugam imóveis de temporada e, 24% disseram que se hospedam em hotéis ou pousadas na cidade. O restante fica dividido entre segunda residência com 25% e hospedagem com parentes e amigos completa a lista.

Ainda quanto aos equipamentos receptivos mais de 90% disseram que realizam suas refeições fora do alojamento, em restaurantes, bares, lanchonetes e nos quiosques das praias.

Cruzando essas análises com os resultados dos formulários aplicados na cidade, é válido analisar como os empresários realmente consideram a sua necessidade de mão de obra. Como empresário, ele tem como responsabilidade, reivindicar a atuação do poder público na formação profissional e a avaliá-la.

A aplicação do formulário foi feita durante os meses de junho e julho de 2012 na cidade de Ubatuba – SP junto amostra de empresários e gestores dos ramos da hotelaria e da restauração.

Ao todo foram aplicados 113 formulários divididos da seguinte forma: 65 formulários direcionados a empresários e gestores da hotelaria e 48 formulários para empresários e gestores da restauração.

Ambos os formulários são divididos em quatro partes distintas assim caracterizadas:

Parte A – Compreende a caracterização do estabelecimento

Parte B – Compreende a caracterização da mão de obra do estabelecimento

Parte C – Aborda a necessidade de mão de obra nas temporadas

Parte D – Verifica-se a necessidade de Treinamentos e Qualificação para o desempenho das atribuições necessárias ao trabalho.

A parte A da pesquisa é apresentada de forma única para os estabelecimentos de hotelaria e restauração, por se tratar somente de uma caracterização dos estabelecimentos. Pontua-se sua localização, quantidade de funcionários fixos, tempo de existência do empreendimento, tipo de empresa, tipo de administração, tipo de serviço oferecido e a diária média para a hotelaria e o tíquete médio para os estabelecimentos voltados à restauração.

Como posicionamento dos empreendimentos na cidade de Ubatuba o pesquisador dividiu a cidade de três regiões, sendo: o centro de Ubatuba que compreende o comércio central, e também o bairro do Itaguá onde se concentra a maior parte dos estabelecimentos voltados à alimentação, o sul da cidade que compreende o bairro da Praia Grande até a divisa com o município de Caraguatatuba, e, a região norte é do bairro do Pereque-açu até a divisa com o município de Paraty – RJ. Conforme o mapa – figura 4.

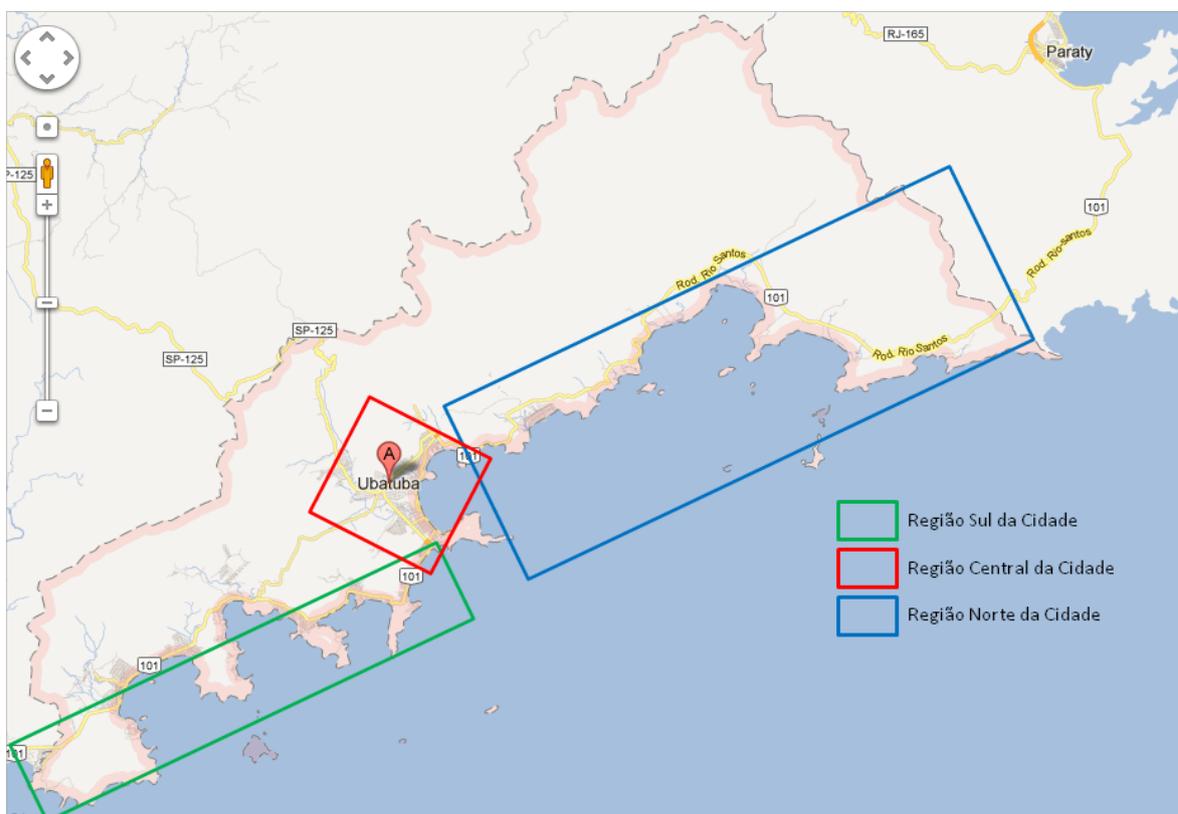


Figura 04 – Mapa da cidade de Ubatuba
Fonte: Adaptado de Google Maps

Como grande parte da costa norte da cidade é situada dentro do Parque Estadual da Serra do Mar (SCIFONI, 2008), basicamente todos os estabelecimentos voltados à restauração e hotelaria encontram-se na região central e região sul da cidade. Os estabelecimentos da costa norte, estão no localizados nos bairro do Perequê-açu e Itamambuca.

4.1 Parte A – Caracterização dos Estabelecimentos

Os resultados obtidos na parte A da pesquisa “caracterização do estabelecimento” podem ser analisados em conjunto e individualmente. Alguns deles estão agrupados e os demais separados, e estarão devidamente identificados.

A distribuição espacial dos estabelecimentos em que foram aplicados os formulários:

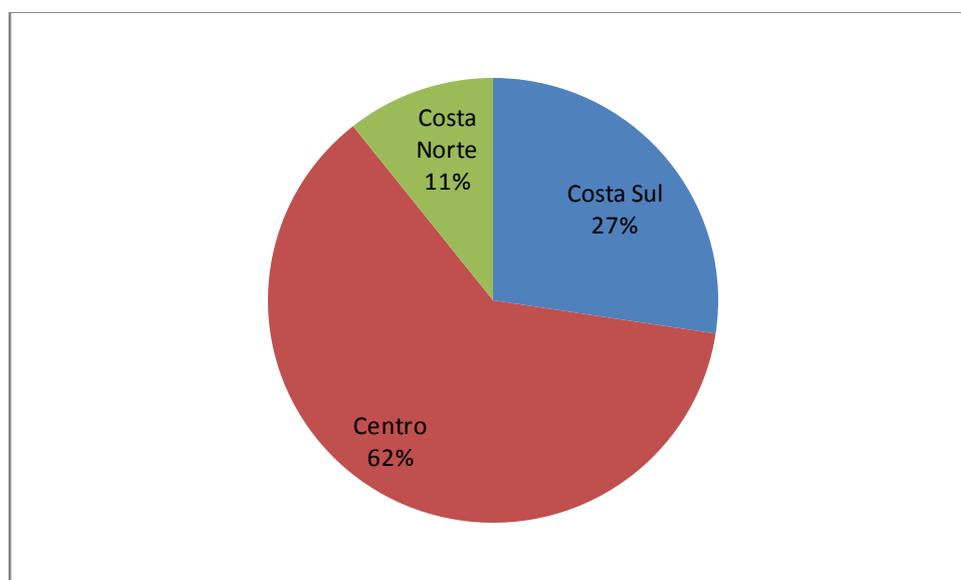


Figura 05 – Localização dos Estabelecimentos da cidade
Fonte: Dados primários 2012

A pesquisa foi elaborada em um período denominado média estação, principalmente durante o mês de julho. Conforme se constatou todos os estabelecimentos trabalhavam com seu quadro fixo de funcionários que na maioria dos casos é suprido por um número mínimo de funcionários. Na maioria dos estabelecimentos em que foram aplicados o formulários, esse quadro é composto por um número de 10 funcionários, na hotelaria, e, na restauração esse número é inferior a 15.

Conforme se visualiza nos quadros do NUPES (2012) o período representou o menor índice de emprego formal no município.

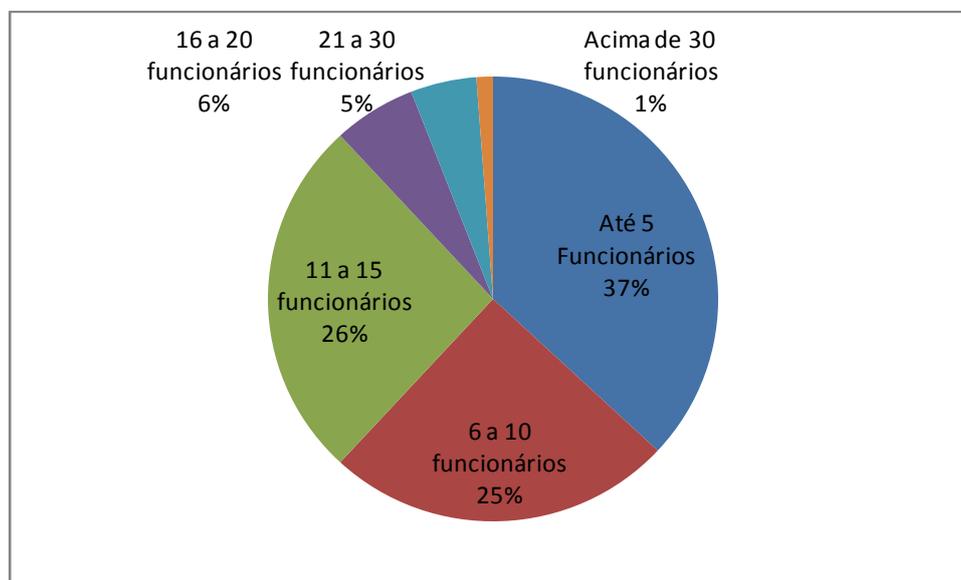


Figura 06 – Número de Funcionários
Fonte: Dados primários 2012

Quanto a tempo de existência dos estabelecimentos tanto da hotelaria quanto da restauração, há um ponto interessante, pois a maioria dos empreendimentos está estabelecida na cidade há mais de 10 anos.

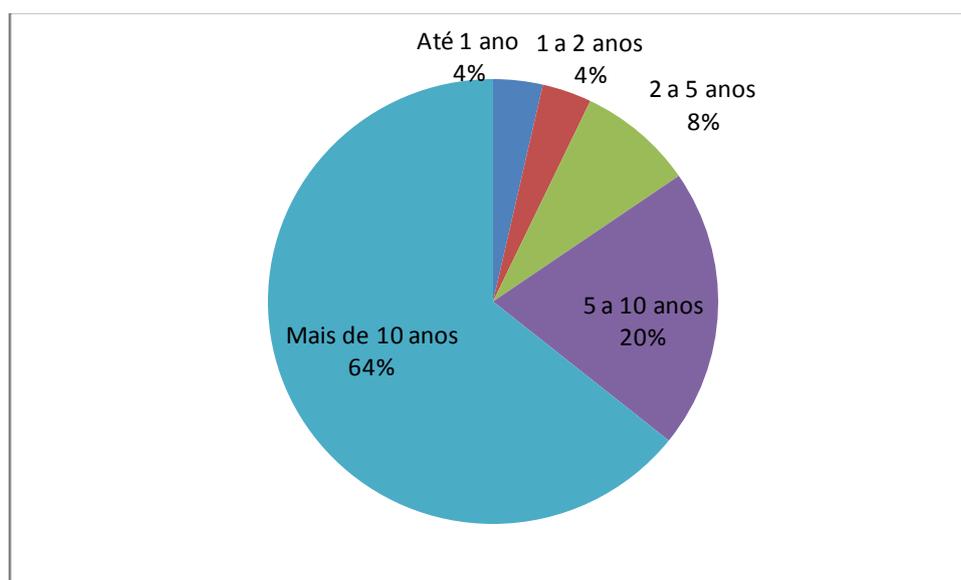


Figura 07 – Tempo de Existência dos empreendimentos dos empreendimentos
Fonte: Dados primários 2012

Nesta primeira caracterização dos estabelecimentos, alguns pontos são relevantes para formulação das primeiras discussões deste estudo.

O primeiro ponto a chamar a atenção é que, de acordo com a pesquisa, mais de 80% dos estabelecimentos de hotelaria e restauração estão estabelecidos no município há mais de cinco anos e, a maioria deles, há mais de dez anos.

Esse dado é relevante porque afirma que apesar das dificuldades de encontrar mão de obra qualificada na região os estabelecimentos estão operando há muito tempo no mesmo sistema, deixando indícios de que independentemente do serviço que é prestado por esse grupo de empresários existem clientes dispostos a frequentar seus negócios.

Outro ponto de interesse desta análise é a quantidade de empresários que possuem mais de um empreendimento ligado à hotelaria ou à gastronomia. Esse dado comprova que a atividade tem importância econômica para a cidade e também figura como uma boa atividade de negócio, pois 28% dos empreendimentos hoteleiros e mais de 55% dos estabelecimentos da restauração criaram uma rede regional de empresas.

Na hotelaria:

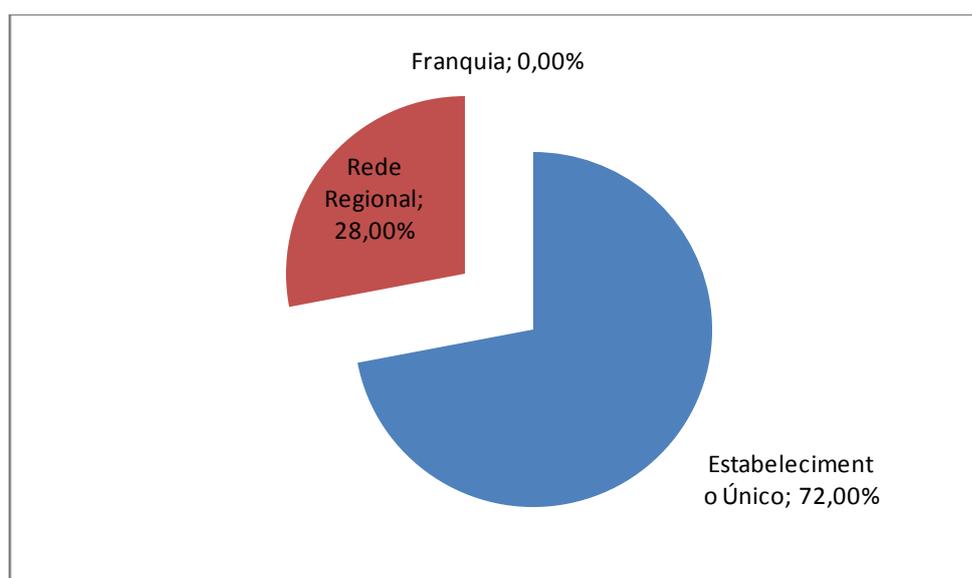


Figura 08 – Tipo de empresa da Hotelaria
Fonte: Dados primários 2012

Na restauração.

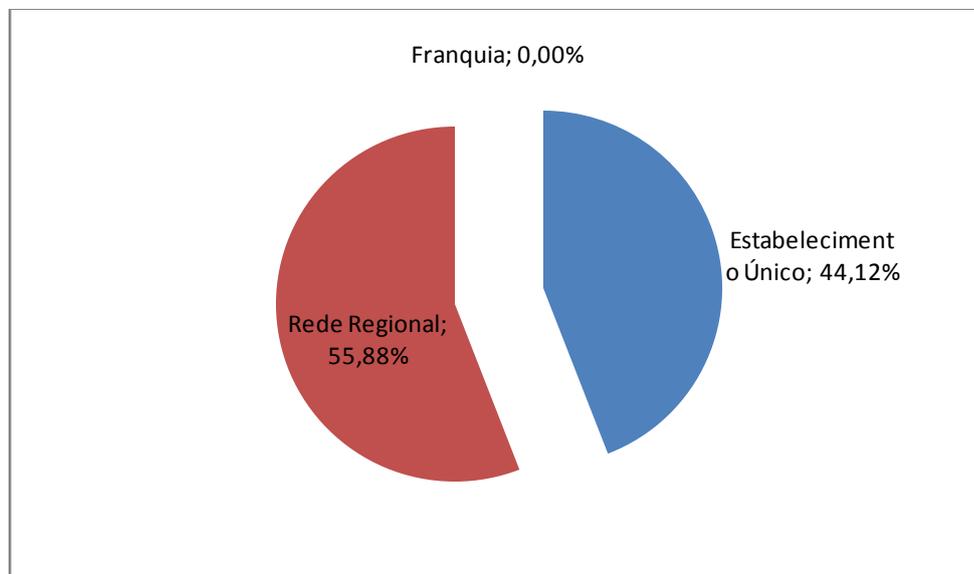


Figura 09 – Tipo de empresa da Gastronomia
Fonte: Dados primários 2012

Esses dados mostram que a atividade ligada à hospitalidade no município é bastante antiga. Os números dizem ainda que, como muitos deles possuem outros estabelecimentos voltados à hospitalidade, são estabelecimentos são reconhecidamente rentáveis.

Quanto ao tipo de administração foi constatado que:

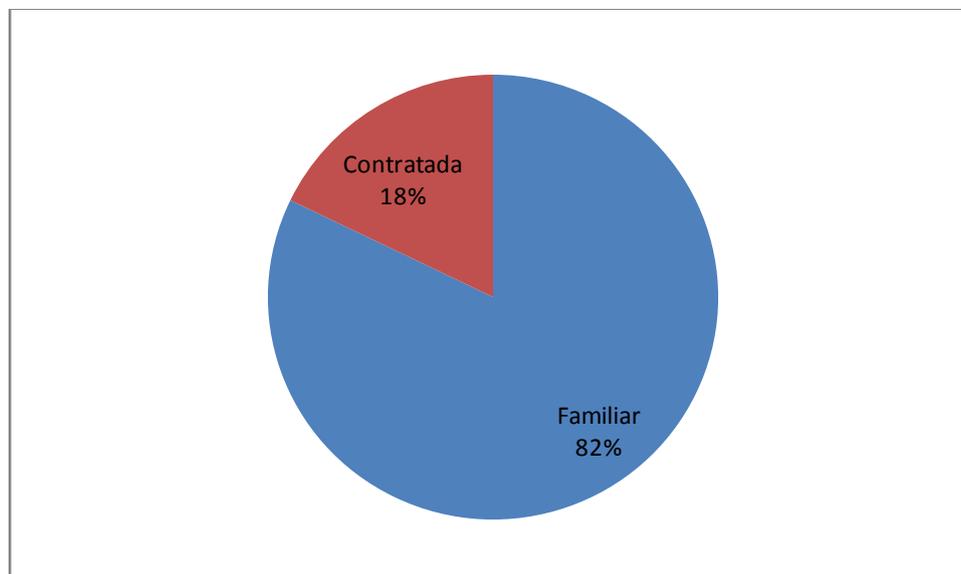


Figura 10 – Tipo de Administração
Fonte: Dados primários 2012

Mais de 80% dos estabelecimentos em que o formulário foi aplicado possui uma administração familiar, deixando a entender como muitos já estão estabelecidos há mais de 10 anos, essas atividades são reconhecidamente rentáveis.

A distribuição de estabelecimentos voltados à hotelaria na cidade de Ubatuba, é:

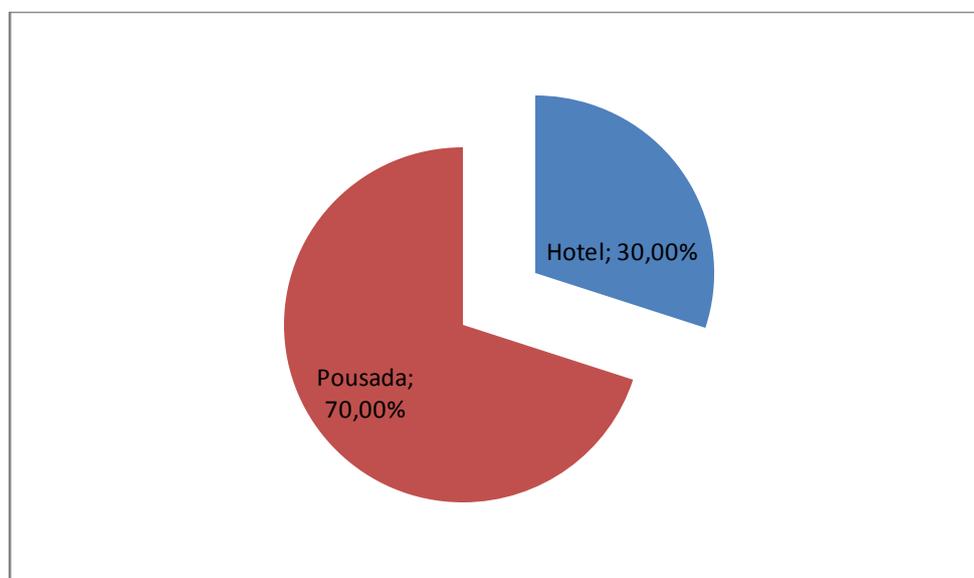


Figura 11 – Tipo de serviços oferecido hotelaria.

Fonte: Dados primários 2012

O fato que mais chamou atenção nessa parte da pesquisa foi a autocaracterização dos estabelecimentos, visto que no Brasil não há uma sistematização de controle para a atividade hoteleira no Brasil.

Para que um estabelecimento seja denominado “Pousada” o Ministério do Turismo inclui a necessidade de treinar e qualificar os funcionários bem como medidas permanentes para a geração de emprego e renda para a comunidade local. (MINISTÉRIO DO TURISMO, 2012)

Como caracterização do tipo de serviço oferecido na hotelaria a maioria dos estabelecimentos é caracterizada como Pousadas.

De acordo com o Ministério do Turismo (2012)

Pousada é um estabelecimento de característica horizontal, composto de no máximo 30 unidades habitacionais e 90 leitos, com serviços de recepção, alimentação e alojamento temporário, podendo ser em um prédio único com até três pavimentos, ou contar com chalés ou bangalôs.

Essa questão relativa à promoção de treinamentos para os funcionários e medidas de geração de emprego e renda para a comunidade está em total

acordo com as questões relativas ao empreendedorismo. A atividade empreendedora, principalmente pautada na venda de serviços e atendimento ao público, é a participação do capital humano, ou seja, o envolvimento de pessoas no sentido de providenciar e solucionar algum problema do cliente.

Muitos empresários atribuem à falta de recursos financeiros o pouco investimento feito no capital humano, e muitos ainda alegam que a promoção de qualificação para seus funcionários fará com que eles utilizem os conhecimentos adquiridos em alguma outra empresa, geralmente concorrente dessa primeira.

No entanto, como forma de crescimento e desenvolvimento pessoal todo bom profissional tem o desejo de prosperar, faz parte da ambição humana. Assim a promoção de condições de desenvolvimento a um empregado deve ser considerada como uma responsabilidade altruísta da empresa, o que não é muito bem aceito pela sociedade capitalista.

No entanto, não se deve esquecer que a grande responsabilidade de empresas prestadoras de serviço é agradar e manter seu cliente externo feliz. Isso só será bem feito se o cliente interno também estiver satisfeito com o trabalho desempenhado e com as condições de desenvolvimento para eles oferecidas.

O cliente externo da empresa são seus consumidores, aqueles que realmente compram e utilizam seus produtos e seus serviços. Já o cliente interno de uma empresa são os seus funcionários, aqueles que servem e prestam o serviço aos consumidores. Portanto a satisfação do cliente externo está diretamente ligada à satisfação do cliente interno. Em uma empresa de hospitalidade, se o funcionário não estiver satisfeito com sua posição e com o serviço desempenhado, dificilmente irá agradar aos consumidores. (CASTELLI, 2003)

Esse comprometimento da organização em promover a qualificação dos funcionários esta pautado em levar as pessoas a compreenderem que a excelência do serviço depende delas, do desenvolvimento de habilidades pertinentes, para que possam realizar bem seu trabalho.

As respostas relativas ao tipo de serviços oferecidos nos estabelecimento voltados à restauração, estão apresentadas na Figura 12.

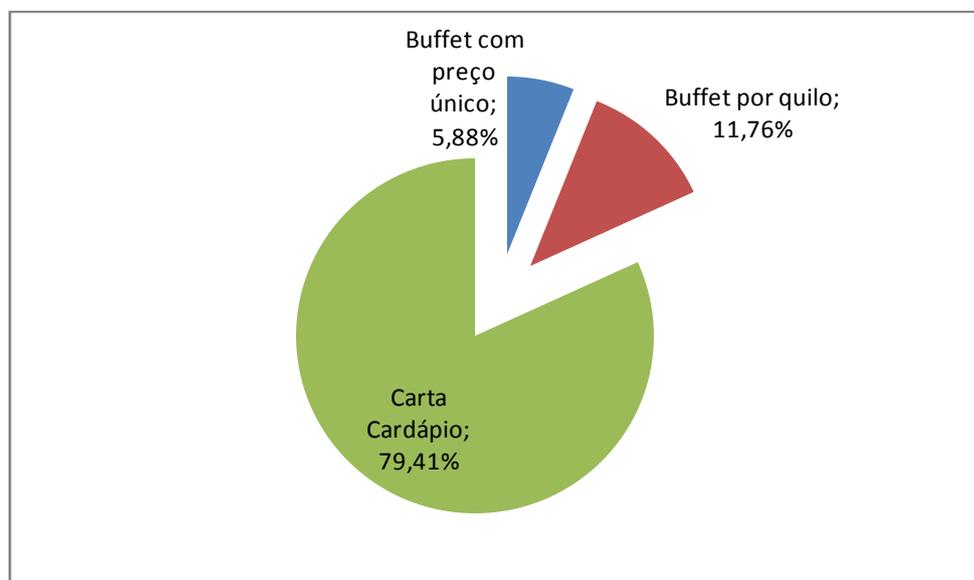


Figura 12 – Tipo de serviços oferecido restauração
Fonte: Dados primários 2012

A última questão da caracterização dos estabelecimentos de hotelaria e restauração contida no formulário é uma pergunta opcional sobre a média de gastos por Unidade Habitacional (Diária Média) na hotelaria e a média de gastos por cliente na restauração (Tiquete Médio).

Apesar de a pergunta ser opcional 100% dos entrevistados responderam ela.

Os resultados foram:

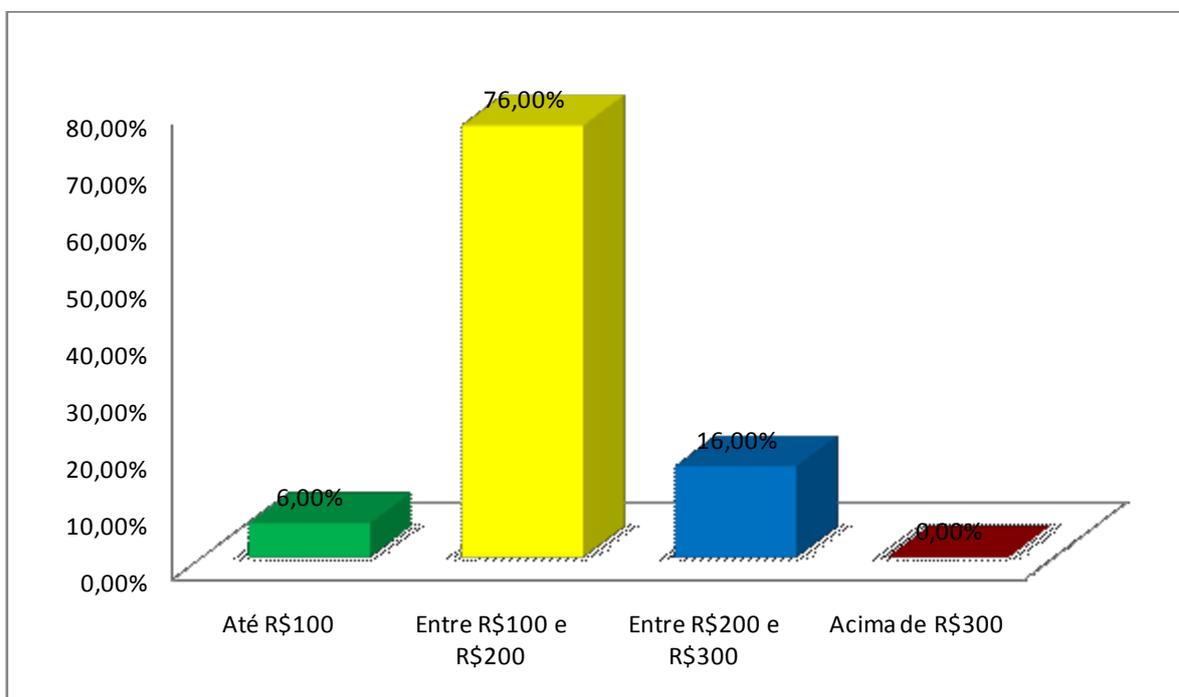


Figura 13 – Diária Média por Unidade Habitacional
Fonte: Dados primários 2012

O Tíquete Médio por cliente em estabelecimentos voltados a restauração é de:

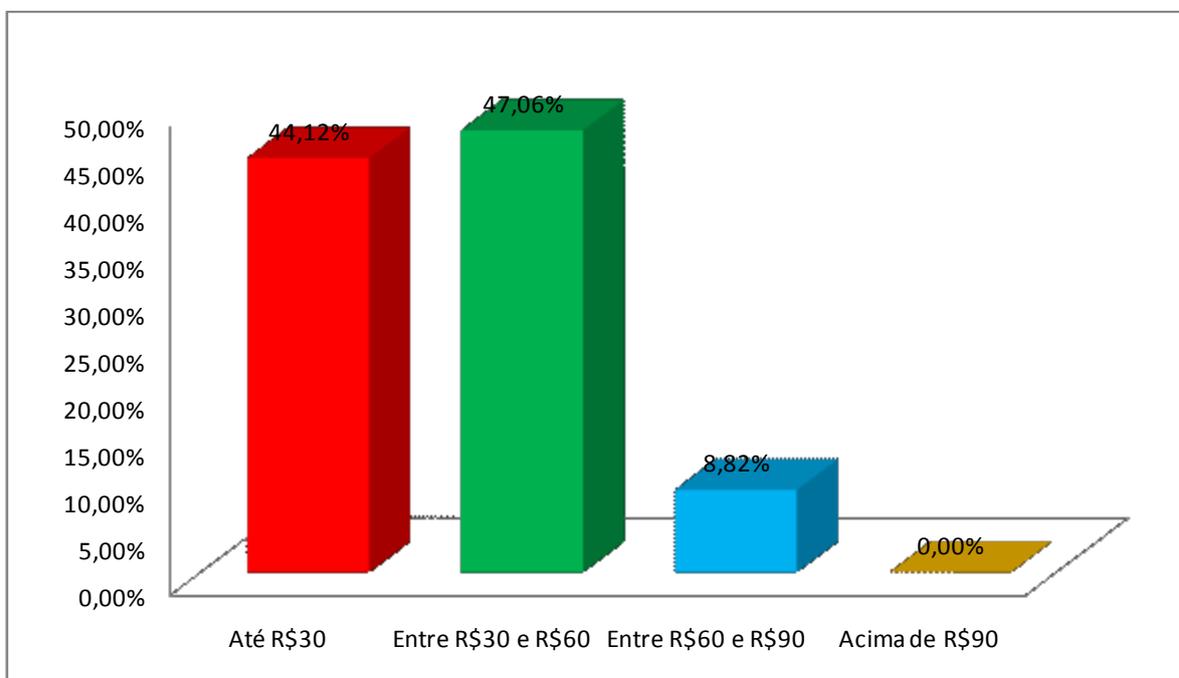


Figura 14 – Ticket Médio por pessoa
Fonte: Dados primários 2012

4.2 Parte B – Identificação da Caracterização da Mão de Obra

Nessa segunda parte dos formulários foi avaliada a caracterização da mão de obra empregada nos estabelecimentos voltados à hotelaria e à restauração.

A intenção principal dessa caracterização foi identificar os postos de trabalho que mais oferecem oportunidade à localidade e identificar como os empresários vêem sua mão de obra.

Os resultados e as discussões serão apresentados primeiramente para a hotelaria e depois para a restauração.

4.2.1 Caracterização da Mão de Obra para a Hotelaria

Nessa parte da pesquisa foi solicitado aos empresários e gestores da hotelaria que indicassem a quantidade de funcionários que trabalhavam no empreendimento e a formação de cada um deles. Nenhum empresário ou

gestor entrevistado soube informar a formação de seus funcionários. Por esse motivo, esse dado foi excluído da pesquisa.

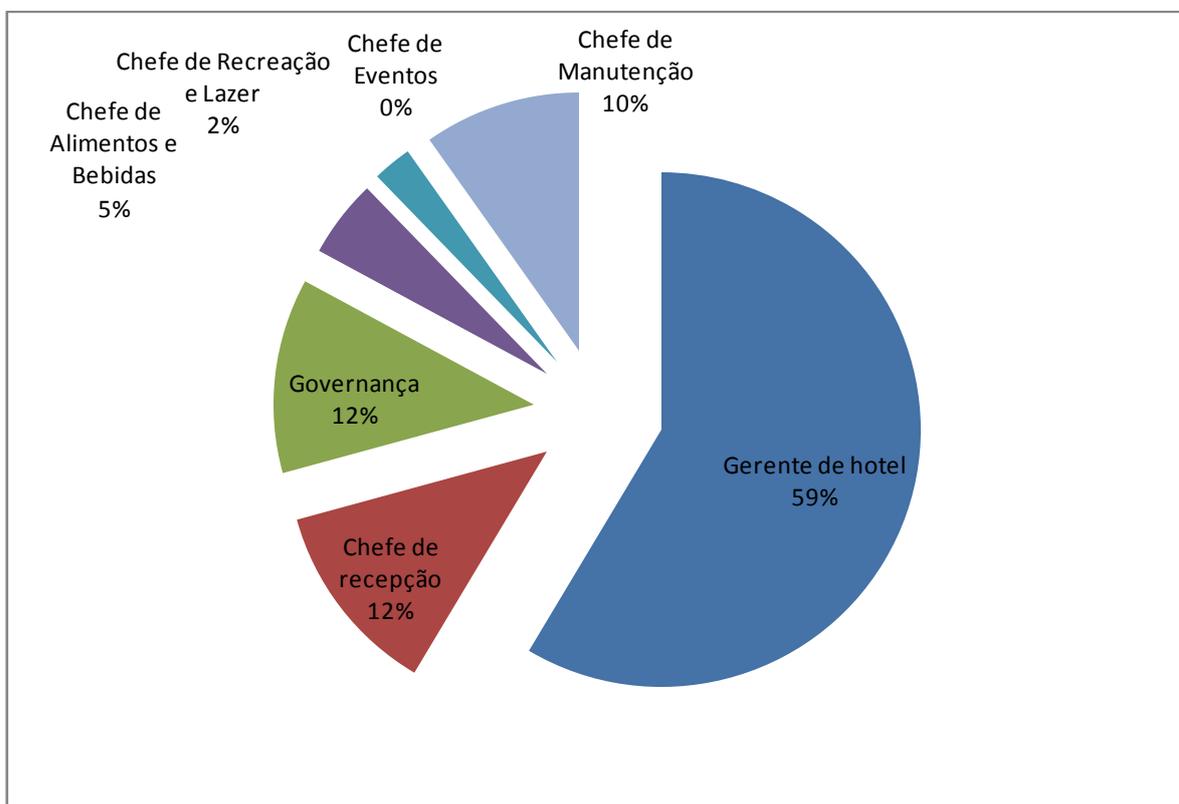


Figura 15 – Caracterização da mão de obra – Função Administração
Fonte: Dados primários 2012

A distribuição dos empregos para as funções operacionais nos estabelecimentos hoteleiros é a seguinte:

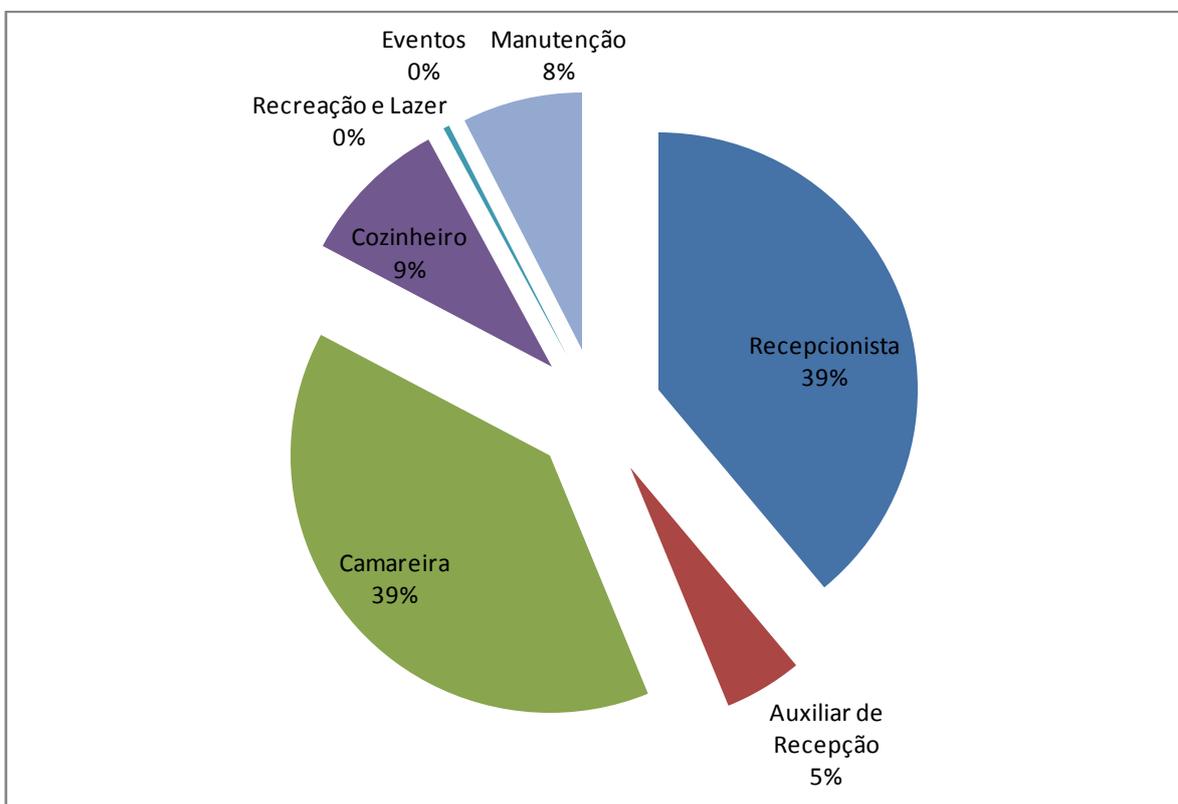


Figura 16 – Caracterização da mão de obra – Função Operacional
Fonte: Dados primários 2012

Alguns pontos merecem uma análise nos formulários, e o primeiro dele é o fato de nenhum empresário saber da formação de seus funcionários. Outro ponto é a pouca participação de cargos da hotelaria e da restauração nas posições de chefia e de gerência, o que explica o pouco profissionalismo desses estabelecimentos, no desempenho das funções necessárias.

A formação acadêmica ou profissionalizante para o desempenho das funções de chefia traz melhorias no “*humanware*” conforme explicado por Castelli (2003, p.35). A especialização dos serviços por meio da formação escolar traz mais produtividade para as empresas, e o investimento em funcionários treinados em conhecimentos necessários às funções acarretam custos menores no desempenho das funções, permanência nos negócios e

retorno do investimento feito pelos empresários, garantindo assim maior competitividade no meio em que atua e sobrevivência no mercado.

Esse dado é interessante, pois demonstra pouca preocupação com uma administração profissional. Conforme informações dos 65 empresários e gestores que responderam ao formulário somente 59% dos estabelecimentos têm a função de gerente contratado. Em muitos casos, o próprio empresário desempenhava essa atribuição.

Ainda conforme esses números somente 12% têm a função de Chefe de Recepção, e o mesmo percentual aparece a função de governança. Dos consultados apenas 5% dos entrevistados têm a função de chefe de Alimentos e Bebidas e somente 10% deles têm Chefe de Manutenção, cargos relevantes para uma administração hoteleira profissional.

Em números absolutos somente 61,53% dos empresários e gestores entrevistados tinham as funções de chefia em seus empreendimentos, número baixo em se tratando de uma gestão profissional da hotelaria no município.

Ao caracterizar as funções operacionais desempenhadas nos empreendimentos hoteleiros é importante destacar que 77,9% dos empregos na hotelaria estão nos cargos de recepção ou camareira. As camareiras muitas vezes desempenham também de faxineira do empreendimento inteiro e ainda trabalham na cozinha, preparando e servindo o café da manhã dos hóspedes. Esse dado pôde ser computado, pois no decorrer da aplicação do formulário ao informarem o número de camareiras do estabelecimento comentavam que as funções de servir e montar o serviço de café da manhã nas empresas era de responsabilidade desse funcionário.

Muitos empresários e gestores apontaram que 9,36% das funções operacionais desempenhadas são exclusivamente na cozinha do estabelecimento e que, 100% dos empreendimentos servem o café da manhã incluso nas diárias. Por esses motivos, após a pesquisa optou-se por renomear a função de camareira para ajudante de serviços gerais.

A não utilização de mão de obra específica para o desempenho dessas funções demonstra certo amadorismo nas relações com o trabalho, o que é

atribuído à sazonalidade. A alta temporada, portanto seria o principal fator para a não utilização de pessoas formadas profissionalmente para o desempenho de tais funções.

4.2.2 Caracterização da mão de obra para a restauração

A distribuição das ocupações nos estabelecimentos voltados à restauração no atendimento e no contato direto com o público é seguinte:

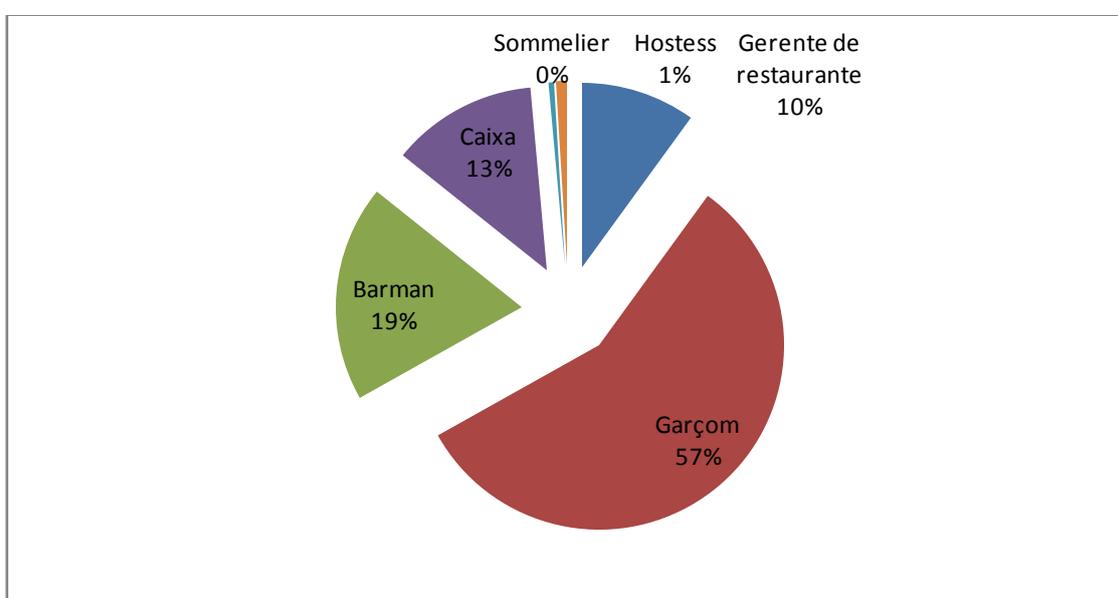


Figura 17 – Caracterização da mão de obra – Função Salão
Fonte: Dados Primários 2012

Para as funções de salão a Figura 17 informa que a maioria dos empregos formais voltados à restauração está na função de garçom, seguidos pela função de *barman*. Esse dado demonstra a importância do atendimento ao cliente prestado pelos estabelecimentos. Outro dado de interessante análise é, assim como na hotelaria, a pequena participação da função de gerente, o que mostra mais uma vez a pouca preocupação por uma administração profissional dos estabelecimentos.

Esse ponto é de relevante interesse, pois demonstra pouca preocupação dos empresários e gestores quanto aos conhecimentos necessários para o desempenho das funções em seus estabelecimentos e também o fato de que a

pouca ou nenhuma formação dos funcionários é motivo para os baixos salários praticados na região

A distribuição das funções na cozinha em estabelecimentos voltados à restauração é a seguinte:

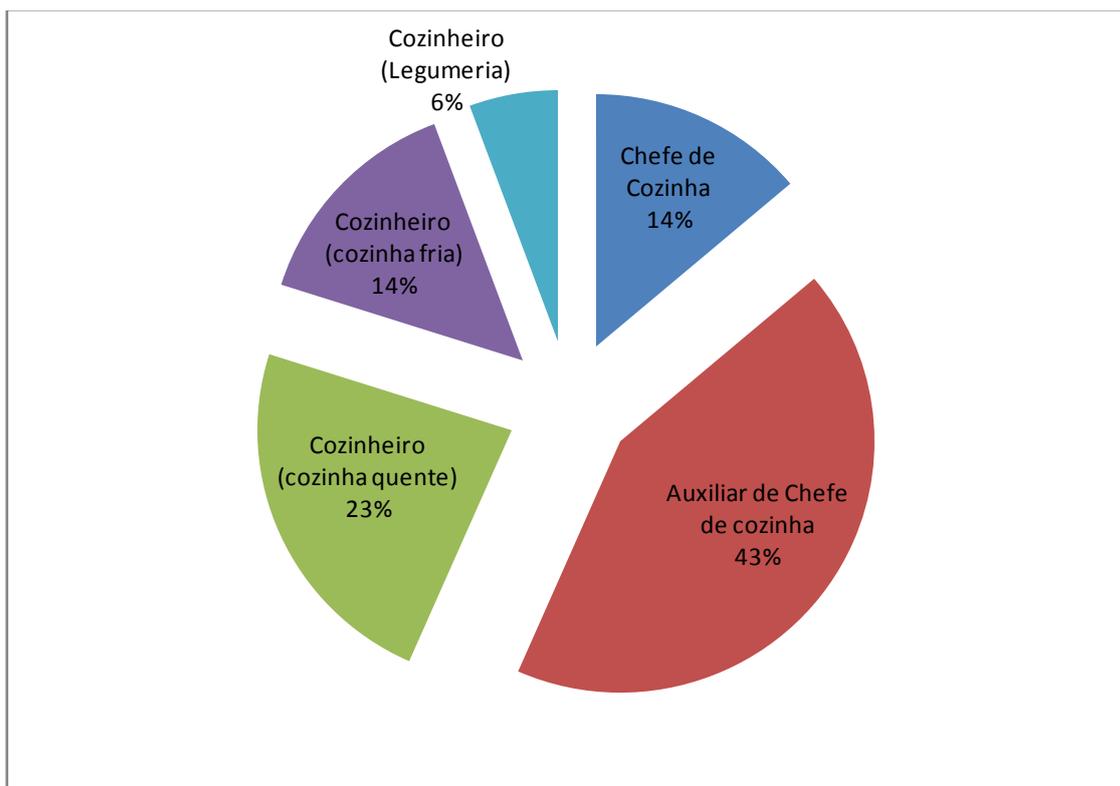


Figura 18 – Caracterização da mão de obra – Função Cozinha
Fonte: Dados Primários 2012

Para a restauração os gráficos trazem indícios ainda mais sérios. Quanto à profissionalização dos estabelecimentos, somente 14% deles possuem chefe de cozinha, profissional responsável em elaborar os cardápios, organiza os inventários de compra, cuida e supervisiona a higiene e a segurança do que é servido e também de montar as fichas técnicas de cada prato servido no estabelecimento (CASTELLI, 2003).

Essa função é importante para qualquer empreendimento gastronômico, pois profissionaliza o serviço oferecendo qualidade e responsabilidade por aquilo que é servido. Portanto, ficou explicitado que o proprietário do

estabelecimento também cuida da organização da cozinha, pois 43% da mão de obra esta empregada como auxiliar de cozinha.

Ainda na cozinha, poucos restaurantes têm a preocupação de separar as responsabilidades de serviço dentre as funções necessárias como de cozinha quente, cozinha fria e legumaria. Um ponto preocupante quanto à qualificação desejada pelo empreendedor, é a divisão do trabalho em cozinha fria e cozinha quente pois é necessário separar as responsabilidades de cada um dentro do ambiente, e vale lembrar que é um ambiente de alto risco, por utilizar ferramentas afiadas e utensílios com alta temperatura.

A cozinha fria em um restaurante é responsável em desmanchar, limpar e fracionar todas as carnes, aves, peixes e crustáceos antes do preparo, e também pela elaboração de todos os pratos frios, como saladas, entradas frias, cremes e molhos.

Exige muita habilidade do profissional e total conhecimento de todas as especialidades e dos alimentos em geral.

4.3 Parte C –Mão de Obra

A terceira parte da pesquisa analisa a necessidade de mão de obra do empresário nos meses que compreendem a alta temporada, também tempo médio de trabalho dos funcionários do estabelecimento o processo de seleção e a facilidade de encontrar qualificação da mão de obra.

Assim como na parte anterior da pesquisa deste relato de pesquisa primeiramente serão apresentados e discutidos os dados da hotelaria e depois, os restauração.

4.3.1 – Necessidade da mão de obra para a hotelaria

Quanto à necessidade de contratação de empregados extras para os períodos de alta temporada, veja-se o quadro 19.

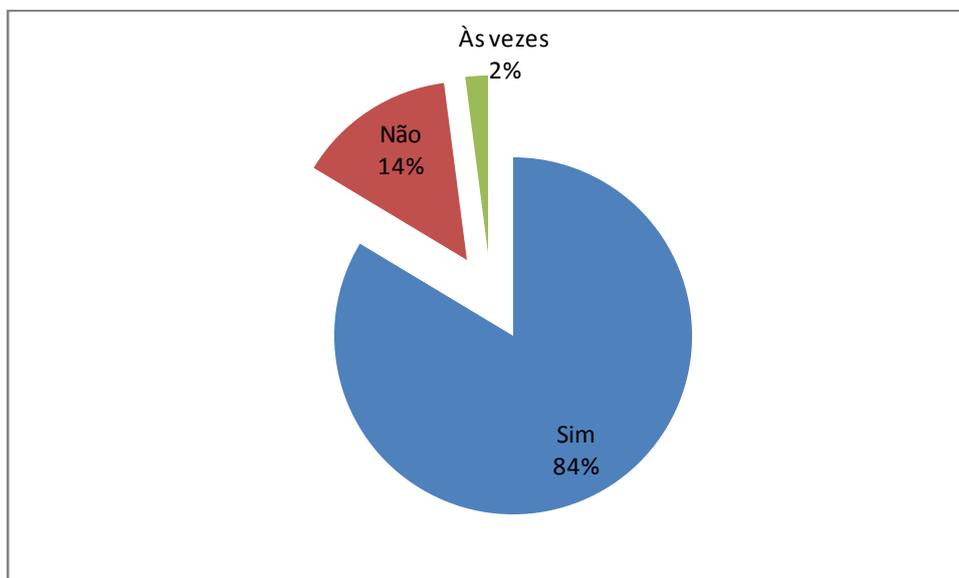


Figura 19 – Em seu estabelecimento é necessária a contratação de funcionários temporários para suprir a necessidade nos períodos de alta temporada?
Fonte: Dados Primários 2012

A segunda questão trata de, em no caso de resposta afirmativa, da identificação das posições em que existem mais oportunidades para funcionários temporários.

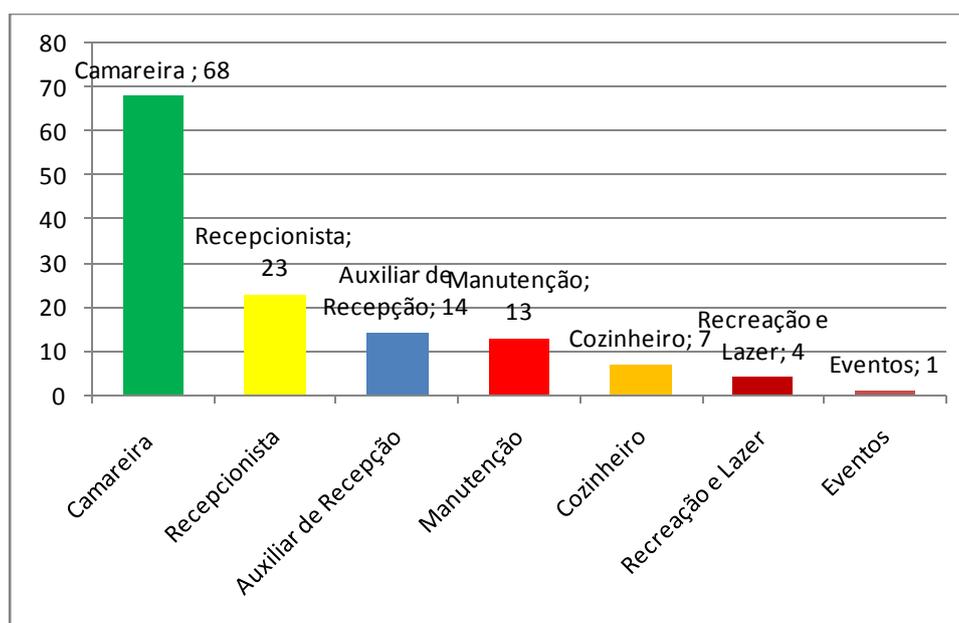


Figura 20 – Funções Operacionais de trabalho extra para a hotelaria
Fonte: Dados Primários 2012

Na figura 20 é possível observar que as principais funções de necessidade da hotelaria são para camareiras e funcionários para a recepção.

A pergunta de número três dessa parte do formulário da hotelaria aborda as questões relativas ao oferecimento de treinamento ao funcionário temporário quando contratado.

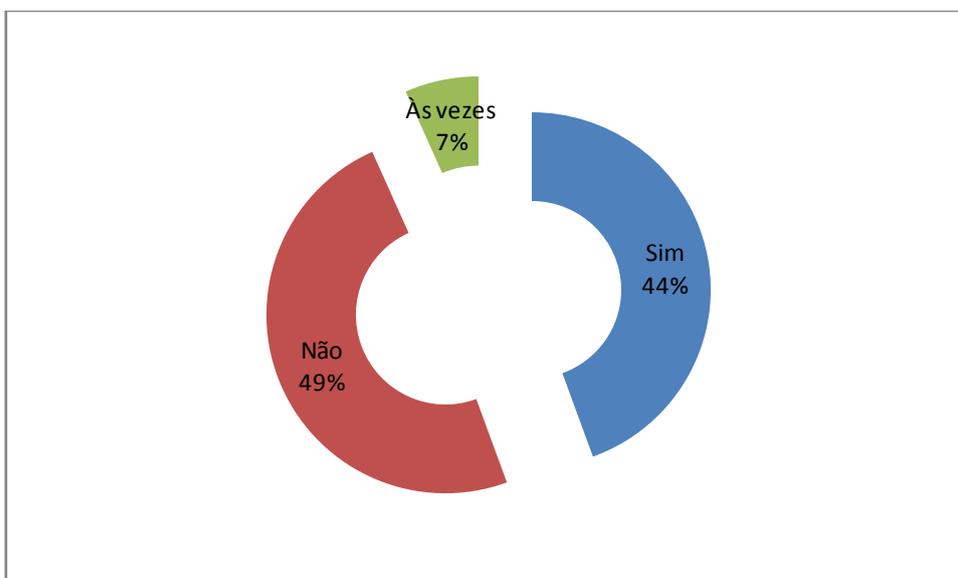


Figura 21 – Para seus funcionários temporários – quando contratados, são oferecidos treinamentos?

Fonte: Dados Primários 2012

A quantidade de empreendimentos que efetivamente não oferecem treinamentos aos funcionários é maior do que aquelas que oferecem. Esses dados serão analisados adiante

Quanto ao processo de contratação dos funcionários, veja-se a figura 22

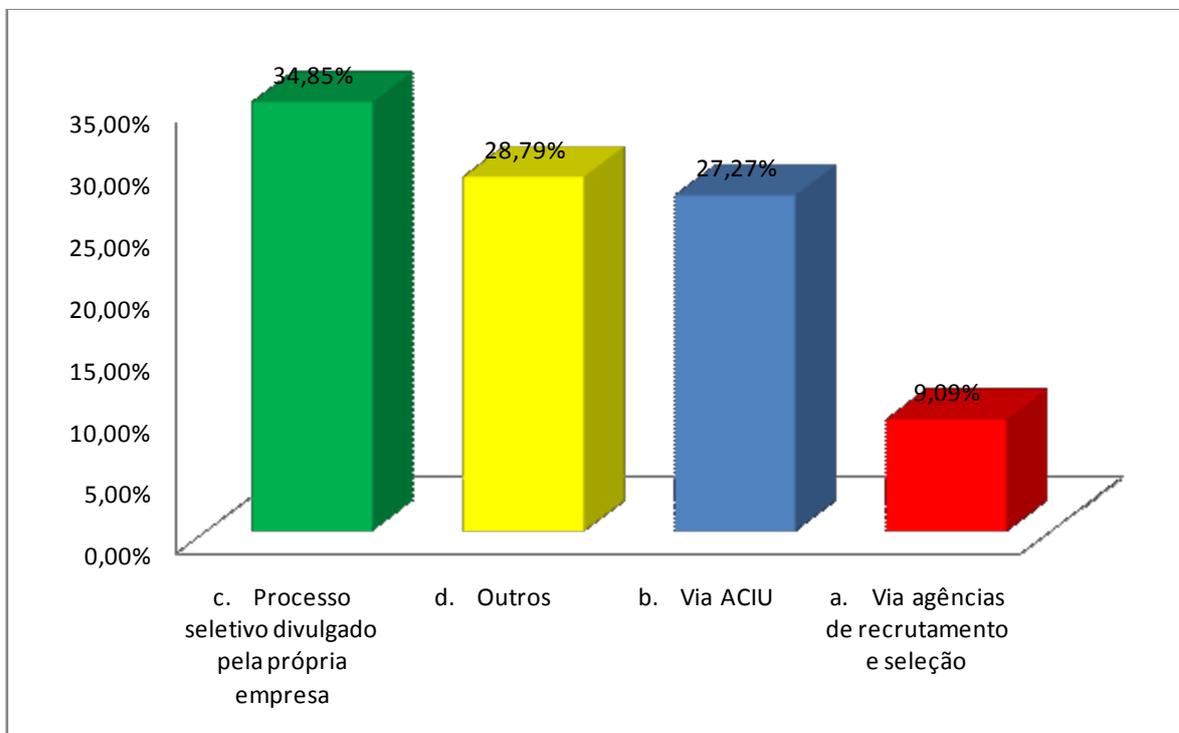


Figura 22 – Como é o processo de contratação?
Fonte: Dados Primários 2012

A ACIU citada no formulário representa a Associação Comercial de Ubatuba, criada em 1972 com a responsabilidade principal de defender os interesses da economia do município devendo amparar, orientar, coligar e instituir as classes que representa (ACIU, 2013)

Como participação da Associação no turismo a ACIU lançou no ano de 2011 um programa denominado FORMA – Programa de Formação para Emprego e Renda de Ubatuba. Esse programa promove cursos rápidos de capacitação profissional para o comércio e serviços em Ubatuba, e oferece alguns cursos específicos para a hotelaria e para a restauração, como Atendimento ao cliente, Garçom, Recepção em hospitalidade.

Quanto ao processo de seleção dos funcionários, observa-se a figura 23

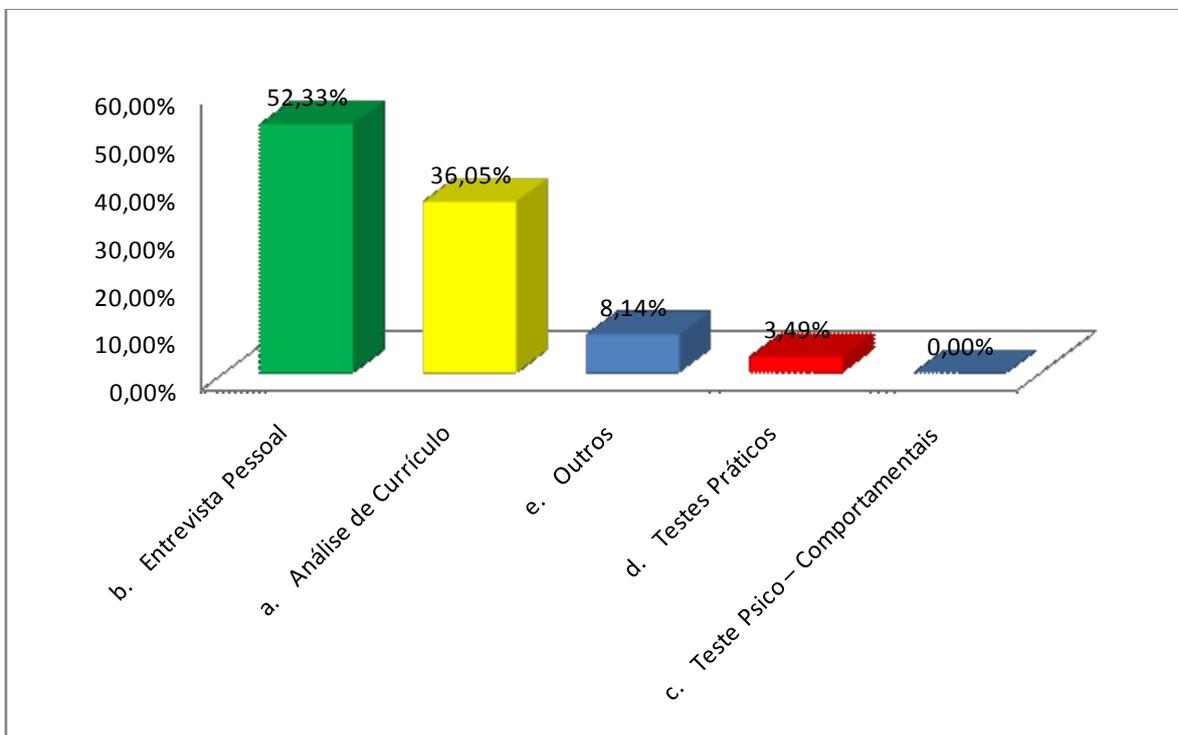


Figura 23 – Como é o processo seletivo? Indique as etapas que são realizadas
Fonte: Dados Primários 2012

A última pergunta elaborada aos empresários foi em relação à facilidade de encontrar mão de obra capacitada para desempenho das funções pretendidas.

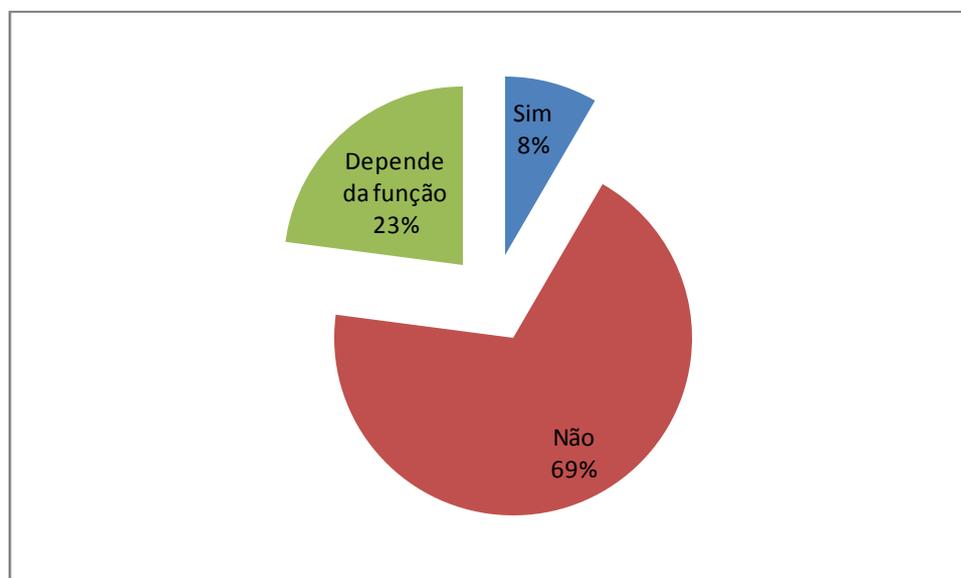


Figura 24 – Você tem facilidade de encontrar mão de obra qualificada em Ubatuba?
Fonte: Dados Primários 2012

Devido à sazonalidade presente na região, 84% dos estabelecimentos da hotelaria utilizam contratação de funcionários temporários para suprimento de suas necessidades de serviço. As funções que mais oferecem oportunidades para a população economicamente ativa do município são de camareira e recepcionista para a hotelaria.

A contratação temporária praticada pelos gestores e empresários do ramo hoteleiro foi uma forma encontrada para pagarem menos tributos na contratação dos funcionários e também uma forma de trato com seus funcionários no sentido de eles exercerem diferentes tarefas e de se adaptarem as diferentes funções e condições econômicas da empresa. (CAMARGO, 1996)

Em um universo de 65 empresários e gestores da hotelaria apenas dois deles contratam mão de obra temporária para funções de chefia, o que representa um percentual de 3,07%. Para as funções operacionais da hotelaria, o maior número de vagas temporárias é para camareira e recepcionista, conforme já citado A função de camareira na maioria dos estabelecimentos em

que o formulário foi aplicado, também exerce a função de copeira que prepara e serve os cafés das manhãs nas pousadas.

Essa condição essa que vai ao encontro com a flexibilização procurada pelos empresários na gestão de seus negócios, pois a mulher no mercado de trabalho realiza funções que foram capacitadas a exercer no ambiente doméstico, e utilizam esses conhecimentos nas vagas de trabalho disponíveis em hotéis. Em outras palavras, o conhecimento adquirido nas tarefas domésticas são empregados nas funções da hotelaria sem nenhuma capacitação, limitando-se a ocupações informais, instáveis, com horários flexíveis, com baixa remuneração e muitas vezes sem garantias trabalhistas. (LEONE, 1996)

Observou-se que 100% dos consultados disseram que oferecem treinamento aos funcionários temporários, no entanto o que os empresários atribuem como treinamento é o fato de os contratados acompanharem o serviço dos mais experientes antes de desempenharem as funções necessárias.

Muitos empresários disseram que as chances de efetivação dos funcionários contratados são muito grandes de acordo com o serviço desempenhado no período.

O processo de seleção dos funcionários temporários é feito de acordo com a necessidade de cada empresário e geralmente o processo é realizado por meio de divulgação pelo próprio estabelecimento, seguido de uma grande parcela de indicações dos funcionários fixos do quadro do empreendimento, além da participação do balcão de empregos divulgado pela ACIU.

O processo seletivo executado pelos empresários é feito por meio de uma entrevista pessoal e análise de currículo. Poucos afirmaram aplicar testes práticos como em um período de experiência e muitos dizem que as indicações feitas pelos funcionários mais experientes são suficientes para o desempenho das funções esperadas. Tal fato demonstra pouca expectativa dos empresários e gestores quanto à qualidade do serviço serão desempenhados pelos funcionários.

Aproximadamente 70% dos empresários não encontram mão de obra qualificada e 23% dizem que dependendo da função isso é possível.

4.3.2 – Necessidade de mão de obra para a restauração

Para o ramo da gastronomia os resultados dos formulários aplicados foram bastante similares aos anteriores.

No ramo da gastronomia a necessidade de contratação extra é ainda mais marcante. 88% dos entrevistados utilizam a prática de contratar funcionários temporários de acordo com a necessidade, como se pode observar na figura 25

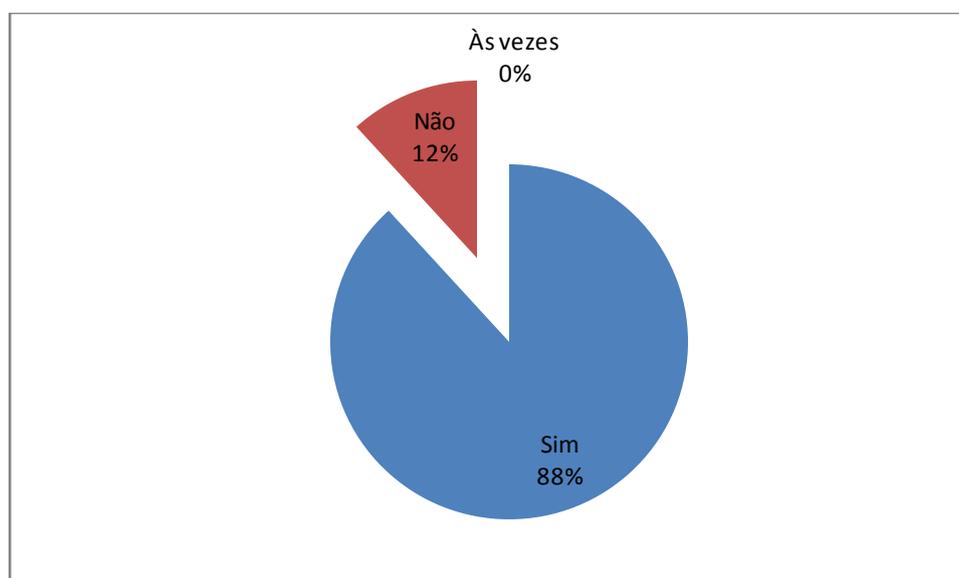


Figura 25 – Em seu estabelecimento é necessária a contratação de funcionários temporários para suprir a necessidade nos períodos de alta temporada?

Fonte: Dados Primários 2012

As funções necessárias para a restauração no salão estão apresentadas na figura 26

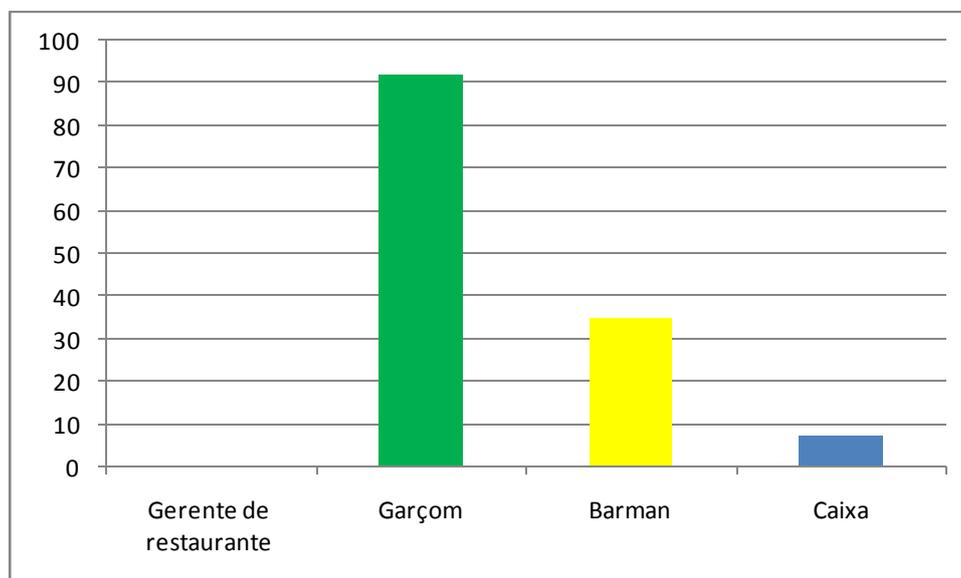


Figura 26 – Funções com mais necessidade de contratação extra para a restauração – Salão
Fonte: Dados Primários 2012

Na Figura 27, as funções necessárias para a restauração – cozinha.

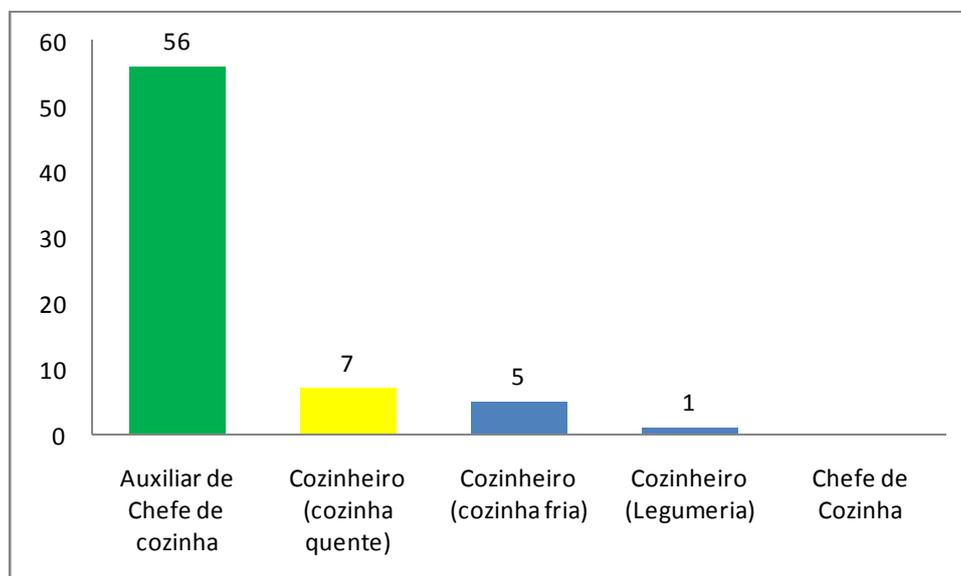


Figura 27 – Funções com mais necessidade de contratação extra para a restauração – COZINHA
Fonte: Dados Primários 2012

Quanto o oferecimento de treinamentos a esses funcionários está demonstrada na figura 28.

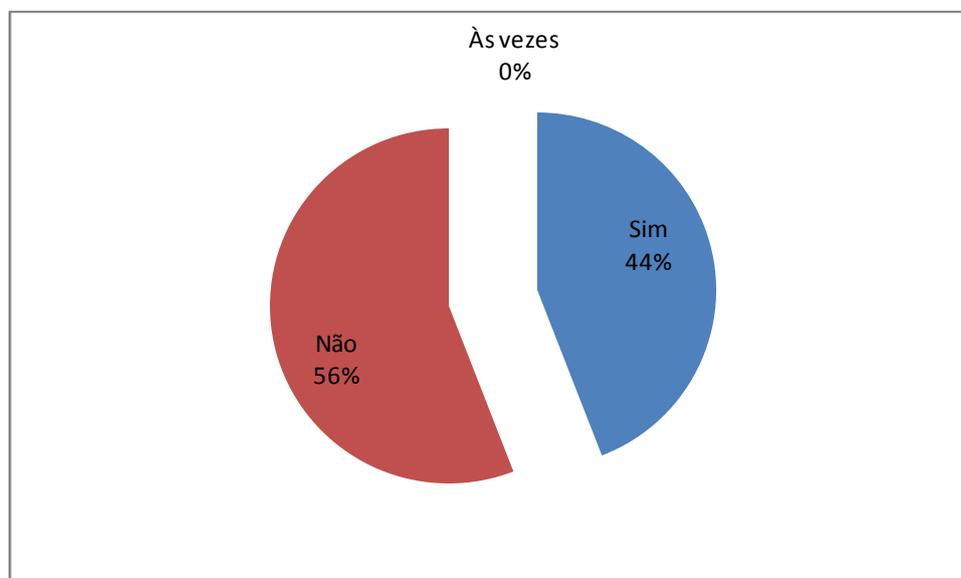


Figura 28 – Para seus funcionários temporários – quando contratados, são oferecidos treinamentos?

Fonte: Dados Primários 2012

Assim como para a hotelaria, chama a atenção o tempo médio de permanência dos funcionários fixos das empresas, que é de aproximadamente seis anos. Muitos empresários e gestores disseram que grande parte dos funcionários contratados como extras acabam se efetivando nas atividades.

O processo de contratação também acompanha o realizado pelo ramo de hotelaria, mas com pouca presença das indicações por funcionários mais antigos.

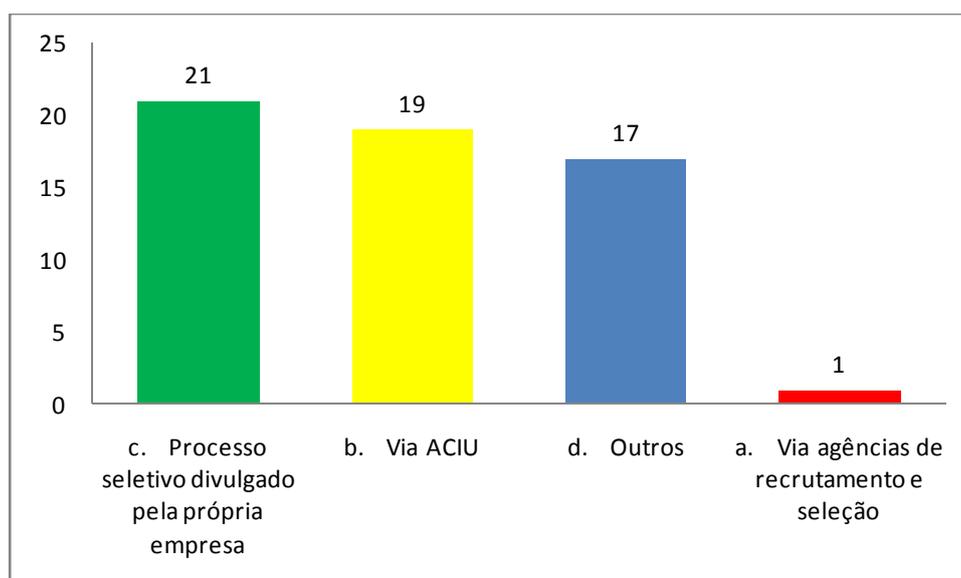


Figura 29 – Como é o processo de contratação?
Fonte: Dados Primários 2012

O processo de seleção é desempenhado por meio de entrevista pessoal e análise de currículo. Em alguns casos é adotado um período de experiência para averiguar as qualificações necessárias.

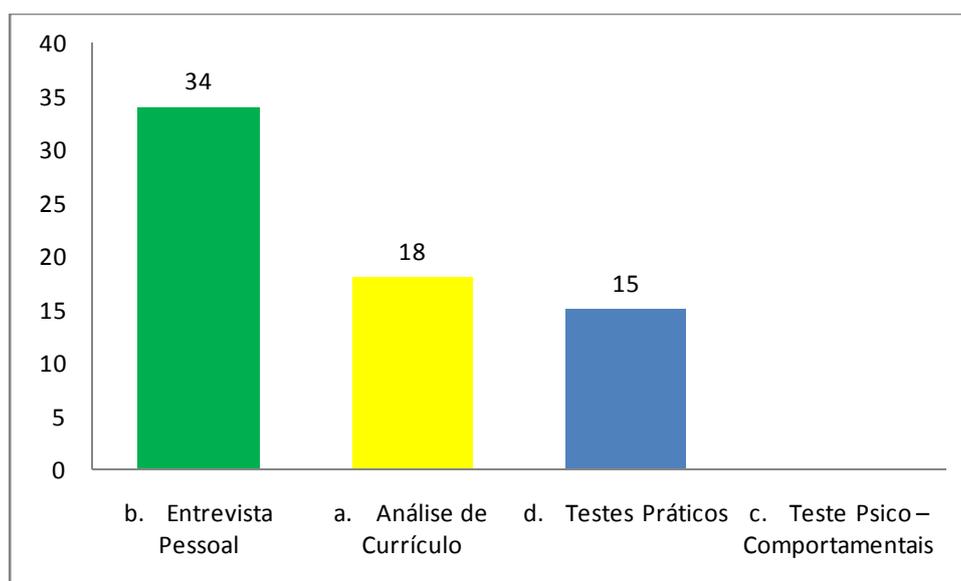


Figura 30 – Como é o processo seletivo?
Fonte: Dados Primários 2012

A última pergunta dessa parte do formulário de restauração é se o empresário ou gestor têm facilidade de encontrar na cidade de Ubatuba mão de obra qualificada para o desempenho das funções.

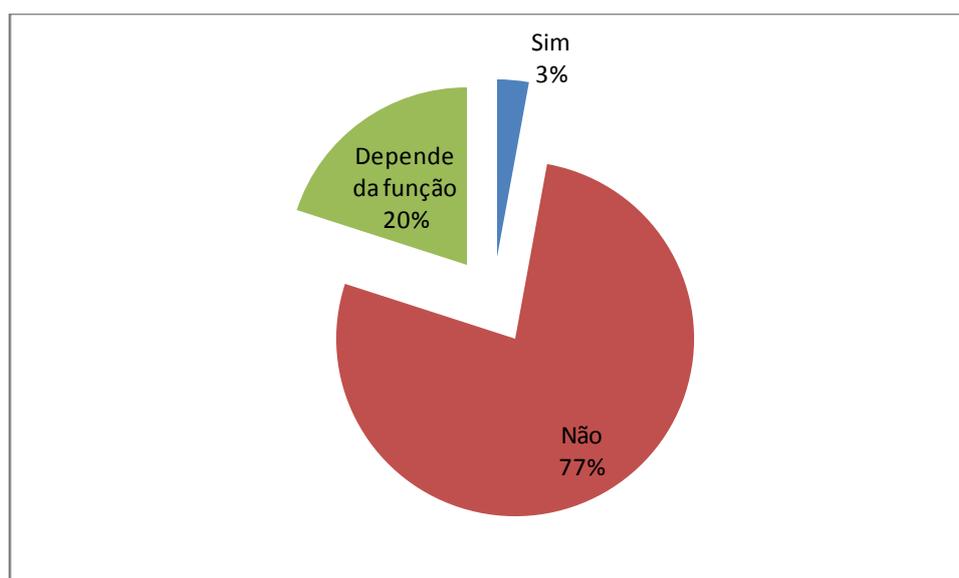


Figura 31 – Você tem facilidade de encontrar mão de obra qualificada em Ubatuba?
Fonte: Dados primários 2012

Assim como na hotelaria, devido à sazonalidade, 88% dos estabelecimentos voltados à restauração necessitam da contratação de funcionários temporários. Os cargos mais solicitados para suprir a necessidade são de garçom, *barman* e auxiliar de cozinha.

Na maioria dos casos, garçom é a principal função para o atendimento ao público, seguido de *barman* e em alguns casos, principalmente os estabelecimentos da mesma rede regional contratam pessoal para o desempenho da função de caixa.

Dessa maneira a principal competência que o empresário deve buscar nos funcionários são as qualificações de serviço de mesa de acordo com a característica de cada estabelecimento, atendimento ao cliente e a manipulação de alimentos.

Dentre as posições extras contratadas na cozinha, a função mais marcada foi a de auxiliar de chefe de cozinha, que indica que é um funcionário que irá desempenhar todas e quaisquer funções que lhes forem atribuídas, pois

conforme apontado pelas figuras da parte B do formulário, o cozinheiro contratado desempenha todas as funções em uma cozinha com pouca sistemática de serviço e distribuição de tarefas.

Assim como para a hotelaria, no ramo da gastronomia em Ubatuba não há oferta de treinamentos e cursos regulares oferecidos pelos empresários e gestores da cidade. Mais de 50% dos que responderam ao formulário não oferecem treinamento aos seus funcionários e quando oferecem é apenas um acompanhamento das atividades desempenhadas pelos funcionários mais velhos. técnicas denominadas de *coaching*.

São técnicas aceitáveis, mas principalmente no trabalho com a cozinha é extremamente necessária a inclusão de treinamentos formais, de técnicas de higiene, manipulação de alimentos e da utilização dos utensílios presentes na cozinha, como fornos, fogões e facas, isso porque a possibilidade de ocorrência de acidentes de trabalho são muito grandes, nesse ambiente.

Portanto, necessário seria primeiro o treinamento formal, para depois proceder ao encaminhamento desses funcionários para o *coaching*. Isso demonstra mais uma vez a pouca preocupação do empresário quanto aos conhecimentos que o funcionário temporário irá aplicar em seu estabelecimento

Os processos de contratação são similares aos da hotelaria, bem como o processo seletivo. Muitos empresários disseram já saberem quais serão os funcionários extras que serão contratados, muitos deles já trabalharam no estabelecimento e são indicados pelos funcionários mais antigos da casa.

Para a restauração, 77% dos empresários têm dificuldade para encontrar mão de obra qualificada e 20% dizem que dependem da função que irão desempenhar. A mesma análise feita para a hotelaria pode ser repetida aqui. O que são funcionários capacitados para o empresário do setor? Quais capacitações são necessárias para que os funcionários exerçam as funções, se muitos deles irão desempenhar funções de "tapa buraco" no estabelecimento.

Dessa forma, a formação multidisciplinar para as funções de um restaurante pode ser aplicada a essa força de trabalho extra que desempenha

funções em restaurantes, ou seja, promover para esse tipo de indivíduo uma formação abrangente e não muito profunda em todas as áreas que envolvem o trabalho em restaurantes.

4.4 Parte D – Treinamento e Qualificação

A quarta e última parte de ambos os formulários tem relação com a necessidade de oferta de treinamentos de qualificação profissional na cidade de Ubatuba.

Diferentemente das partes anteriores as discussões aqui realizadas serão analisando em conjunto as áreas da hotelaria e da restauração.

4.4.1 – Necessidade de Treinamento para a Hotelaria

A primeira pergunta refere-se a existência de oferecimento de treinamentos aos funcionários em geral.

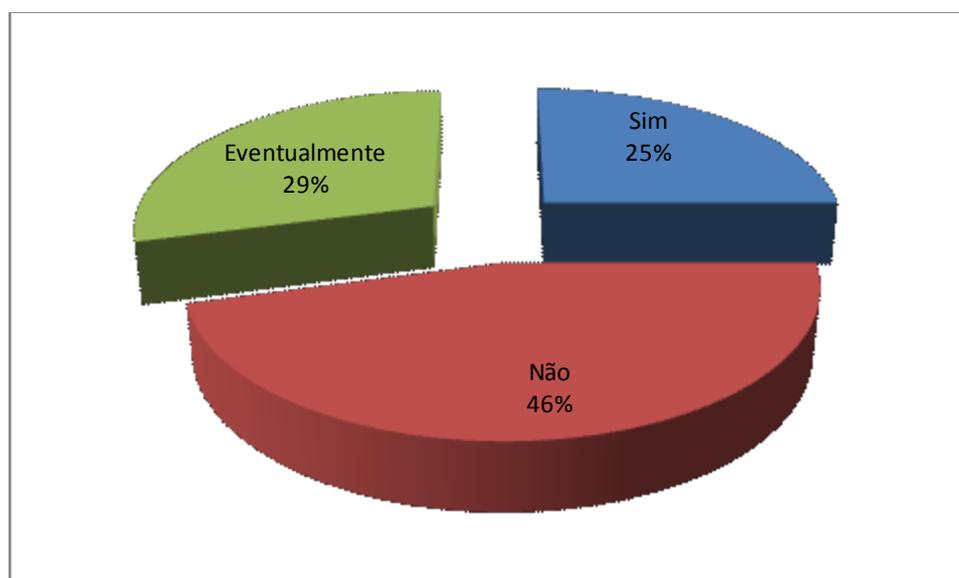


Figura 32 – Sua empresa oferece treinamento para os funcionários?
Fonte: Dados primários 2012

Em caso de resposta afirmativa à primeira pergunta, solicita-se informações sobre quais teriam sido os últimos treinamentos oferecidos aos funcionários. Essa pergunta foi elaborada de forma proposital no formulário para que fosse possível provocar o empresário ou gestor sobre qual teria sido o último treinamento oferecido por eles para seus funcionários, analisando aqui sua responsabilidade como empreendedor em cuidar e promover seu cliente

interno. Como ninguém soube responder qual tinha sido o último treinamento oferecido, o dado anterior fica sob suspeita.

A terceira pergunta abordava à necessidade de treinamentos necessários para a sua realidade dos estabelecimentos.

Foi oferecida no formulário ao empresário ou gestor uma série de treinamentos operacionais, em que ele deveria indicar quais eram importantes para ele de acordo com a necessidade específica de seu empreendimento. Por ordem de preferência, daqueles mais necessários para os menos necessários, os resultados foram os seguintes:

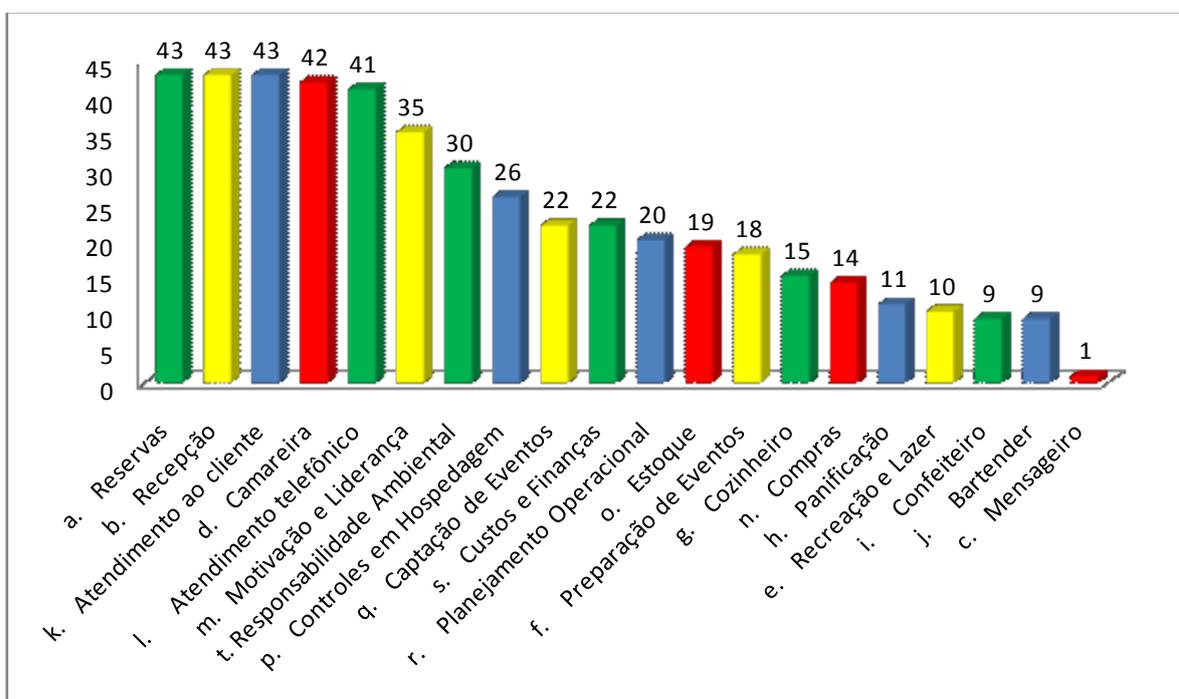


Figura 33 – Dos treinamentos abaixo, quais você considera mais relevantes para seu estabelecimento? (Assinale mais de uma alternativa caso necessário)

Fonte: Dados primários 2012

Essas respostas mostram a real necessidade de qualificação da população para o desempenho das atividades relacionadas à hotelaria do município.

Demonstra a visão do empresário aos assuntos que devem ser tratados em ações de qualificação profissional formal, trazendo assim indicativos de

como impulsionar a atividade de educação voltada ao trabalho, em relação direta à necessidade dos empresários do ramo

A quarta pergunta do formulário questionava quem normalmente oferece e aplica os treinamentos aos funcionários.

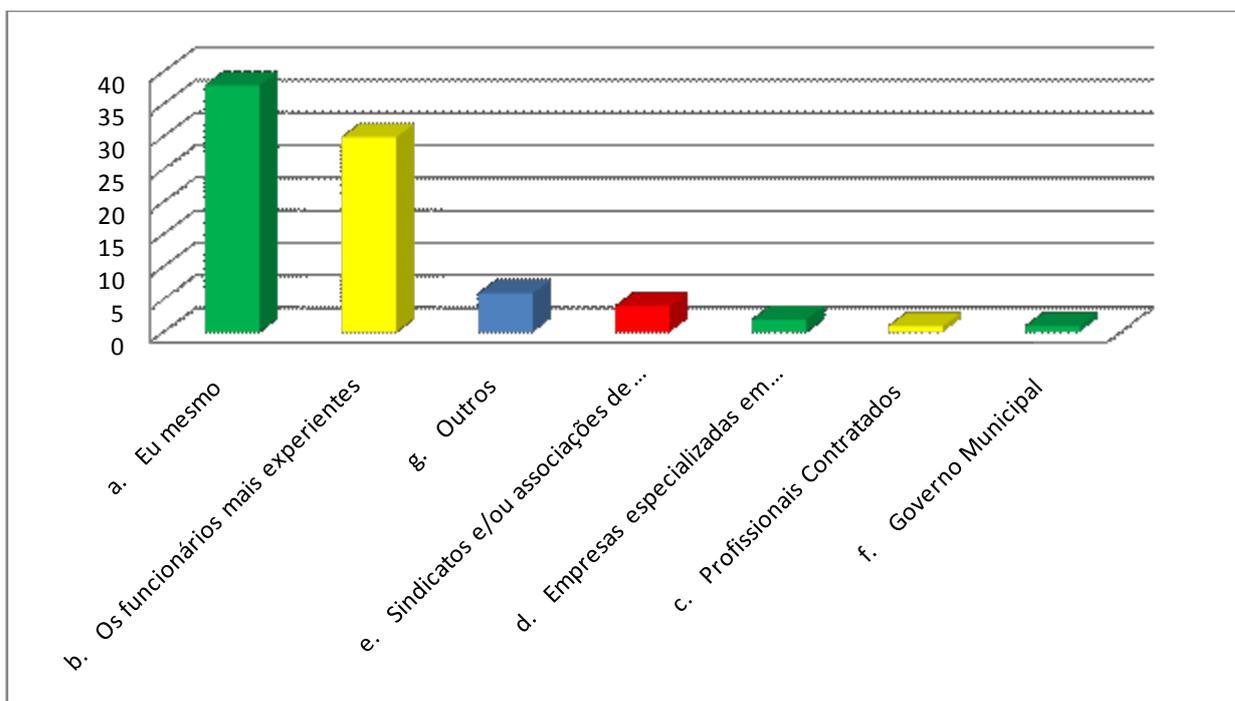


Figura 34 - Quem oferece os treinamentos para seus funcionários? (assinale mais de uma alternativa caso necessário)

Fonte: Dados Primários 2012

A resposta dada “Eu mesmo”, indica o formato que o empresário quer atribuir ao seu negócio. No entanto, a formação específica do empresário ou do gestor não foi contemplada no formulário.

Segue-se perguntando se os treinamentos, quando oferecidos, trouxeram bons resultados ao empreendimento, e o resultado foi o seguinte:

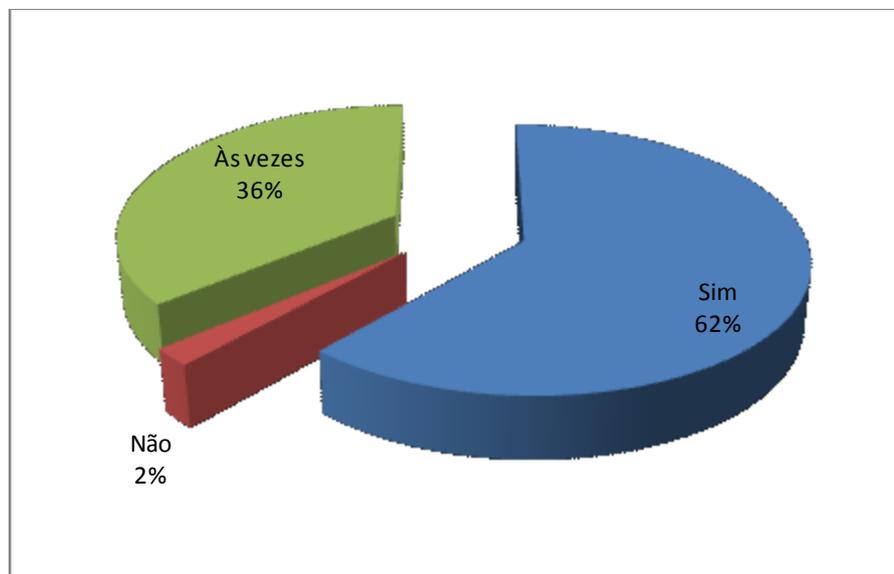


Figura 35 – De uma maneira geral os treinamentos dão bons resultados para sua empresa

Fonte: Dados Primários 2012

A sexta pergunta dessa parte do formulário buscava saber se o empresário conhecia algum centro de formação especializado em Turismo e Hospitalidade. Essa resposta é importante para que sejam analisadas as ofertas de treinamentos para a hotelaria na cidade de Ubatuba.

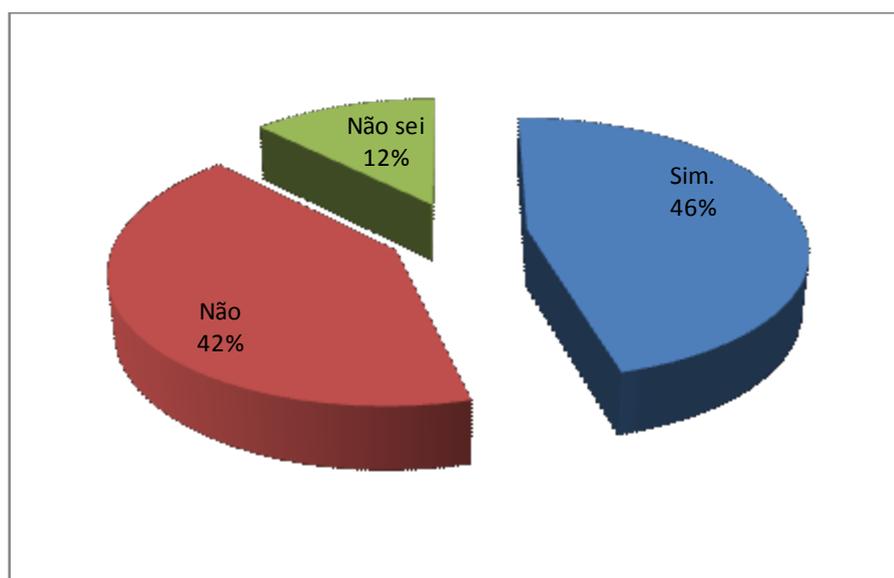


Figura 36 – Em Ubatuba, existem centros de formação em Turismo e Hospitalidade?

Fonte: Dados Primários 2012

Aos entrevistados que disseram que sim foi pedido que listassem quais são esses centros de formação e oferta de treinamentos. Quem respondeu citou o ETEC (Escola Técnica Estadual) oferecida pela Escola Municipal Tancredo Neves e a ACIU (Associação Comercial de Ubatuba) com seu curso de formação profissional FORMA. Essas informações serão analisadas ainda nesse estudo.

A penúltima pergunta aos empresários da hotelaria do município foi sua opinião sobre a quem é atribuída à responsabilidade de promover a qualificação profissional aos seus funcionários.

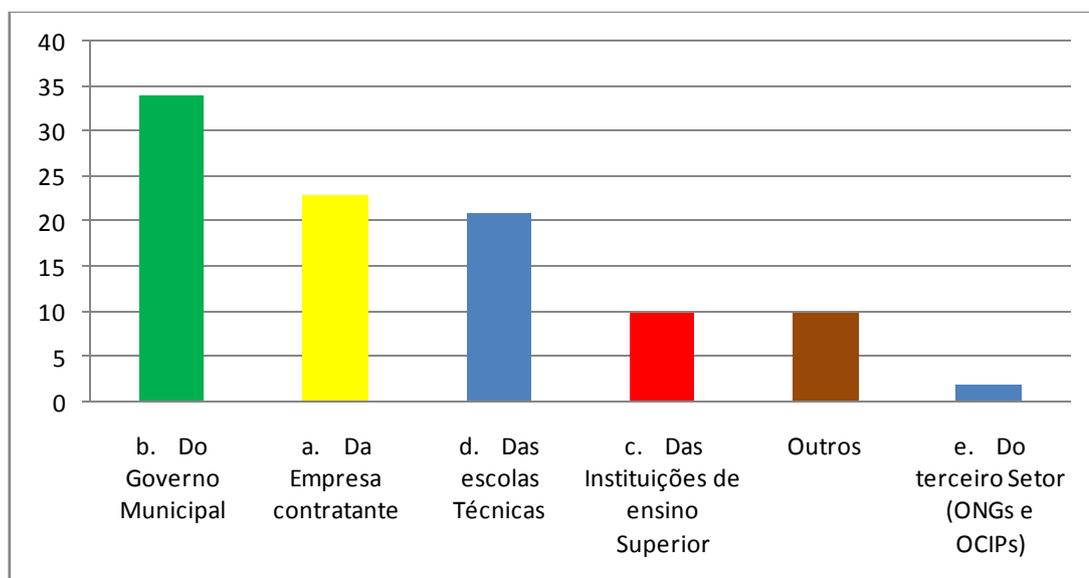


Figura 37 – A Qualificação Profissional é de responsabilidade de quem? (Assinale mais de uma alternativa caso necessário)

Fonte: Dados Primários 2012

Quando as respostas indicavam “outros” era necessário dizer quais, e foram apontados alguns fornecedores externos à empresa que dispõe de treinamentos específicos para a manipulação e venda de seus produtos. Por exemplo produtos de limpeza e fornecedores de bebidas como vinhos.

Como muitos atribuem que a qualificação profissional da mão de obra é de responsabilidade do governo municipal a última pergunta do formulário é para avaliar a atuação do governo municipal na qualificação profissional da mão de obra para o turismo e para a hospitalidade.

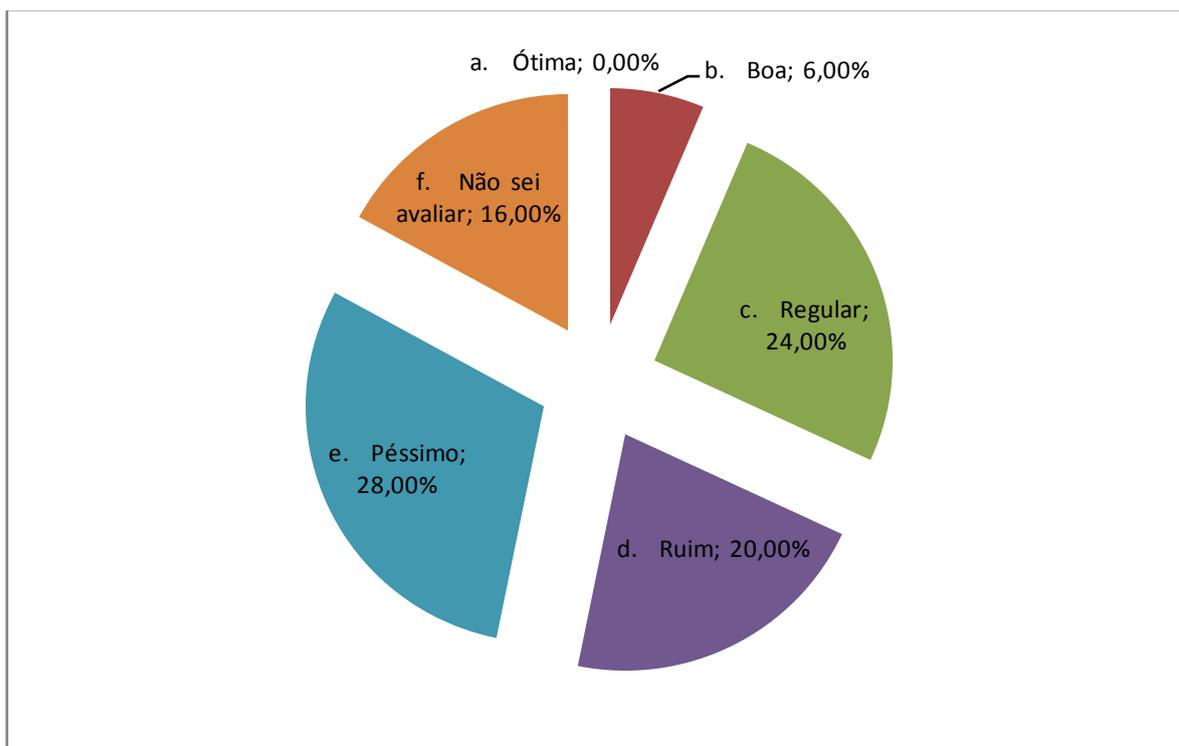


Figura 38 – Avalie a ação do governo municipal, para a Qualificação Profissional da mão de obra para o turismo e a hospitalidade
Fonte: Dados Primários 2012

Esses dados mostram a pouca participação do poder público no que tange a responsabilidade na promoção da qualificação profissional para a hotelaria. Serão confrontados com o que realmente o governo municipal promove e será realizada uma análise, ainda nesse capítulo.

4.4.2 – Necessidade de Treinamento para a Restauração

Para o formulário aplicado aos estabelecimentos voltados à restauração as mesmas perguntas foram aplicadas, trazendo os resultados que seguem.

As respostas à primeira pergunta são para verificar se os estabelecimentos oferecem treinamentos aos funcionários e estão apresentadas na figura 39

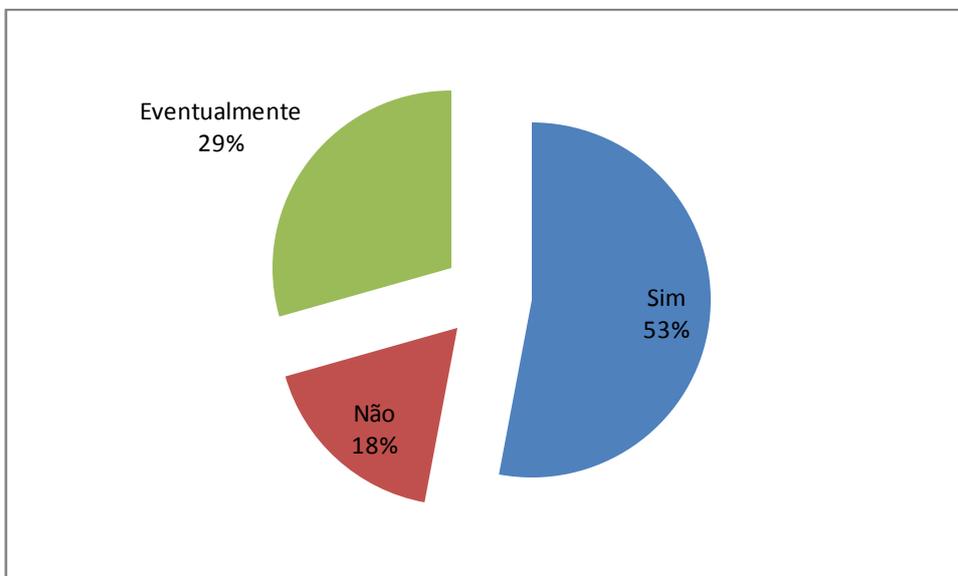


Figura 39 – Sua empresa oferece treinamento para os funcionários?
Fonte: Dados Primários 2012

Assim como para a hotelaria, foi apresentada uma lista de treinamentos para que indicassem aqueles que consideravam mais relevantes de acordo com a estrutura e porte do estabelecimento que administram. Os resultados estão apresentados na figura 40

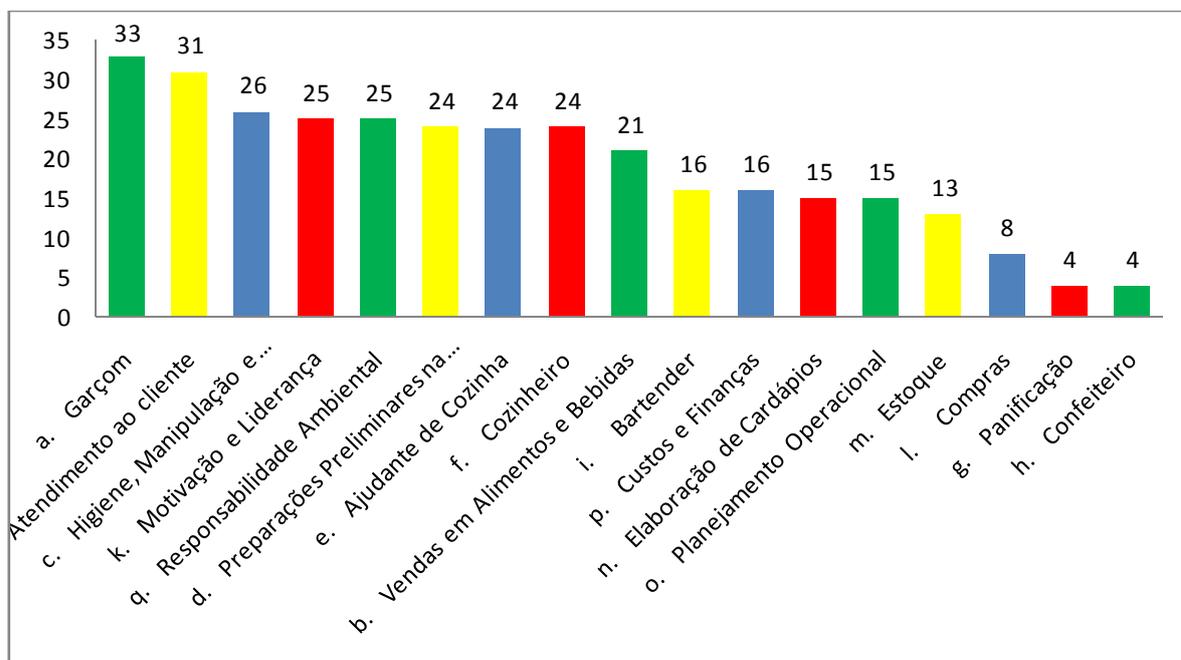


Figura 40 – Dos treinamentos abaixo, quais você considera mais relevantes para seu estabelecimento? (Assinale mais de uma alternativa caso necessário)
Fonte: Dados Primários 2012

Assim como para a hotelaria, o gráfico acima mostra qual a real necessidade de qualificação para o desempenho das funções em um restaurante indicando assim assuntos que devem ser tratados em ações de qualificação profissional formal no município.

A terceira pergunta abordada na pesquisa foi em relação a quem normalmente oferece os treinamentos aos funcionários.

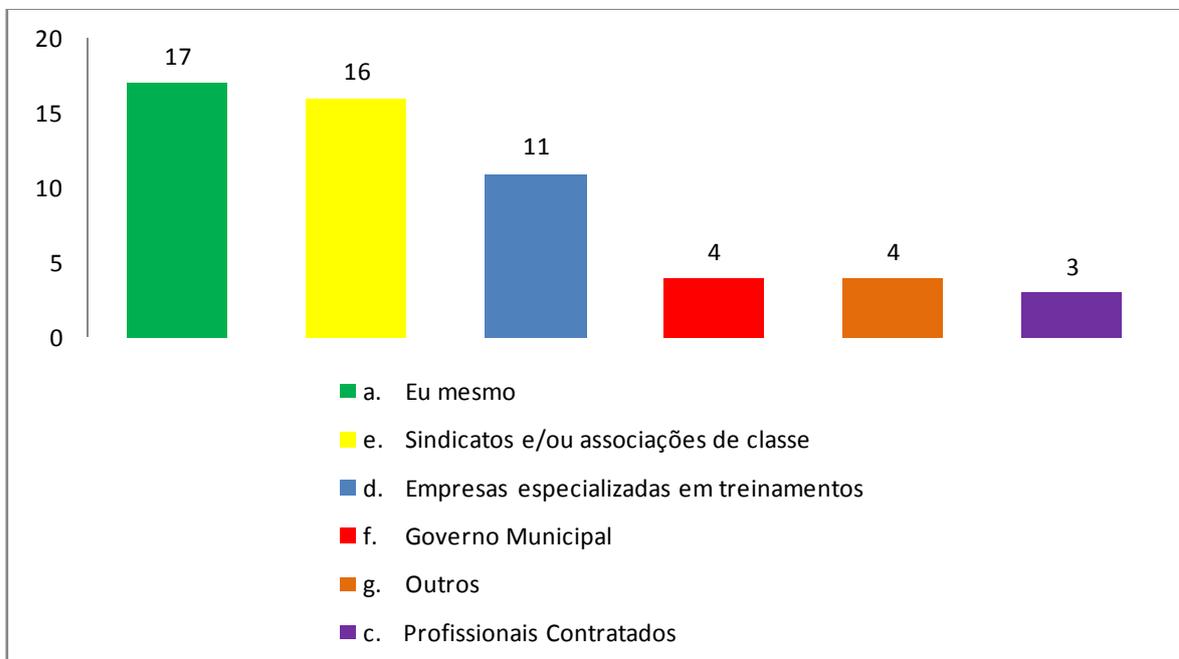


Figura 41 – Quem oferece os treinamentos para seus funcionários? (assinale mais de uma alternativa caso necessário)

Fonte: Dados Primários 2012

Esse dado mostra que pouco se faz pelo desenvolvimento pessoal do funcionário em termos de qualificação profissional formal, indicando que os treinamentos são efetuados pelos próprios funcionários mais antigos e pelos empresários e pelas associações de classe. Uma tendência que muitos empresários e gestores comentaram é a promoção de treinamentos por algumas empresas vendedoras de produtos específicos, como importadoras de vinho, que costumam oferecer cursos aos funcionários dos restaurantes para a venda de seus próprios produtos. Esses cursos são oferecidos muitas vezes gratuitamente.

Quanto aos resultados dos treinamentos se são bons, houve significativo percentual da resposta “às vezes”. Este assunto ainda será discutido em um momento oportuno ainda neste capítulo.

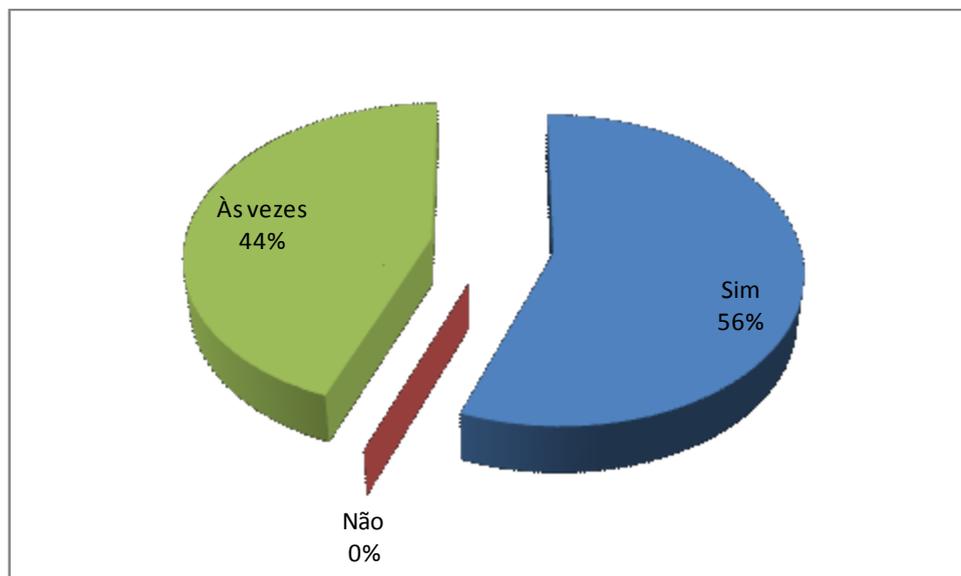


Figura 42 – De uma maneira geral os treinamentos dão bons resultados para sua empresa?

Fonte: Dados Primários 2012

A questão seguinte é se existem centros de formação especializada em turismo e hospitalidade no município para atender às demandas de qualificação profissional para a restauração.

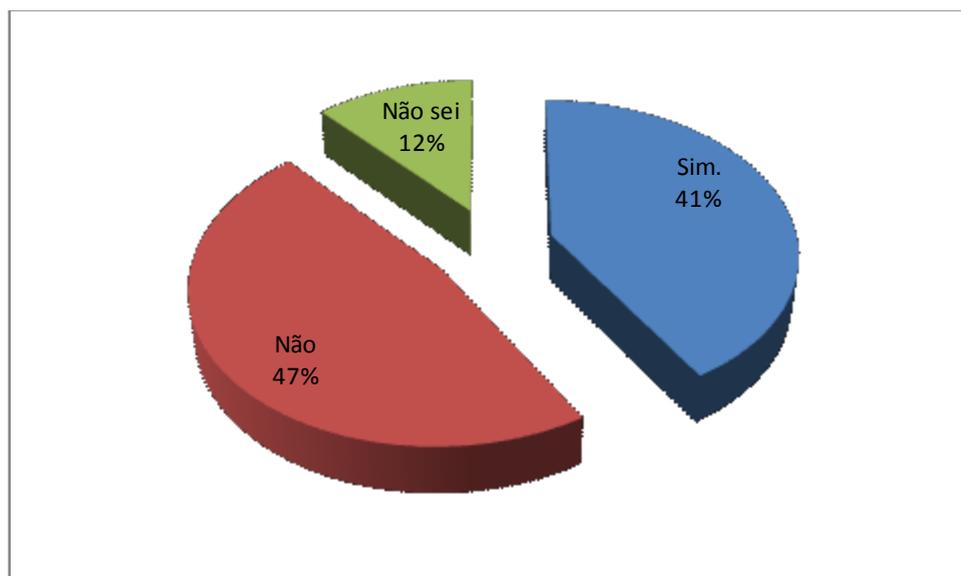


Figura 43 – Em Ubatuba existem centros de formação especializados em turismo e hospitalidade?

Fonte: Dados Primários 2012

Os mais citados foram o ETEC da Escola Municipal Tancredo Neves e a ACIU com seu curso de formação profissional FORMA. Esses resultados serão analisados neste capítulo.

Na penúltima pergunta foi abordada sobre a responsabilidade promover a qualificação da mão de obra e os resultados são similares aos obtidos da hotelaria. Os empresários reconhecem que têm uma parcela de responsabilidade, mas nada fazem para melhorar isso, e assim colocam a culpa na responsabilidade do governo municipal.

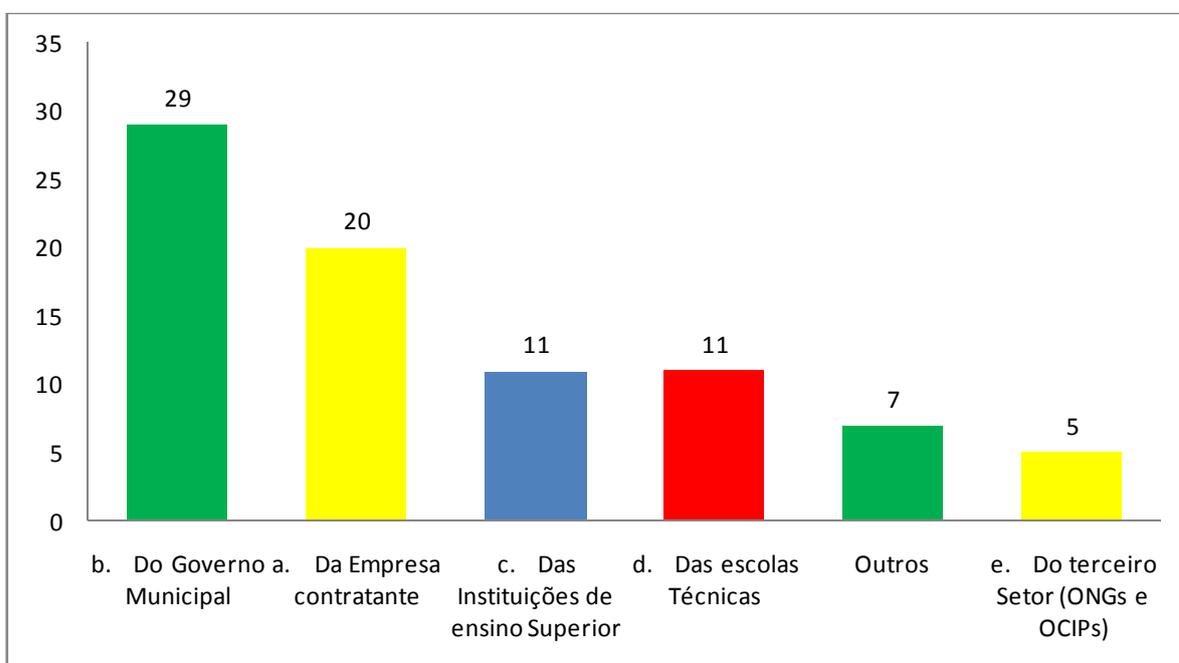


Figura 44 – A Qualificação Profissional é de responsabilidade de quem? (Assinale mais de uma alternativa caso necessário)

Fonte: Dados Primários 2012

A última questão aplicada aos empresários era para que avaliassem a participação do governo municipal na promoção da qualificação profissional no município. Os resultados obtidos estão no gráfico que constitui a figura 45

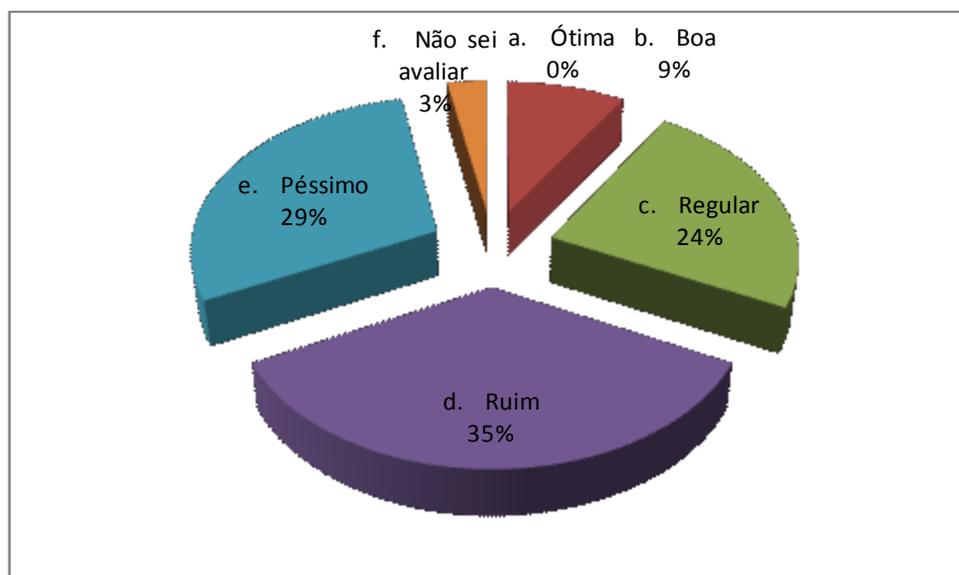


Figura 45 – Avalie a ação do governo municipal, para a Qualificação Profissional da mão de obra para o turismo e a hospitalidade
Fonte: Dados Primários 2012

Mais uma vez observou-se grande insatisfação dos empresários quanto à participação do governo municipal no desempenho da promoção de qualificação profissional da mão de obra para o ramo da restauração no município de Ubatuba.

Logo na primeira questão sobre treinamentos e qualificações fica claro que os empresários e gestores da região não estão muito preocupados em oferecer qualificação aos seus funcionários, conforme eles demonstraram no decorrer da aplicação do formulário. Àqueles que responderam afirmativamente a esta questão “não se lembravam” do treinamento que haviam providenciado

Muitos deles também atribuem o fato de simplesmente os funcionários mais novos acompanharem os mais antigos no desempenho das funções, como uma forma de treinamento. De fato essa técnica é válida como forma de treinamento, no entanto mostrasse pouco suficiente, pois se um funcionário novo é treinado por aquele mais antigo, esse novo receberá o treinamento dos vícios que aquele mais antigo já possui, não configurando efetivamente um treinamento muito proveitoso das técnicas e necessidades daquela função.

Na realidade é sim uma forma de passar instruções, mas não é suficiente, pois o treinamento formal, fora do estabelecimento também deve ser levado em consideração.

As respostas indicam que pouco se faz para os funcionários, e eles basicamente são treinados para desempenhar as funções mais simples do trabalho pelos próprios empresários, gestores e funcionários mais antigos

A pergunta “de quem é a responsabilidade em promover a qualificação profissional dos funcionários?” trouxe um dado interessante, pois mostra que muitos empresários assumem que têm a responsabilidade de providenciar a qualificação profissional da mão de obra, mas não fazem e declaram que a responsabilidade principal é do governo municipal seguido das escolas técnicas e de instituições de ensino superior.

Aqui aparece um dado preocupante quanto à relação do empreendedorismo na região, simplesmente atribuir ao governo municipal a responsabilidade por promover a qualificação da mão de obra, é muito simples, pois a questão do empreendedorismo está diretamente ligada ao fato de se proporcionar aos funcionários os serviços e as características que o empresário imaginou para seu empreendimento. Dessa forma a responsabilidade maior nisso é do próprio empresário.

A pergunta abordava se os treinamentos traziam bons resultados, e mais de 50% responderam que sim. No entanto, o que chama atenção é o fato de terem marcado “às vezes” na pesquisa. Muitos disseram que quando oferecem treinamento aos funcionários, eles acabam voltando “metidos”, querendo saber mais que o empresário no desempenho das funções. A intenção de providenciar treinamento aos funcionários é de oferecer a eles conhecimento e autonomia para o desempenho de suas funções, dessa forma é compreensível que os funcionários voltem com essas atitudes, pois assumem que se aprenderam alguma coisa no curso, devem aplicar esses conhecimentos para o bem da empresa em que trabalha.

As respostas à pergunta sobre a existência em Ubatuba, de algum centro de formação específica em turismo e hospitalidade, deixou claro como

há pouca divulgação das ações municipais e de associações de classe no município, bem como a promoção de cursos e treinamentos muito pontuais. Basicamente as respostas foram divididas em 50% sim (ETEC e FORMA da ACIU) e 50% não.

As duas últimas perguntas aos empresários são quanto à responsabilidade de promover a qualificação profissional. Mais de 50% dos entrevistados dizem que a responsabilidade é do governo municipal e da própria empresa contratante. Quanto à participação do governo municipal para essa promoção mais de 70% dizem que é ou ruim, péssima ou regular.

Pelo ponto de vista do empreendedor, a qualificação profissional deve ser atribuída ao governo municipal. Essa compreensão tem base investimento que é feito no turismo na região e no fato do governo municipal atribuir seu desenvolvimento ao turismo, como está disposto no plano diretor da cidade.

Pode se dizer que é evidente a responsabilidade do poder público em promover a qualificação profissional no município, principalmente se for levado em consideração o plano diretor da cidade, de 15 de dezembro de 2006, quanto ao papel do turismo no desenvolvimento do município.

Se um município atribui ao turismo seu principal vetor de desenvolvimento, deve então considerar que a mão de obra para o desempenho das funções complementares ao turismo (hotelaria e restauração) seja uma parte de responsabilidade do governo, que deve oferecer condições de desenvolvimento pessoal e empresarial para a região.

No entanto, o empresário tem grande responsabilidade nessa qualificação, visto que os funcionários desempenharão as funções em seus estabelecimentos. Portanto, devem providenciar que seus funcionários façam bons serviços a ponto de alcançarem melhor desempenho operacional traduzindo isso em rentabilidade ao estabelecimento, condições de competitividade com outros do mesmo ramo e aumento de produtividade.

A Associação Comercial de Ubatuba – ACIU, foi uma das grandes citadas nesse estudo, pois começou a oferecer há pouco tempo cursos e treinamentos destinados à hotelaria e a restauração. Trata-se do FORMA –

Programa de Formação para Emprego e Renda de Ubatuba. Iniciativa de uma associação de classe para incentivar a qualificação profissional da mão de obra no município.

Os cursos oferecidos por eles são: curso de Barista (preparação de café), Técnicas e Práticas de Vendas, Desenvolvimento Pessoal, Atendimento ao Cliente, Recepção e Hospitalidade nos Meios de Hospedagem, Matemática Básica.

Apesar de solicitado pelo pesquisador, até a entrega deste material a ementas desses cursos não foram disponibilizadas.

São iniciativas que trarão bons retornos aos estabelecimentos, mas ainda muito aquém das expectativas da região em termos de desenvolvimento de carreiras nas áreas citadas.

A escola municipal Tancredo Neves em parceria com a ETEC fornece a inclusão social por meio do cursos destinados ao ensino médio na áreas do turismo e hospitalidade, ensinando jovens a trabalharem com o turismo em seus diversos níveis. Trata-se de uma iniciativa do governo estadual em oferecer esse tipo de ensino técnico a jovens, para que tenham uma educação voltada ao trabalho. Esses cursos, no entanto, são oferecidos de forma generalizada para o assunto do turismo, mostrando a importância da atividade na região, mas não há ensino específico às técnicas específicas de hotelaria e de restaurantes

As ações necessitam ainda ser mais divulgadas e assim como para a ACIU, Ubatuba possui uma dificuldade muito grande de acesso, seja público ou privado, com poucas linhas de ônibus para atender mais de 100 km de costa. Dessa forma é inviável um indivíduo proveniente da extrema costa norte vir a participar de cursos e treinamentos de capacitação no centro da cidade.

A solução para esse problema é levar o curso até a localidade, ou seja, utilizar espaços da prefeitura nos bairros para oferecimento de cursos e de treinamentos destinados ao trabalho. Seria importante identificar a necessidade do empresário e aplicar treinamentos, nas próprias localidades.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Dentre as atribuições de um departamento de recursos humanos em grandes empresas do setor, encontram-se o registro e folha de pagamento, cargos e salários, relações sindicais e o treinamento dos funcionários para desempenho dessas funções. Em empreendimentos de pequeno porte, hotéis, pousadas, restaurantes e bares, a identificação da necessidade de treinamento fica sob a responsabilidade do gerente ou até o mesmo do proprietário de acordo com a qualidade que esse deseja para seu estabelecimento.

Uma questão muito importante que aflige esses empreendedores é o quanto vale promover a capacitação de um funcionário temporário, pois o empresário entende que a capacitação deve ser de responsabilidade do próprio funcionário e não do empreendimento. No entanto se o funcionário qualificado está desempenhando as atividades de acordo com o treinamento recebido no estabelecimento em que foi contratado, quem está sendo beneficiado? O funcionário ou o empresário?

Essas questões podem ser respondidas com a flexibilização do trabalho comumente aplicada em destinos turísticos que sofrem com a sazonalidade. Essa prática é legal em termos jurídicos, mas não traz bons resultados para ambas as partes, empregados e empregadores.

Como esse contrato de curto prazo é aplicado e na maioria dos casos termina em demissões no fim do período do contrato, a qualificação profissional da mão de obra não é atribuída como importante para os empresários.

Para o empregador qualificar um funcionário que irá trabalhar por dois ou três meses em seus estabelecimentos significa investir em uma mão de obra que não trará retorno ao seu investimento.

Para o empregado procurar por uma qualificação torna-se inviável devido aos custos envolvidos nessa prática e à pouca valorização por parte dos empresários em realmente pagar pelos conhecimentos que o indivíduo tem.

Apesar de ambas as partes reconhecerem a importância da qualificação profissional o que é praticado na região é um “jogo de empurra” o empresário entende que a responsabilidade de qualificação é do funcionário e que cabe ao

governo municipal promover essa capacitação. O funcionário enxerga que é parte integrante da atividade empreendedora a valorização e capacitação de seus empregados.

Entretanto o empresário deve ter em mente que uma equipe bem alinhada permite que ele melhore seu desempenho, trazendo dessa forma mais competitividade ao setor.

Uma solução poderia ser a criação de cooperativas de trabalho, uma alternativa para suprir ambas as necessidades da região, do empresariado em funcionários capacitados, e dos empregados em ter uma ligação direta entre a necessidade da empresa e da sua necessidade como indivíduo economicamente ativo e apto ao desempenho de suas funções.

Para tanto, é importante a criação de redes de relacionamento estreito entre a entidade contratante e as que detêm as forças de trabalho. Essas entidades podem promover a cooperação que consiste em associar pessoas com a finalidade de se realizar negócios com o capital próprio visando o benefício mútuo. (VIEIRA, 2005)

Analisando sob o enfoque sociológico a cooperação é uma forma de integrar socialmente um determinado grupo de capital social e demanda a ação conjugada de agentes para alcançar o mesmo objetivo.

A alternativa seria a criação de cooperativas de trabalho que fariam a ligação entre empregados e empregadores e promoveriam ao mesmo tempo a qualificação desses funcionários. Dessa forma seria possível observar, no médio prazo uma valorização da mão de obra presente na região no sentido de o serviço prestado ao cliente final ser mais bem percebido.

Na hospitalidade e na restauração o contato direto cliente/ funcionário é mais valorizado do que o ambiente e os bens tangíveis da entidade, na hospitalidade “vende-se gente” não “se vende máquina”, e a inovação torna-se a chave para o destaque de um empreendimento turístico.

O consumidor do serviço turístico aprecia, tanto os aspectos tangíveis, como os intangíveis. Entende-se por aspectos tangíveis a instalações gerais de uma unidade habitacional de um meio de hospedagem, a degustação de uma

refeição e ou de uma bebida, incluindo aí, a aparência e o sabor, quanto aos aspectos intangíveis a sensação de segurança, de higiene e limpeza, de ser bem recebido de uma forma sincera, dentre outros. Esses aspectos são considerados como pontos determinantes para uma visão ampla, completa e aceitável da atividade turística numa região.

A avaliação de um cliente turista de uma determinada região é dada sob um aspecto geral das instalações utilizadas.

Uma das “máximas” aplicadas à sustentabilidade é “pensar globalmente e agir localmente”, portanto, cabe a cada destino turístico, cada município, cada bairro e cada indivíduo promover sua participação no desenvolvimento pretendido.

Se as diretrizes de desenvolvimento estão pautadas nos desfrutes de liberdades e condições promovidas pelos poderes superiores, cabe a cada um fazer a sua parte. O funcionário deve buscar aquela qualificação que lhe é interessante, a empresa deve promover a qualificação de seus funcionários, regulares ou temporários, os poderes públicos de menores participações, como associações de bairro, devem promover a qualificação do entorno e o governo municipal deve providenciar aquilo que é necessário no âmbito geral da sociedade.

Quando Sachs (2008, p. 15) diz que o desenvolvimento deve ser promovido de “[...] de uma forma socialmente includente, ambientalmente sustentável e economicamente sustentado no tempo”, ele refere-se à participação de todos os atores envolvidos numa sociedade, que também precisam de seu próprio desenvolvimento.

A participação da qualificação profissional no desenvolvimento do turismo, é uma face dos elementos institucionais presentes em uma região. Há pois necessidades de criar, condições para participação na atividade por meio do compartilhamento de conhecimento destinado à atividade, de criar condições para que os indivíduos dessa sociedade participem da atividade e assim “se sintam” úteis em receber e providenciar um serviço a um turista da região.

Dessa forma pode-se atribuir às dimensões da sustentabilidade Econômica e Política na qualificação profissional, a alocação e gestão eficiente de recursos produtivos e ressaltar a necessidade de consolidar processos democráticos como condições de participação de todos no processo de desenvolvimento.

As competências necessárias para os desempenhos das funções em um estabelecimento voltado à hotelaria e aos restaurantes também é um assunto que deve ser levado em consideração no desenvolvimento das atividades empreendedoras de uma região.

Conforme a pesquisa demonstrou os cargos e atribuições que são destinados aos funcionários flexíveis (temporários) são funções de “faz tudo”, ou seja, desempenham funções variadas, conforme as necessidades

Em um restaurante ele pode atender um cliente, tirar pedidos, limpar as mesas, a até ajudar o cozinheiro no preparo das refeições, o ambiente de uma cozinha de restaurante é extremamente perigoso, demanda o mínimo de capacitação do funcionário para o desempenho das funções,

A falta de preparo e capacitação de um empregado para o desempenho dessas funções pode acarretar acidentes de trabalho sérios que podem vir a prejudicar o próprio empresário bem como o trabalhador.

Na análise de um determinado hotel um ponto que chamou atenção foi a função da camareira do estabelecimento, que para esses estabelecimentos em questão exercem a função de copeira, servindo também o café da manhã dos hóspedes do estabelecimento.

Novamente esse fato chama a atenção, devido ao perigo que existe no ambiente da cozinha e também ao descuido dos empresários em atribuir essa função à camareira.

Em ambos os casos o risco de contaminação dos alimentos é latente. Manipular alimentos demanda treinamentos específicos, isso sem entrar no mérito de que muitos estabelecimentos trabalham com frutos do mar, que são muito perecíveis.

Dessa forma, a escolha das funções não é do funcionário multi funcional e sim daquele que atua em um determinado campo de responsabilidade. Conforme define Zarifian (2003, p. 142) “repartir a organização de uma entidade em um conjunto de campos de responsabilidade, mais do que uma soma de empregos ou uma lista de funções”

Ou seja, há que se qualificar os funcionários para as opções de trabalho presentes na região, e para o desempenho das funções relativas e exclusivas de acordo com a necessidade do empresário. Assim a valorização do empregado acontece naturalmente, de acordo com a especialização de suas funções para atuação no posto de trabalho disponível.

Sua importância no posto de trabalho pode ser substituída pelo empresário, mas sua especialização é o que os empresários estão cada vez mais procurando. Dessa maneira a formação de um capital social designado para o desempenho de funções específicas ao turismo, é uma forma de diferenciação da condição da mão de obra disponível na região.

Percebe-se então, que a qualificação profissional é necessária para o sucesso de qualquer empresa. No entanto, não é a capacitação da mão de obra deve ser levada em consideração pois a capacitação do empresário que está gerindo a empresa também é de extrema importância para o sucesso do empreendimento.

No mercado do turismo é comum encontrar profissionais que decidiram abrir um negócio nesse ramo de atividade em alguma praia da costa brasileira, ingressando assim na atividade turística. Essa afirmação traduz a realidade de que empreendimentos localizados em destinos turísticos são gerenciados por pessoas que muitas vezes não tem qualificação e a formação necessária para aquela atividade.

Conseqüentemente, a busca por qualificação empresarial deve fazer parte da profissionalização do setor turístico. O empresário que tem o desejo de ingressar nessa atividade deve antes de tudo, conhecer as necessidades profissionais do setor, ter uma visão do todo para saber onde deverá atuar. Deve também conhecer as necessidades de um empreendimento turístico,

bem como das práticas comuns à atividade e seu papel no desempenho dessas funções.

Somente com todos os atores envolvidos na atividade turística, devidamente qualificados para o desempenho de suas funções é que se pode avaliar e verificar se um destino turístico encontra-se apto para o desempenho das funções ligadas ao setor.

REFERÊNCIAS

- ALVES, E. L. G. e VIEIRA, C. A. S. **Qualificação Profissional: Uma Proposta de Política Pública.** Texto para Discussão No. 376. Disponível em <http://www.ipea.gov.br/pub/td/1995/td_0376.pdf> Acesso em 09 jan 2012 às 17h26
- ANDRADE, N. BRITO, P. L. JORGE, W. E. **Hotel: Planejamento e Projeto.** 2 ed. São Paulo: SENAC 2000
- ANDRADE, J. V **Turismo – Fundamento e Dimensões** São Paulo: Ed. Ática, 1997
- BARBIERI J.C (et al.), 2009 **Responsabilidade Social Empresarial e Empresas Sustentáveis: da Teoria à Prática.** São Paulo: Saraiva, 2009
- BARRETO, M. **Manual de iniciação ao estudo do turismo.** 2. ed. Campinas: Papirus, 1995 - (Coleção Turismo)
- BENI, M.C. **Análise Estrutural do Turismo.** 2 ed. São Paulo: Ed. SENAC São Paulo, 1998
- CAMARGO, J. M. (Org.) **Flexibilidade do Mercado de Trabalho no Brasil –** Rio de Janeiro: Editora Fundação Getulio Vargas, 1996
- CASTELLI, G. **Hospitalidade: Na Perspectiva da Gastronomia e da Hotelaria –** 1.ed. – São Paulo: Saraiva, 2005
- _____ **Administração Hoteleira –** 9 ed. Caxias do Sul: Educ, 2003
- CHAMON, E. M. Q. O e RIZZO, C. B. S Representando o Primeiro Emprego: a Experiência de Adolescentes Trabalhadores. In CHAMON, E. M. Q. O (Org.) **Representação Social e Práticas Organizacionais:** Rio de Janeiro: Brasport, 2009
- CHON, K.S; SPARROWS,R.T. **Hospitalidade: Conceitos e aplicações.** São Paulo. Pioneira Thomson Learning, 2003.
- COSTA. S. S. **Lixo mínimo: uma proposta ecológica para a hotelaria.** Rio de Janeiro: Senac Nacional, 2004.

DIAS, R; PIMENTA, M.A. (Orgs.), **Gestão de Hotelaria e Turismo** – São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005

DIAS, R. **Turismo e Patrimônio Cultural**: recursos que acompanham o crescimento das cidades – São Paulo: Saraiva, 2006

_____. **Planejamento do Turismo**: política e desenvolvimento do turismo no Brasil. 1 ed. São Paulo: Atlas, 2008

DUARTE, V. V. **Administração de Sistemas Hoteleiros – Conceitos básicos**. São Paulo: SENAC, 1996

FIDA, A. M. **Avaliação da Qualidade Percebida pelos Consumidores e Gestores dos Hotéis e Pousadas nos Municípios do Litoral Norte Paulista**. Dissertação de Mestrado Universidade de Taubaté, Departamento de Economia, Contabilidade e Administração, 2008

FEKETE, J. L. **Turismo Sustentável e o Uso de Fontes Renováveis de Energia**. In: LAGE, B. H. G. (Org.) **Turismo, Hotelaria & Lazer**, 1: São Paulo: Atlas, 2004

FERNANDES, J. V. e FERNANDES, F. M. V. **Turismo de Saúde e bem-estar no mundo**: ética, excelência, segurança e sustentabilidade – São Paulo: Ed.SENAC São Paulo, 2011

FRANÇA, A,C,L, **Práticas de Recursos Humanos** – São Paulo: Atlas, 2008

GOMES, J. S SALAS, J. M. A. **Controle e gestão: uma abordagem contextual e organizacional**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GIL, A.C **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 3.ed. São Paulo: Atlas 1996

IGNARRA, L. R. **Fundamentos do Turismo** – São Paulo: Pioneira, 1999

KRONEMBERGER, D. **Desenvolvimento Local Sustentável**: Uma abordagem prática. São Paulo: Editora SENAC 2011

LAGE, B.H.G e MILONE, P.C; **Turismo Teoria e Prática** – São Paulo: Atlas, 2000

_____, **Economia do Turismo** 7 ed. – São Paulo: Atlas, 2001

LAVINAS L. (Coord.) et al. **Trabalho a Domicílio**: Novas Formas de Contratualidade (2000) Texto para Discussão No. 717. Disponível em

<http://www.ipea.gov.br/pub/td/td_2000/td0717.pdf> Acesso 02/11/2012 às 18h10

LEMOS, C. A. C. **O que é Patrimônio Histórico** São Paulo: Editora Brasiliense S.A, 1981

LEONE, E. T. Empobrecimento da População e Inserção da Mulher no Mercado de Trabalho na Região Metropolitana de São Paulo na Década de 1980 In: OLIVEIRA, C. E. B e MATTOSO, J. E. L. **Crise e Trabalho no Brasil, modernidade ou Volta ao Passado?** – São Paulo: Scritta, 1996

LONGENECKER, J. G, (et al.) **Administração de Pequenas Empresas** – (Tradução Oxbridge Centro de Idiomas) – São Paulo: Thomson Learning, 2007

MANFREDINI, C. e LOPES, J. R. Metodologia Participativa para o Desenvolvimento Local: Turismo no Bairro dos Marins, Piquete/ SP In OLIVEIRA, E. A. Q. CARNIELLO, M. F. SOUZA, C. M. (Org.). **Estudos de Gestão e Desenvolvimento Regional**. 1 ed. Taubaté: Oficina de Livros, 2008, v.1, p. 9 – 39.

MATOS, H. **Capital Social e Comunicação: Interfaces e Articulações**, São Paulo: Summus, 2009

NALINI, J.R **Ética Ambiental**. 2 ed. Campinas – SP: Millennium Editora Ltda., 2003

NISKIER, A, **Turismo Depende de Educação** – Revista Acadêmica Turismo em Pauta – Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo – N. 3 (2010) – Rio de Janeiro: CNC, 2010

OMT – Organização Mundial do Turismo, **Guia de Desenvolvimento do Turismo Sustentável** – Porto Alegre: Bookman, 2003

PETROCCHI, M, **Hotelaria: Planejamento e Gestão** – São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007

PIMENTA, M. A. O Gerenciamento da Qualidade no Setor de Hospedagem In: DIAS, R; PIMENTA, M.A. (Orgs.), **Gestão de Hotelaria e Turismo** – São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa Social: métodos e técnicas**. 3 ed. São Paulo Atlas, 1999

SACHS, I. **Desenvolvimento**: incluyente, sustentável, sustentado – Rio de Janeiro: Garamond, 2008

SANTIAGO, F. F. QUINTAIROS, P. C. R. Empreendedorismo de Micro e Pequenas Empresas como Fator de Desenvolvimento de Localidades – **XII MPG – A Internacionalização da Universidade – UNITAU** – 17 a 22 de Outubro, 2011

SCIFONI, S. **A Construção do Patrimônio Cultural** – São Paulo: Labur Edições, 2008

SEN, A. **Desenvolvimento como Liberdade**. São Paulo: Companhia das Letras, 2000

VEIGA, J. E. **Desenvolvimento Sustentável**: O Desafio do Século XXI – Rio de Janeiro: Garamond, 2010

VIEIRA A. C. M. **Cooperativismo de Trabalho**: Alternativa de geração de trabalho e renda. 2005. 132f. Dissertação – Mestrado em Gestão e Desenvolvimento Regional – Departamento de Economia, Contabilidade e Administração – ECA, Universidade de Taubaté, Taubaté.

TRIGO, L. G. G. **Turismo Básico** – São Paulo: Editora Senac São Paulo, 1998

THOMAZI, S. **Cluster de Turismo**: Introdução ao estudo de arranjo produtivo local. São Paulo: Aleph, 2006.

WERNER, M, **DNA da Educação no Turismo** – Revista Acadêmica Turismo em Pauta – Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo – N. 4 (2011) – Rio de Janeiro: CNC, 2011

ZARAFIAN, P. **O Modelo das Competências**: Trajetória histórica, desafios atuais e propostas – São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2003

Documentais:

ASSOCIAÇÃO COMERCIAL DE UBATUBA Disponível em <<http://aciubatuba.com.br>> - consultado dia 5 de agosto de 2011 às 12h30

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO COMÉRCIO DE BENS, SERVIÇOS E TURISMO Disponível em <<http://cnc.org.br/>> - consultado dia 04 de agosto às 15h10

IBGE Disponível em: <<http://ibge.gov.br/>> - consultado dia 20 de julho às 9h56

FUNDAÇÃO SEADE – IMP – Informações sobre os Municípios Paulistas, Disponível em < <http://www.seade.gov.br/produtos/imp/>> consultado dia 16 de fevereiro de 2013

GOOGLE Maps – Disponível em <<http://maps.google.com.br/maps?sugexp=chrome,mod%3D19&q=mapa+ubatuba&um=1&ie=UTF-8&hq=&hnear=0x94cd52b4963b4e1d:0x96a1961c15dce516,Ubatuba+-+S%C3%A3o+Paulo&gl=br&sa=X&ei=rx8-UPCzPMY10QGDtoGgDQ&ved=0CCMQ8gEwAA>>

MINISTÉRIO DO TURISMO, Diretrizes e Considerações sobre Pousadas e Hotéis, 2012. Disponível em <http://www.turismo.gov.br/turismo/legislacao/meios_hospedagem/dl429.html> Acesso em 23 out 2012

NUPES – NÚCLEO DE PESQUISAS ECONOMICAS E SOCIAIS da Universidade de Taubaté, pesquisa documental em 16 de fevereiro de 2013.

OLIVEIRA, C. S. A, A História da Hotelaria na Europa Avaré Eduvale, 2003. Disponível em <<http://amigonerd.net/trabalho/13563-a-historia-da-hotelaria-na->>. Acesso em 25 nov. 2011

TURISMO EM UBATUBA – MEDIMIX BRASIL, pesquisa encomendada pelo SETUR e pelo COMTUR de Ubatuba realizada em janeiro de 2004, disponibilizada por meio de um arquivo de *Power point*, na secretaria de Turismo de Ubatuba em 19 de abril de 2012.

PREFEITURA DE UBATUBA Disponível em <<http://ubatuba.org.br/>> - consultado dia 19 de julho 2011 às 14h53

SECRETARIA DE TURISMO DE UBATUBA (SETUR) Pesquisa documental em 19 de abril, 2012

SERAFIN, M. A. M. **A História da Hotelaria no Brasil e no Mundo**. 2005. Disponível em <<http://www.etur.com.br/conteúdocompleto.asp?idconteudo=6144>>. Acesso em: 25 nov. 2011

APÊNDICES

APÊNDICE A – FORMULÁRIO DE ENTREVISTA PARA RESTAURANTES

FORMULÁRIO DE PESQUISA DIRIGIDO AOS GESTORES DE RESTAURANTES

Estabelecimento: _____

Pesquisa nº: _____

Parte A – Caracterização do Estabelecimento

Localização

Costa Sul da Cidade

Centro

Costa Norte da Cidade

Número de Funcionários

Até 5 funcionários

6 a 10 funcionários

11 a 15 funcionários

16 a 20 funcionários

21 a 30 funcionários

Acima de 30 funcionários

Tempo de Existência

Até 1 ano

1 a 2 anos

2 a 5 anos

5 a 10 anos

Mais de 10 anos

Tipo de empresa

Estabelecimento único

Rede Regional

Franquia

Tipo de Administração

Familiar

Contratada

Tipo de serviço oferecido

Buffet com preço único

Buffet por quilo

Carta cardápio

Ticket Médio por pessoa (Opcional)

Até R\$30

Entre R\$30 e R\$60

Entre R\$60 e R\$90

Acima de R\$90

Parte B – Caracterização da Mão de Obra

Indique quantos funcionários você tem que desempenham as funções abaixo:

FUNÇÃO – SALÃO	NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS	FORMAÇÃO (cursos técnicos//Superior completo/ 2º grau completo)
Gerente de restaurante		
Garçom		
Barman		
Caixa		
Sommelier		
Hostess		
FUNÇÃO – COZINHA	NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS	FORMAÇÃO (cursos técnicos//Superior completo/ 2º grau completo)
Chefe de Cozinha		
Auxiliar de Chefe de cozinha		
Cozinheiro (cozinha quente)		
Cozinheiro (cozinha fria)		
Cozinheiro (Legumeria)		

Parte C – Necessidade de Mão de Obra

Em seu estabelecimento é necessária a contratação de funcionários temporários para suprir a necessidade nos períodos de alta temporada?

Sim

Não

As vezes

Em caso de afirmativo quais são as funções mais necessárias?

FUNÇÃO – SALÃO	NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS
Gerente de restaurante	
Garçom	
Barman	
Caixa	
Sommelier	
Hostess	
FUNÇÃO – COZINHA	NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS
Chefe de Cozinha	
Auxiliar de Chefe de cozinha	
Cozinheiro (cozinha quente)	
Cozinheiro (cozinha fria)	
Cozinheiro (Legumeria)	

Para seus funcionários temporários – quando contratados, são oferecidos treinamentos?

Sim. Quais? _____

Não

As vezes Quais? _____

Qual o tempo médio de permanência dos seus funcionários fixos na sua empresa?

_____ meses

_____ anos

Como é o processo de contratação?

Via agências de recrutamento e seleção

Via ACIU

Processo seletivo divulgado pela própria empresa

Outros _____

Como é o processo seletivo? Indique as etapas que são realizadas

Análise de Currículo

Entrevista Pessoal

Teste Psico – Comportamentais

Testes Práticos

Outros _____

Você tem facilidade de encontrar mão de obra qualificada em Ubatuba?

Sim

Não

Depende da função

Parte D – Treinamentos e Qualificação

A sua empresa oferece treinamentos para os funcionários

Sim

Não

Eventualmente

Em caso de afirmativo indique os treinamentos que são oferecidos para as diversas funções

Função	Frequência

Dos treinamentos abaixo, quais você considera mais relevantes para seu estabelecimento? (Assinale mais de uma alternativa caso necessário)

Garçom

Vendas em Alimentos e Bebidas

Higiene, Manipulação e Conservação de Alimentos

Preparações Preliminares na Cozinha (Mise en Place)

Ajudante de Cozinha

Cozinheiro

Panificação

Confeiteiro

Bartender

Atendimento ao cliente

Motivação e Liderança

Compras

Estoque

Elaboração de Cardápios

Planejamento Operacional

Custos e Finanças

Responsabilidade Ambiental

Quem oferece os treinamentos para seus funcionários? (assinale mais de uma alternativa caso necessário)

Eu mesmo

Os funcionários mais experientes

Profissionais Contratados

Empresas especializadas em treinamentos

Sindicatos e/ou associações de classe

Governo Municipal

Outros _____

De uma maneira geral os treinamentos dão bons resultados para sua empresa?

Sim

Não

As vezes

Em Ubatuba, existem centros de formação especializados em Turismo e Hospitalidade?

Sim. Quais? _____

Não

Não sei

Em sua opinião a Qualificação Profissional é de responsabilidade de quem? (Assinale mais de uma alternativa caso necessário)

Da Empresa contratante

Do Governo Municipal

Das Instituições de ensino Superior

Das escolas Técnicas

Do terceiro Setor (ONGs e OCIPs)

Outros _____

Avalie a ação do governo municipal, para a Qualificação Profissional da mão de obra para o turismo e a hospitalidade

Ótima

Boa

Regular

Ruim

Péssimo

Não sei avaliar

APÊNDICE B – FORMULÁRIO DE ENTREVISTA PARA HOTELARIA

FORMULÁRIO DE PESQUISA DIRIGIDO AOS GESTORES DA HOTELARIA

Estabelecimento: _____

Pesquisa no: _____

Parte A – Caracterização do Estabelecimento

Localização

Costa Sul da Cidade

Centro

Costa Norte da Cidade

Número de Funcionários

Até 5 funcionários

6 a 10 funcionários

11 a 15 funcionários

16 a 20 funcionários

21 a 30 funcionários

Acima de 30 funcionários

Tempo de Existência

Até 1 ano

1 a 2 anos

2 a 5 anos

5 a 10 anos

Mais de 10 anos

Tipo de empresa

Estabelecimento único

Rede Regional

Franquia

Tipo de Administração

Familiar

Contratada

Tipo de serviço oferecido

Hotel

Pousada

Diária média por Unidade Habitacional (Opcional)

Até R\$100

Entre R\$100 e R\$200

Entre R\$200 e R\$300

Acima de R\$300

Parte B – Caracterização da Mão de Obra

Indique quantos funcionários você tem que desempenham as funções abaixo:

FUNÇÃO – ADMINISTRAÇÃO	NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS	FORMAÇÃO (cursos técnicos//Superior completo/ 2º grau completo)
Gerente de hotel		
Chefe de recepção		
Governança		
Chefe de Alimentos e Bebidas		
Chefe de Recreação e Lazer		
Chefe de Eventos		
Chefe de Manutenção		
FUNÇÃO – OPERACIONAL	NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS	FORMAÇÃO (cursos técnicos//Superior completo/ 2º grau completo)
Recepcionista		
Auxiliar de Recepção		
Camareira		
Cozinheiro		
Recreação e Lazer		
Eventos		
Manutenção		

Parte C – Necessidade de Mão de Obra

Em seu estabelecimento é necessária a contratação de funcionários temporários para suprir a necessidade nos períodos de alta temporada?

Sim

Não

As vezes

Em caso de afirmativo quais são as funções mais necessárias?

FUNÇÃO –	NÚMERO DE
ADMINISTRAÇÃO	FUNCIONÁRIOS
Gerente de hotel	
Chefe de recepção	
Governança	
Chefe de Alimentos e Bebidas	
Chefe de Recreação e Lazer	
Chefe de Eventos	
Chefe de Manutenção	
FUNÇÃO –	NÚMERO DE
OPERACIONAL	FUNCIONÁRIOS
Recepcionista	
Auxiliar de Recepção	
Camareira	
Cozinheiro	
Recreação e Lazer	
Eventos	
Manutenção	

Para seus funcionários temporários – quando contratados, são oferecidos treinamentos?

Sim. Quais? _____

Não

As vezes Quais? _____

Qual o tempo médio de permanência dos seus funcionários fixos na sua empresa?

_____ meses

_____ anos

Como é o processo de contratação?

Via agências de recrutamento e seleção

Via ACIU

Processo seletivo divulgado pela própria empresa

Outros _____

Como é o processo seletivo? Indique as etapas que são realizadas

Análise de Currículo

Entrevista Pessoal

Teste Psico – Comportamentais

Testes Práticos

Outros _____

Você tem facilidade de encontrar mão de obra qualificada em Ubatuba?

Sim

Não

Depende da função

Parte D – Treinamentos e Qualificação

A sua empresa oferece treinamentos para os funcionários

Sim

Não

Eventualmente

Em caso de afirmativo indique os treinamentos que são oferecidos para as diversas funções

Função	Frequência

Dos treinamentos abaixo, quais você considera mais relevantes para seu estabelecimento? (Assinale mais de uma alternativa caso necessário)

Reservas

Recepção

Messageiro

Camareira

Recreação e Lazer

Preparação de Eventos

Cozinheiro

Panificação

Confeiteiro

Bartender

Atendimento ao cliente

Atendimento telefônico

Motivação e Liderança

Compras

Estoque

Controles em Hospedagem

Captação de Eventos

Planejamento Operacional

Custos e Finanças

Responsabilidade Ambiental

Quem oferece os treinamentos para seus funcionários? (assinale mais de uma alternativa caso necessário)

Eu mesmo

Os funcionários mais experientes

Profissionais Contratados

Empresas especializadas em treinamentos

Sindicatos e/ou associações de classe

Governo Municipal

Outros _____

De uma maneira geral os treinamentos dão bons resultados para sua empresa?

Sim

Não

As vezes

Em Ubatuba, existem centros de formação especializados em Turismo e Hospitalidade?

Sim. Quais? _____

Não

Não sei

Em sua opinião a Qualificação Profissional é de responsabilidade de quem? (Assinale mais de uma alternativa caso necessário)

Da Empresa contratante

Do Governo Municipal

Das Instituições de ensino Superior

Das escolas Técnicas

Do terceiro Setor (ONGs e OCIPs)

Outros _____

Avalie a ação do governo municipal, para a Qualificação Profissional da mão de obra para o turismo e a hospitalidade

Ótima

Boa

Regular

Ruim

Péssimo

Não sei avaliar

APÊNDICE C TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Esta pesquisa está sendo realizado pelo Fernando Ferreira Santiago aluno do Mestrado Acadêmico em Planejamento e Desenvolvimento Regional do Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade de Taubaté (PPGA), como monografia, sendo orientada e supervisionada pelo professor Dr. Fabio Ricci.

Seguindo os preceitos éticos, informamos que sua participação será absolutamente sigilosa, não constando seu nome ou qualquer outro dado que possa identificá-lo no manuscrito final da monografia ou em qualquer publicação posterior sobre esta pesquisa.

Pela natureza da pesquisa, sua participação não acarretará em quaisquer danos para sua pessoa. A seguir, damos as informações gerais sobre esta pesquisa, reafirmando que qualquer outra informação que V.S. desejar, poderá ser fornecido junto ao aluno-pesquisador ou pelo professor orientador.

TEMA DA PESQUISA: O PAPEL DA QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL NO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL DO TURISMO

OBJETIVO: O estudo tem como objetivo verificar as demandas de Qualificação Profissional e Empresariais junto à necessidade dos empresários dos ramos da Hotelaria e da Gastronomia, assim como as ações públicas e de associações para o atendimento de tais demandas.

PROCEDIMENTO: Aplicação de Questionários a todos os sujeitos que aceitarem participar da pesquisa

SUA PARTICIPAÇÃO: Esta pesquisa não trará nenhum risco aos participantes, sendo sigilosa e os dados coletados ficarão sob responsabilidade do pesquisador, sendo a participação voluntária sem ônus e não trará nenhum prejuízo aos desistentes.

Após a conclusão da pesquisa, prevista para agosto de 2012, uma monografia, contendo todos os dados e conclusões, estará à disposição na Biblioteca da Universidade de Taubaté. O nome da instituição não será revelado no documento final.

V.S. terá a total liberdade para recusar sua participação, assim como solicitar a exclusão de seus dados, retirando seu consentimento sem qualquer penalização ou prejuízo.

Agradecemos sua participação, enfatizando que a mesma em muito contribuiu para a construção de um conhecimento atual na área.

_____, _____ de 2012.

Taubaté, 17 de maio de 2012.

Fabio Ricci
Prof. Orientador
RG XXXXXXX

Fernando Ferreira Santiago
RG 305615610

Tendo ciência das informações contidas neste Termo de Consentimento, eu _____ portador do RG nº _____, autorizo a utilização, nesta pesquisa, dos dados por mim fornecidos.

Taubaté ___/___/2012

Assinatura