

Capacitação Profissional para Micro e Pequenas Empresas de Hospitalidade e Turismo

Saulo Gomes Batista¹

Sinthya Pinheiro Costa²

Prof^ª Orient. Patrícia Daliany Araújo do Amaral³

Resumo

O turismo no mundo vem apresentando uma tendência de crescimento, explicada dentre outras razões, pelo processo de globalização. Este artigo vem ressaltar que para a comunidade inserir-se no mercado turístico é importante que a mesma esteja qualificada. Em função dessa preocupação, a capacitação profissional em turismo para micro e pequenas empresas do setor surge para estimular e contribuir para o desenvolvimento e qualificação de jovens e adultos, podendo assim ser adotado como política pública pelos gestores municipais, estaduais e na esfera federal. O objetivo central deste estudo é discutir a importância da capacitação profissional para micro e pequenas empresas de hospitalidade e turismo como fator fundamental para melhoria da qualificação no mercado de trabalho, assim como aumento da competitividade. O tipo de pesquisa foi bibliográfica, onde se fez um levantamento de material e documentos pertinentes à área de estudo. Conclui ser fundamental a criação de programas de capacitação profissional capazes de valorizar profissionais das micro e pequenas empresas de turismo e hospitalidade, em função da emergente necessidade de profissionais qualificados, sugerindo-se que esta seja uma política pública para o setor.

Palavras-chave: Turismo. Hospitalidade. Capacitação. Mercado.

Introdução

O turismo mundial vem apresentando uma tendência de crescimento, explicada dentre outras razões pelo processo de globalização, o qual facilita o acesso aos meios de comunicação e aproximação dos povos, beneficiando economicamente os países onde se desenvolve tal atividade. Sabe-se que o turismo, além de impulsionar a economia mundial e ser uma das principais atividades que possibilita o desenvolvimento de uma determinada área onde está inserida, tem condições de possibilitar o investimento em infraestrutura básica e turística nas localidades.

¹ Aluno do Mestrado em Turismo – PPGTUR/UFRN, Especialista em Gestão de Empresas e Pessoas, Especialista Planejamento e Consultoria Turística, Bacharel em Turismo e Bacharelado em Administração. Email: saulogomes.tur@hotmail.com

² Aluna do Mestrado em Turismo – PPGTUR/UFRN, Especialista em Planejamento e Consultoria Turística e Bacharel em Turismo. Email: sinthyp@terra.com.br

³ Professora do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte. É Mestre em Geografia e Bacharel em Turismo pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

No Brasil, essa realidade também ocorre. Com enormes diferenças quanto aos aspectos sociais e econômicos, utiliza-se o turismo, a partir dos seus atrativos naturais, culturais e patrimônio histórico, como promotor para o desenvolvimento, contribuindo para a melhor condição de vida em suas regiões. Ele também proporciona aos estados consideráveis resultados. No caso brasileiro, a atividade vem se consolidando ano a ano, sendo reconhecida como capaz de contribuir de forma significativa no que se refere ao Produto Interno Bruto, utilizando suas características e potencialidades como ferramenta capaz de minimizar disparidades sociais e econômicas existente na economia local.

Neste sentido, é importante ressaltar que, para a comunidade inserir-se no mercado turístico, é importante que a mesma esteja qualificada, a fim de atender necessidades que são fundamentais para a sobrevivência deste indivíduo em um mercado cada vez mais competitivo. Quando o trabalhador não está preparado, diminui suas chances de se manter no mercado de trabalho, bem como de ascender profissionalmente.

O objetivo central deste artigo é discutir a importância da capacitação profissional para micro e pequenas empresas de hospitalidade e turismo como fator fundamental para melhoria da qualificação no mercado de trabalho, a partir de diversas pesquisas que foram analisadas. Com o aumento da qualificação profissional, cresce também a competitividade. O tipo de pesquisa realizada neste estudo foi bibliográfica, onde se fez um levantamento de material e documentos pertinentes à área de estudo.

Entende-se, aqui, que um programa de capacitação profissional capaz de capacitar jovens e adultos para o mercado de trabalho no turismo e na hospitalidade é capaz de promover o desenvolvimento integral da comunidade na busca por uma melhor qualidade de vida e, conseqüentemente, maior inserção no setor turístico local.

Representação econômica da atividade turística

Para o antropólogo brasileiro Banducci Júnior (2001 *apud* FRATUCCI, 2008, p. 75), “[...] o turismo é um fenômeno extremamente complexo, mutável, que opera de múltiplas formas e nas mais diversas circunstâncias, sendo difícil apreendê-lo, em sua totalidade, por meio de uma única perspectiva teórica ou mesmo de uma única

ciência”. Na sua essência, o turismo constitui-se no deslocamento de indivíduos pelo território, sozinhos ou acompanhados, sempre em movimentos de ida e volta, portanto temporários. É essa mobilidade espacial que mais o caracteriza e que o torna um dos fenômenos mais marcantes das sociedades atuais.

A atividade turística compõe um setor econômico que vem apresentando taxas de crescimento bastante significativas, notadamente naqueles países classificados como emergentes, periféricos ou em desenvolvimento, incluindo o Brasil. Por tal vigor econômico, tem merecido lugar de destaque nas políticas públicas de muitos países, graças aos efeitos multiplicadores positivos possíveis para suas economias, principalmente no que concerne ao equilíbrio das contas de suas balanças de pagamentos, dado funcionar como um setor de exportação bastante ágil e flexível.

A entrada de capital internacional e a geração de empregos em prazos menores vêm sendo utilizados como justificativa para investimentos cada vez maiores em ações de marketing e de fomento por parte de governantes, que têm elegido o desenvolvimento turístico como uma alternativa estratégica prioritária nos seus planos de governo. Em virtude do crescimento em larga escala, a atividade tornou-se um dos fenômenos de maior relevância para a economia mundial nos últimos séculos. Neste sentido, o número de chegadas internacionais mostra uma evolução, passando de 25 milhões de chegadas em 1950 para aproximadamente 806 milhões em 2005, correspondendo a uma taxa de crescimento médio de 6,5% ao ano (UNTWO, 2007).

Analisado como uma atividade econômica, o turismo é definido a partir da perspectiva de demanda, ou seja, como o resultado econômico do consumo dos visitantes. A diversidade de perfis e das motivações dos visitantes para as suas viagens, das condições naturais e econômicas do local visitado, dentre outras condicionantes da demanda turística, implicam um conjunto significativamente heterogêneo de produtos consumidos. Assim sendo, não se pode afirmar a existência de um processo de produção comum, que possibilite determinar o turismo enquanto atividade econômica singular, isto é, caracterizada por uma função de produção própria (IBGE, 2006).

O crescente número de empregos gerados pela atividade, a constante entrada de divisas nacionais e internacionais, a especulação sobre os destinos, bem como outros fatores de ordem econômica, têm elevado a atividade turística ao patamar de propulsora

do desenvolvimento local dos destinos que têm no turismo seu principal PIB. Este fato justifica-se pela gama de empregos e oportunidades geradas na comunidade local.

Dentre as empresas que mais empregam, estão aquelas do setor de alimentos e bebidas (ver gráfico 1). No entanto, pode-se analisar esse setor da restauração não apenas pela ótica de restaurantes individuais, como também pelos que se encontram dentro dos meios de hospedagem.

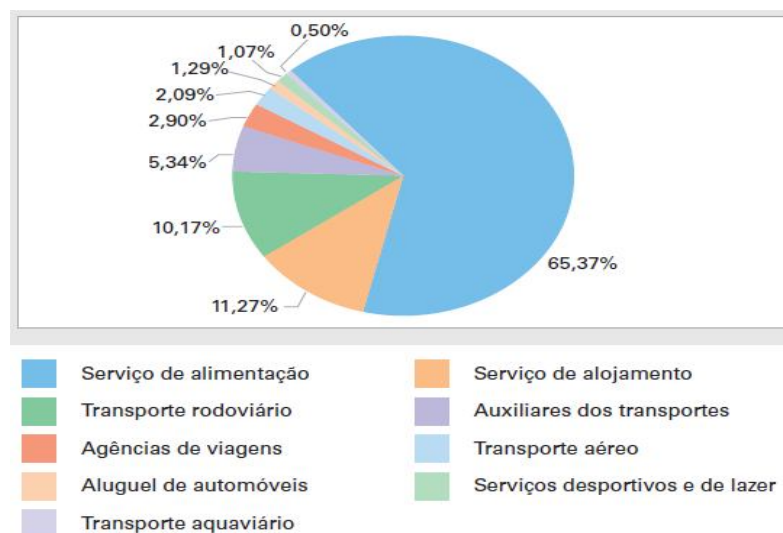


Gráfico 1: Percentual de pessoal ocupado nas empresas pertencentes às atividades características do turismo no ano de 2003.

Fonte: IBGE (2006).

Cabe ressaltar que grande parte dos empregos gerados pela atividade turística são provenientes de empresas de pequeno porte, e que estas são dominantes em termos de quantidade. Isso acontece principalmente pelos incentivos dados pelo governo a micro e pequenas empresas, além de, em muitas localidades, as residências da população local transformarem-se em restaurantes, pousadas, bares ou outros equipamentos.

As micro e pequenas empresas são responsáveis por abarcar 97,2% das empresas turísticas no Brasil. Além disso, são responsáveis por gerar uma quantidade superior de empregos em vistas das médias e grandes. Contraditoriamente, são responsáveis pelas mais baixas remunerações da categoria. Esse fato pode ser justificado pelas grandes empresas, em sua maioria, serem de bandeira internacional, o que promove uma valorização econômica, com os constantes incentivos dados pelas

redes, bem como valorização profissional, onde seus colaboradores são melhor remunerados. Essas empresas também são responsáveis por deter para si grande parte da receita da atividade, perpassando as de porte menor (ver gráfico 2).

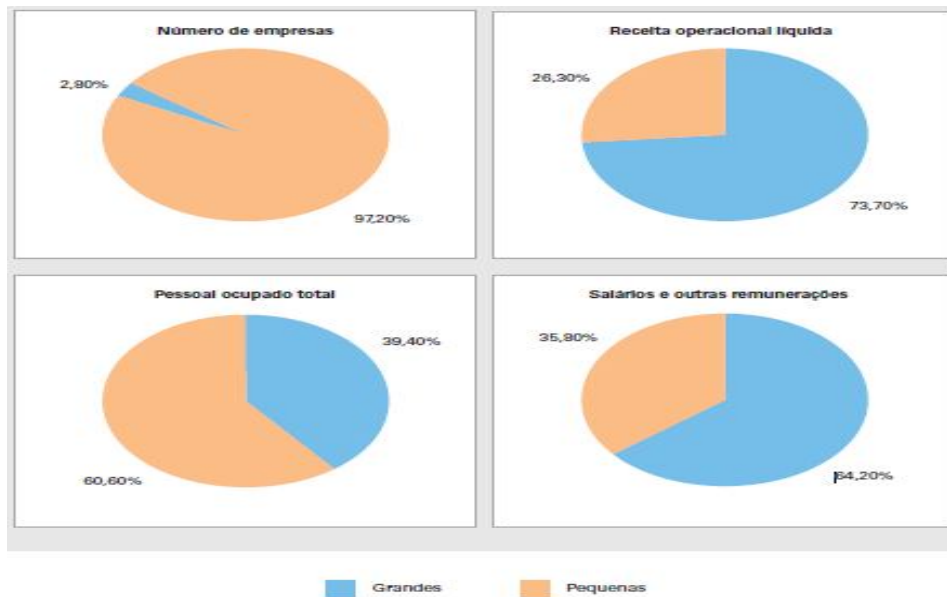


Gráfico 2: Porte das empresas turísticas em 2003.
Fonte: IBGE (2006).

Apesar de todo o crescimento do setor e da evolução no número de turistas que visitam as destinações turísticas brasileiras, o turismo ainda vive momentos de incerteza quanto à efetivação do Brasil no ranking dos países que lideram o turismo, fato este que se dá principalmente pelo fato do turismo no país acontecer, em sua maioria, através do turismo nacional, ou seja, pessoas do próprio país fazendo turismo interno. Segundo Saab (1999, p. 291), “[...] vários são os fatores que têm contribuído para que não ocorra maior crescimento do turismo internacional no Brasil, dentre os quais podem ser destacados os seguintes”:

- Carência de infraestrutura completa de serviços turísticos (ausência de ampla e adequada infraestrutura hoteleira, inadequação dos serviços prestados por agências de viagens e operadoras de turismo e pouca oferta de serviços complementares aos de hospedagem, principalmente no que diz respeito a entretenimento e lazer);
- Nível de segurança aos turistas ainda insatisfatório (intensificação da criminalidade nos grandes centros urbanos, principalmente no Rio de Janeiro e em São Paulo, cidades mais procuradas pelos turistas);

- Carência de adequada infraestrutura de transportes aos turistas (preços ainda elevados das passagens aéreas domésticas, restringindo a flexibilidade de circulação do turista em mais de uma região do país; aproveitamento insignificante dos transportes ferroviário, marítimo e fluvial; e necessidade de ampliação, reforma e modernização dos aeroportos nacionais);

- Carência de investimentos na divulgação do país no exterior e internamente, cujo montante se deu em níveis inferiores ao mínimo recomendado pela OMT, isto é, pelo menos 2% das receitas turística auferidas.

Diante desse cenário, Saab e Daemon (2001 *apud* FILHO, 2002, p. 19) afirmam que, “[...] para o turismo brasileiro tornar-se mais competitivo, será necessária maior integração entre os diversos setores do segmento do turismo”. Deverá, também, haver melhor planejamento do trabalho de marketing, melhor potencialização dos atrativos turísticos, melhoria da infraestrutura, redução dos custos de deslocamentos internos e expansão do setor de eventos e congressos. Argumentam ainda que o setor hoteleiro também deverá melhorar, principalmente no tocante à capacitação profissional, visando ao aprimoramento da administração dos hotéis e à melhoria da qualidade dos serviços prestados e da estratificação da oferta de alojamentos e também de serviços diferenciados, de modo a tornar os empreendimentos hoteleiros mais competitivos.

Todavia, as condições de trabalho no turismo não têm recebido a devida atenção por parte dos empregadores, pois, segundo Krippendorf (2001), processos de recrutamento são negligenciados, já que os investidores querem apenas funcionários, independente de seu nível de instrução, já que estes assumirão cargos de atividades operacionais.

A capacitação profissional em turismo

Nessa perspectiva, segundo Sena (1998, p. 23), capacitação “é habilitar para o desempenho de uma função, é qualificar a pessoa para determinado trabalho”. Desta forma, capacitação não é apenas um processo de atualizar o trabalhador, mas o formar em uma atividade que possa exercer com habilidade e competência, diante das exigências do mercado.

A importância da capacitação profissional para a vida das pessoas encontra-se na possibilidade de acesso às oportunidades de trabalho, que por sua vez, têm suas características modificadas a cada dia. A capacitação não só dá condições para o exercício de determinadas profissões, como também objetiva preparar para o mundo do trabalho, oferecendo a oportunidade de uma melhor adaptação ao mercado competitivo, uma vez que a pessoa deverá estar pronta, com hábitos e atitudes condizentes às exigências de mercado. Na capacitação objetiva-se que a pessoa esteja preparada tanto para o mercado de trabalho formal, como para o mercado informal, oferecendo-lhe as possibilidades e alternativas de trabalho e renda, por meio de opções de atividades que correspondam à realidade atualizada do mundo do trabalho.

O turismo é gerador de emprego, com vantagens de investimentos tecnológicos bem menores que as economias ditas tradicionais. Ele utiliza mão de obra especializada e não especializada, sendo esta última em maior número que a primeira, criando empregos diretos, indiretos e induzidos. No entanto, de acordo com Ansarah (2002, p. 12):

[...] a qualidade do turismo brasileiro ainda é muito ruim porque nosso ensino é ruim, nossas instituições são fracas e o país insiste nas relações corporativistas, de 'compadrismo' ou 'amizade', nas quais impera a complacência com o amadorismo e com a incompetência. Ou entendemos a importância da excelência no turismo (em todas as áreas produtivas) ou será muito difícil deixarmos a situação de subdesenvolvimento e fornecedores de serviços de 'segunda linha'.

Sendo o turismo um dos setores que mais tem crescido na economia, e considerando a necessidade de mão de obra qualificada para o desempenho das funções, o poder público insere-se neste contexto. Assim, cabe a ele oferecer condições necessárias no que diz respeito à criação de políticas voltadas para a capacitação profissional, viabilizando assim uma melhoria na mão de obra e o crescimento do turismo.

As principais transformações que ocorreram nos últimos anos no setor turístico estão ligados à globalização da economia, aos avanços tecnológicos, às mudanças nas condições de ofertas e demanda e aos problemas ecológicos. Essas mudanças trouxeram novas oportunidades e ameaças para todos os segmentos produtivos, inclusive para o setor hoteleiro e por isso a empresa hoteleira precisa buscar continuamente a competitividade. É importante lembrar que competitividade atualmente é sinônimo de sobrevivência e está relacionada à capacidade da empresa formular e implementar estratégias que lhe permitam conservar ou ampliar uma posição sustentável no mercado. E uma das estratégias está na qualidade dos serviços oferecidos, que passam

pela questão da qualificação profissional dos trabalhadores do ramo hoteleiro (MAIA, 2005, p. 34).

A crescente necessidade por trabalhadores capacitados a desempenhar suas funções como forma de aumentar a competitividade é muito característica da era global. Com a profunda transformação pela qual passou a economia global, surge uma nova economia, que é baseada em conhecimento. “Nesta nova economia, o capital físico e financeiro está sendo substituído pela informação e o conhecimento que estão se tornando em uma das maiores vantagens competitivas no negócio” (MACIEL; FONTGALLAND, não datado, p.2).

De maneira geral, o objetivo central de um programa de capacitação é a modificação comportamental em direção a um melhor aproveitamento das características pessoais na obtenção do sucesso empresarial. Esta alteração no comportamento envolve a aquisição de novos conhecimentos e habilidades e uma modificação de algumas necessidades e valores.

Além dos objetivos do programa em si, existem os objetivos individuais dos participantes. Segundo Rogers (1977), a aprendizagem significativa só ocorre quando o estudante percebe que o conteúdo programático se relaciona com seus objetivos. Um programa de capacitação é formado tanto pelos meios quanto pelo conteúdo e técnicas utilizados. A seguir, apresentam-se alguns conteúdos e meios para a capacitação de empreendedores, como também as técnicas que podem ser utilizadas para o alcance deste objetivo.

As exigências de capacitação no mercado de trabalho

Fatores como mudanças produtivas, tecnológicas e organizacionais, além de regulamentações recentes, influenciam o mercado de trabalho, redesenhando o perfil ocupacional de muitas profissões a partir da inclusão de novas atividades ou da demanda de habilidades e conhecimentos novos como forma de permanência do profissional no mercado competitivo que circunda as atividades trabalhistas atuais (SENAC, 2010).

Diante desse cenário, é natural que haja mudança nos perfis, uma vez que o “profissional do futuro” precisa trazer resultados esperados em um mercado cada vez

mais imprevisível. É necessária a busca constante pela atualização, educação continuada e o autoconhecimento - saber suas habilidades, competências, pontos fortes - para maximizar suas potencialidades e, desta forma, trazer os resultados condizentes com a empresa (ver figura 1).

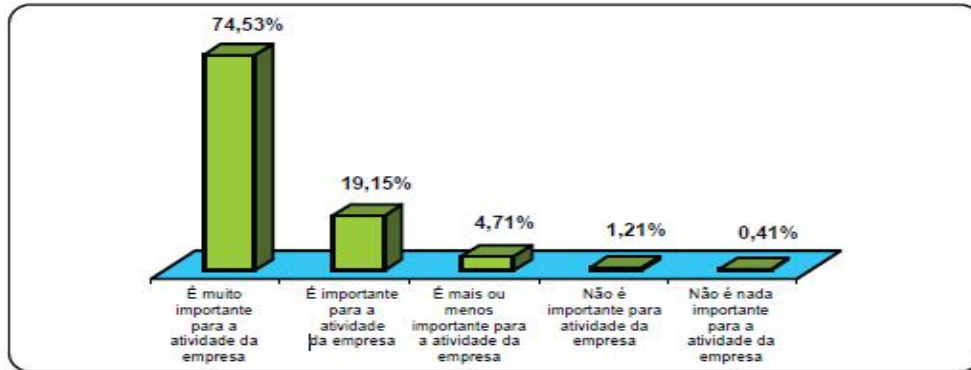


Figura 1: Importância do treinamento de funcionários no setor de comércio de bens, serviços e turismo.
Fonte: SENAC (2009).

Apesar do treinamento ser considerado muito importante para as atividades da empresa (74,53%), conforme verificado na pesquisa intitulada Demanda Futura do Setor de Bens, Serviços e Turismo, do Programa SENAC de Gratuidade - onde foram realizadas entrevistas com os gestores das áreas administrativas e de recursos humanos de empresas dos setores de gestão e comércio, beleza, hotelaria, gastronomia e saúde, totalizando assim 1350 participantes distribuídos entre os 26 estados brasileiros mais o Distrito Federal - sua frequência de aplicabilidade nestes setores ficam muito aquém do esperado, como apresentado na figura 2:

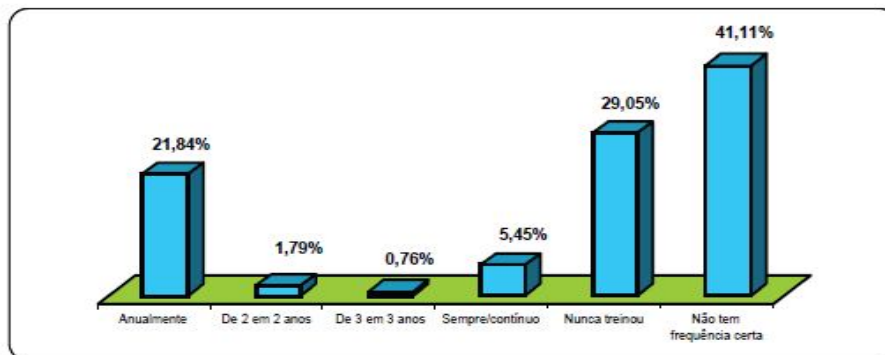


Figura 2: Frequência do treinamento de funcionários.
Fonte: SENAC (2009).

Apesar da pesquisa ter sido desenvolvida também em setores não abrangidos neste artigo, justifica-se o seu uso pelo fato de 40% da mesma está dividida entre hotelaria e gastronomia. Em suma, os dados avaliados na pesquisa que se referem ao turismo são relevantes para o entendimento da necessidade de capacitação frequentes neste setor. Além disso, gestão e comércio, beleza e saúde, estão indiretamente ligados ao turismo (ver figura 3).

Setor de atividades	Total	Região					Porte		
		N	NE	SE	S	CO	PEQ	MED	GDE
Gestão e comércio	272	37	62	114	29	30	101	72	99
Beleza	271	35	60	123	23	30	234	31	6
Hotelaria	271	35	60	123	23	30	104	110	57
Gastronomia	269	35	60	119	25	30	186	67	16
Saúde	267	33	58	121	25	30	87	72	108
Total	1.350	175	300	600	125	150	712	352	286

Figura 3: Distribuição amostral da pesquisa
Fonte: SENAC (2009).

Verifica-se, no entanto, que apesar da crescente demanda por capacitação, muitos setores ainda não exigem isto dos profissionais, fato que a cada momento está se distanciando do mercado, que busca na capacitação dos seus profissionais, uma forma de crescimento e sucesso no ciclo de vida das empresas. Entre os setores que não exigem esta qualificação, o turismo encontra-se ancorado, o que contribui para a necessidade premente de mudanças neste setor.

O Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (CAGED), instituído pelo Governo Federal, tem como função o registro permanente de admissões e dispensa de empregados, sob o regime da Consolidação das Leis do Trabalho - CLT. “Este Cadastro Geral serve como base para a elaboração de estudos, pesquisas, projetos e programas ligados ao mercado de trabalho, ao mesmo tempo em que subsidia a tomada de decisões para ações governamentais” (MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO, 2010). Durante uma pesquisa realizada pelo CAGED foi estabelecida uma lista, referente ao setor do comércio de bens, serviços e turismo, com as principais ocupações que não exigem formação técnica para o seu desempenho.

Nas muitas funções passíveis de serem desenvolvidas nos setores do turismo, principalmente no que tange à hospitalidade, percebe-se a crescente necessidade por capacitação, visto que, profissionais que se encontram qualificados para

desempenhar suas funções detêm uma probabilidade maior de entrar ou se manter no mercado, por possuírem um diferencial frente aos demais. Neste sentido, e entendendo a necessidade da capacitação para o aumento da competitividade individual de cada profissional, Parodi (2009) destaca algumas competências necessárias ao profissional para que este se mantenha no mercado de trabalho: leitura de contexto e tendências, priorizar os desafios, saber gerir mudanças, ter flexibilidade para enfrentar novos desafios e trabalhar em equipe. Entende-se que cabe acrescentar a esta lista: atualização constante, conhecimento não só da sua área de atuação mais do mercado como um todo, autodesenvolvimento, organização, habilidade e não menos importante atitude profissional.

Considerações Finais

Espera-se que estas reflexões que foi abordada no artigo possibilite um melhor entendimento sobre a importância da capacitação profissional, bem como de conscientizar sobre a importância de capacitar e preparar a comunidade na busca pela inserção no mercado de trabalho proporcionando qualificação profissional às comunidades que, na maioria das vezes, são desprovidas de oportunidades em virtude de fatores sociais e econômicos.

Programas devem ser criados com a intenção de qualificar os profissionais das micro e pequenas empresas para o desenvolvimento correto de suas funções, buscando o melhor atendimento aos turistas e a satisfação e fidelização do mesmo. Ressalta-se que, com a Copa do Mundo de 2014 sendo realizada no Brasil, aumenta-se a responsabilidade e a necessidade de profissionais capacitados para o recebimento e prestação de serviços na área do turismo.

Além disso e graças à visibilidade que o país terá com a Copa e com as Olimpíadas, espera-se um aumento significativo no número de visitantes nos destinos turísticos brasileiros. Assim sendo, a capacitação será mais um requisito para o profissional do futuro: um profissional que desempenha as funções que forem estabelecidas sem restrições de qualificação, que domina mais de um idioma, que conhece minuciosamente o destino onde trabalha etc.

Para tanto, é fundamental a criação de programas de capacitação profissional onde valorize os profissionais alocados nas micro e pequenas empresas de turismo e do setor de hospitalidade, posto a emergente necessidade de profissionais

qualificados, podendo vir a tornar-se uma política pública para o setor, onde corrobore com as expectativas esperadas para a área do turismo.

Referências

ANSARAH, Marília Gomes dos Reis. **Formação e capacitação profissional do profissional em turismo e hotelaria:** reflexões e cadastro das instituições educacionais no Brasil. São Paulo: Aleph, 2002.

BANDUCCI JR, Álvaro e BARRETTO, Margarita (org). **Turismo e identidade local:** uma visão antropológica. Campinas-SP: Papyrus, 2001.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Economia do turismo:** análise das atividades características do turismo 2003. Coordenação de Contas Nacionais: Rio de Janeiro, 2006.

KRIPPENDORF, Jost. **Sociologia do turismo:** para uma nova compreensão do lazer e das viagens. São Paulo: Aleph, 2001.

MAIA, Severino Ramos dos Santos. Formação e capacitação profissional no setor hoteleiro de Ponta Negra, Natal/RN: turismo e políticas públicas. 2005, 100 páginas. Dissertação de Mestrado apresentado ao Programa de Pós Graduação e Pesquisa em Geografia da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, 2005.

MINISTÉRIO DO TRABALHO E DO EMPREGO. Cadastro Geral de Empregados e Desempregados. Disponível em: <<http://www.mte.gov.br/caged/>> Acesso em: 24 set 2010

PARODI, Karin . **Futuro: como serão os profissionais?** (HSM Online 24/08/2009).

ROGERS, Carl.et.al. **Tornar-se Pessoa.** 4.ed. Lisboa. 1977.

SAAB, W.G.L. Considerações sobre o desenvolvimento do setor de turismo no Brasil. **BNDES Setorial**, n.10, p. 285-312, set. 1999.

SENA, Elaine Cristina. **Capacitar para quê?** São Paulo: Ed. São Paulo, 1998.

SENAC. DN. **Programa SENAC de Gratuidade:** demanda atual do setor do comércio de bens, serviços e turismo. Rio de Janeiro, 2009

_____, DN. **Programa SENAC de Gratuidade:** demanda futura do setor do comércio de bens, serviços e turismo. Rio de Janeiro, 2010

UNTWO, World Tourism Organization. **Historical perspective of world tourism.** Disponível em: <<http://www.unwto.org/facts/menu.html>> Acesso em: 17 set 2007.