

O TURISMO E A CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL NA REGIÃO DO LITORAL NORTE PAULISTA

Jorge Luiz Knupp Rodrigues¹, Adriana Leonidas de Oliveira²

¹Professor do Programa de Pós-graduação em Gestão e Desenvolvimento Regional - PPGDR - Universidade de Taubaté – Rua Visconde do Rio Branco, 210 Centro - 12020-040 - Taubaté/SP - Brasil – jorgeknupp@gmail.com

²Professora do Programa de Pós-graduação em Gestão e Desenvolvimento Regional - PPGDR - Universidade de Taubaté – Rua Visconde do Rio Branco, 210 Centro - 12020-040 - Taubaté/SP - Brasil – adrianaleonidas@uol.com.br

Resumo- Este artigo procura apresentar e analisar a questão da capacitação profissional para a área do turismo no Vale do Paraíba, especificamente na região do Litoral Norte de São Paulo, a fim de se compreender a relevância da capacitação para o trabalho como um diferencial competitivo. A presente pesquisa caracteriza-se como um estudo exploratório e os delineamentos utilizados foram o bibliográfico e o documental, tendo sido pesquisado livros e artigos da área, assim como o relatório de uma pesquisa realizada por Rodrigues (2010) com empresas da área de turismo situadas no litoral norte paulista, a qual buscou caracterizar tais empresas em diferentes aspectos. Os resultados revelam o que pensam as empresas pesquisadas no litoral norte de São Paulo sobre a responsabilidade da capacitação, números de horas destinadas para esta atividade, periodicidade e motivos que levam à capacitação, dentre outros, permitindo concluir sobre o baixo investimento das organizações em capacitação profissional e a necessidade de maiores investimentos para o aperfeiçoamento contínuo da qualidade de suas atividades.

Palavras-chave: Capacitação profissional; Turismo; Vale do Paraíba; Qualidade em serviços.

Área do Conhecimento: Ciências Sociais Aplicadas

Introdução

A expansão das atividades relacionadas ao turismo tem sido grande no Brasil e no mundo. O crescimento do turismo mundial se destaca principalmente nos países considerados emergentes, que vêm apresentando um 6-8% frente aos países industrializados, desenhando um caminho em busca de um crescimento econômico sustentável (OMT, 2008). Novas tendências, originadas da segmentação das modalidades do turismo, também estão contribuindo para o crescimento do setor, abrindo um leque de atividades interdependentes. Desse modo, as dimensões do turismo tornam-se cada vez mais amplas, abrangendo diversas destinações e envolvendo mais comunidades e locais, que até aparentemente inexpressivos, adquirem, muitas vezes, grande importância turística por suas peculiaridades e atrativos (RODRIGUES, 2004).

O Vale do Paraíba Paulista representa um dos maiores potenciais naturais e culturais para a prática do turismo. É preciso agregar valores a essa riqueza, para que esta atividade seja explorada de forma adequada para a captação de recursos, inclusive financeiros, tanto para o empreendedor, como para a população local que se desenvolve econômica e socialmente com a sua prática, em seu local de origem. Um dos

principais entraves para o seu desenvolvimento no Vale do Paraíba é a falta de formatação de produtos turísticos e da capacitação de profissionais para atuarem nas atividades ligadas ao Turismo.

Este trabalho procura apresentar e analisar a capacitação profissional para a área do turismo no Vale do Paraíba, principalmente na região do Litoral Norte de São Paulo, a fim de se compreender a relevância da capacitação para o trabalho como um diferencial competitivo.

Metodologia

O presente trabalho caracteriza-se como um estudo exploratório e os delineamentos de pesquisa utilizados foram o bibliográfico e documental.

Segundo Vergara (2005) o método bibliográfico caracteriza-se pelo estudo sistematizado, desenvolvido com base em material publicado em livros, revistas, jornais, redes eletrônicas, isto é, material acessível ao público em geral. A pesquisa documental é aquela que utiliza de materiais que ainda não sofreram tratamento analítico ou que podem ser reelaborados de acordo com os objetivos da pesquisa.

Neste caso, foram pesquisados livros e artigos da área, o que caracteriza a pesquisa bibliográfica,

assim como os dados do relatório de uma pesquisa realizada por Rodrigues em 2010, com empresas da área de turismo situadas no litoral norte paulista, o que caracteriza uma pesquisa documental.

Resultados

Devido o crescimento do turismo no Brasil, no Vale do Paraíba e no Litoral Norte, a estimativa de geração de novos empregos é grande devido ao aumento de demanda, porém o profissional que o mercado espera deve ser preparado para a função. Além de possuir algumas características pessoais, deve ter no mínimo, o domínio de dois idiomas e um curso superior na área e para que possa contribuir com a busca de resultados da organização na qual trabalha. Senge (2005), afirma que nos mercados extremamente competitivos e complexos no qual as empresas operam, só existe espaço para as organizações que criam um ambiente para impulsionar o compromisso do seu pessoal com a mudança, e que, seja capaz de mantê-lo sempre ativo. O autor afirma também, que neste contexto não é possível considerar as pessoas como se fossem máquinas.

Como sabemos, o alto potencial turístico brasileiro está atraindo turistas e investidores de várias partes do mundo. Os primeiros querem conhecer as belezas naturais do Brasil, enquanto os empresários do setor exploram os novos nichos do mercado. Chegou, então, o momento de o turismo ser encarado como uma atividade econômica, fomentadora de emprego, renda e divisas para o Litoral Norte de São Paulo. Para Pretti (2000), as rápidas transformações econômicas requerem uma formação técnico-científica básica e o acesso a um saber universalizante. Na pesquisa realizada por Rodrigues (2010), foi constatado que a maioria das empresas não possuía uma área específica para a capacitação dos empregados, e isto demonstra a falta de preocupação com o processo de capacitação dos empregados, diante dessa questão 87% respondentes disseram que suas empresas não possuem área específica para capacitação/treinamento de funcionários e somente 13% responderam que suas empresas possuem tal área.

É importante que as empresas, em seus planejamentos, reservem um percentual do faturamento para capacitação e treinamento de funcionários. Porém, nas empresas pesquisadas por Rodrigues (2010) no Litoral Norte Paulista, foi verificado que 50% das empresas pesquisadas não investem nada e as outras 50% investem um percentual muito pequeno do faturamento em capacitação como demonstrado na Figura 1. Já na Figura 2 podemos observar como as empresas

creditam a responsabilidade pelo processo de capacitação e treinamento de seus funcionários. Cabe destacar que 19% das empresas pesquisadas atribuem a responsabilidade ao governo municipal e 36 % ao próprio funcionário.

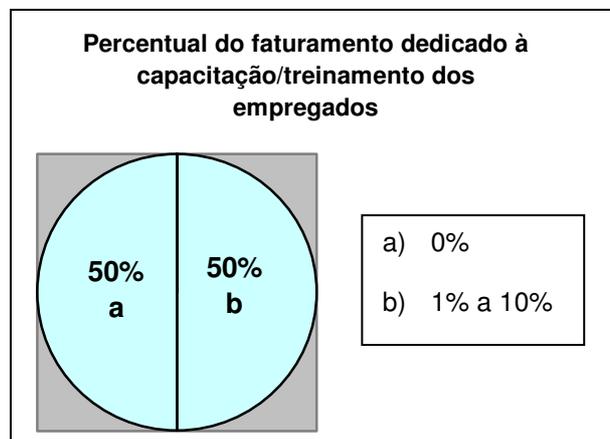


Figura 1- Percentual do faturamento dedicado à capacitação/treinamento
Fonte: Relatório de Rodrigues (2010)

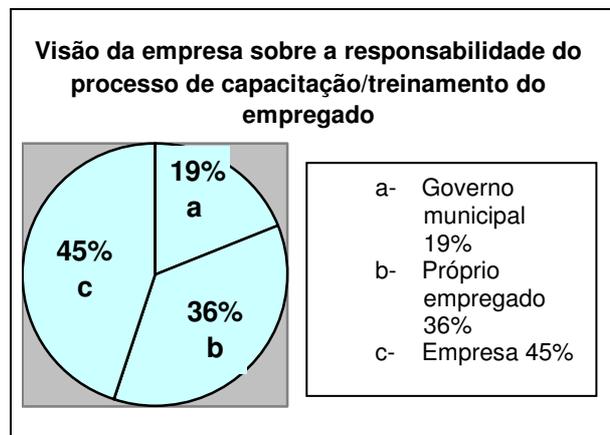


Figura 2- Responsáveis pelo processo de capacitação/treinamento
Fonte: Relatório de Rodrigues (2010)

Sobre os benefícios concedidos aos funcionários em empresas do Litoral do setor turístico no Litoral Norte de São Paulo, no relatório de pesquisa de Rodrigues (2010), identificamos os seguintes dados: 30% fornecem vale transporte, 27% cesta básica, 13% gratificações, 6% plano de saúde, 6% vale alimentação, 6% alimentação no local de trabalho.

Quando questionados sobre o número de horas mensais destinadas a cada empregado para capacitação/treinamento, foram identificados os seguintes dados no relatório analisado

(RODRIGUES, 2010): 50% das empresas destina de 6 a 15 horas, 26% até 5 horas, 12% não destina hora alguma e 12% destina de 26 a 35 horas mensais.

Quando questionadas sobre a periodicidade e motivos que fazem com que as empresas encaminhem seus empregados a processos de capacitação, os seguintes dados foram identificados no relatório: 31% não responderam, 26% afirmam que não existem treinamentos, 26% encaminham quando existe oferta de algum curso, 13% por motivos de reciclagem.

Discussão

Devido às mudanças nos contextos sociais e econômicos, o conhecimento tem se mostrado uma importante alavanca econômica e de rápida expansão. Assim, para sobrevivência no mercado, as organizações necessitam acompanhar as mudanças, investindo no desenvolvimento e na capacitação de seu pessoal, utilizando-se de processos educacionais através dos novos mecanismos tecnológicos, conforme afirma Caldas (2003).

Mesmo observando-se o surgimento de novos negócios turísticos e a crescente oferta de vagas nos mais diferentes cargos, principalmente nas redes hoteleiras, os empregadores reclamam da carência de mão-de-obra qualificada, afirmam Nakamura (2001) e Amaral (2003). A escolaridade das pessoas disponíveis para funções operacionais é baixa e para os cargos gerenciais é incompleta. Como agravante, há grande carência de profissionais multifuncionais no mercado. O turismo, pela sua especificidade, é mais que um negócio, um processo ou uma atividade geradora de impactos. No litoral Norte Paulista, este problema parece iniciar-se já no recrutamento realizado de maneira amadora, buscando quem é conhecido ou esta mais perto. Posteriormente, passando pela seleção das pessoas que muitas vezes é feita de maneira informal e sem critérios profissionais definidos e também nas formas de remuneração que em 86% das empresas pesquisadas refletem o piso da categoria e 14% possuem alguma gratificação a mais. A concessão de benefícios também parece não atrair profissionais multifuncionais e qualificados por não serem estimulantes ou não existirem, e alguns casos até o registro em carteira é considerado benefício. Isto também pode ser observado nos dados da pesquisa de Rodrigues (2010).

Como vimos anteriormente, para completar esta deficiência, encontramos ainda organizações e proprietários que acreditam que capacitação/treinamento é responsabilidade do poder público e ou do próprio indivíduo, o que parece demonstrar uma confusão entre a

educação necessária as pessoas e o treinamento das mesmas. Sobre isso, Cooper et al. (1997) afirmam que existe uma diferença entre a educação e o treinamento, sendo que a educação deve fornecer ao indivíduo ferramentas para que possa interpretar, avaliar e analisar as diversas situações e conhecimentos em diferentes contextos, já o treinamento é um processo mais específico que está concentrado na aplicação detalhada de uma habilidade.

Outro dado que parece demonstrar o pouco interesse das empresas pelo processo de capacitação de seus empregados é a carga horária destinada às atividades deste processo, como podemos observar também na pesquisa realizada por Rodrigues (2010).

Já com relação à periodicidade e os motivos que levam as empresas encaminharem seus funcionários para capacitação, podemos ver na pesquisa realizada por Rodrigues (2010) que na maioria das empresas não existe um planejamento para atendimento das necessidades de capacitação e sim quando da ocorrência de eventos alguns funcionários participam deles.

Parece importante destacar também que a atividade turística envolve pessoas com níveis culturais e sociais por vezes muito distintos e que interagem nas diversas etapas do produto turístico. Assim sendo, existe um alto grau de interatividade do cliente ou turista, com todos os responsáveis pelo produto turístico vendido, desde o frentista do posto de gasolina, do farmacêutico e do bancário, até o guia turístico, o recepcionista e a aeromoça o que pode contribuir a satisfação ou insatisfação do cliente, determinando um nível para a qualidade do serviço ou produto. Em uma pesquisa realizada em 2004 pela Cooperativa de Turismo do Litoral Norte – Coopertur e apresentada por Rodrigues (2004) demonstra o nível de qualidade de alguns serviços na visão dos turistas no Litoral Norte Paulista, como visto na Tabela 1.

Tabela 1 – Nível de qualidade dos serviços segundo o turista

Serv/Nível	Ótima	Boa	Satisfatória	Ruim
Quiosques	3%	27%	33%	37%
Bancos	2%	25%	29%	44%
Restaurantes	2%	25%	35%	38%
Hotéis	2%	25%	25%	48%
Pousadas	4%	29%	25%	42%
Comércio em geral	3%	29%	32%	36%

Fonte: COOPERTUR – LN (2004, apud RODRIGUES, 2004) – Adaptado pelos autores

A multiplicidade de contatos do prestador, fabricante ou servidor com o consumidor, em tantas e diferentes etapas torna a atividade turística muito complexa. Mais complexa ainda se considerarmos que em todas as etapas existem seres humanos envolvidos e que, cada simples erro é percebido e comentado, na maioria das vezes, “em tempo real” pelos consumidores, no caso os turistas. Esta situação pode ser amenizada ou eliminada com processos de capacitação/treinamento dos funcionários das organizações que atuam no setor do Turismo.

Conclusão

Assim, como outros profissionais, aqueles que atuam nas atividades ligadas ao turismo necessitam buscar conhecimento e aperfeiçoamento constantes, através de leituras, cursos, palestras, seminários, visitas, viagens e outros para que possam melhorar a qualidade de suas atividades. É óbvio que isso não pode ser feito única e exclusivamente de maneira individual ou pessoal. É necessário que empresários e o poder público sensibilizados pelas possibilidades do turismo, invistam na qualificação, capacitação da mão-de-obra que atua nas diversas atividades do turismo.

Na região Valeparaibana existem várias Instituições de Ensino voltadas para a construção do conhecimento e desenvolvimento de competências de profissionais da área de Turismo. Tais instituições devem pensar no perfil profissional destes, visando formar profissionais empreendedores, multifuncionais para atuarem nas diversas áreas e atividades do turismo, dotados de uma visão holística e ética para a promoção humana a partir do desenvolvimento sustentável do sistema turístico.

Não podem também se esquecer dos aspectos ligados à auto-sustentabilidade para a efetividade da indústria turística, com base na qualidade do atendimento aos clientes, na busca da satisfação total do turista como fator primordial de competitividade global, sem descuidar das demais competências pessoais e profissionais. Devem atentar ainda para a dimensão socio-econômica combinada a uma forte preocupação com a implantação e uso preservacionista dos empreendimentos turísticos, notadamente na infraestrutura e em equipamentos de destinação turística, garantindo uma gestão estratégica dos recursos naturais incluindo o espaço físico ambiental, a ecologia e o patrimônio histórico.

O mercado turístico está em constante modificação, devido às grandes turbulências do cenário político, econômico, social e cultural, em

função disso as instituições de ensino devem conscientizar-se do seu importante papel neste contexto, como organizações de vanguarda na construção do conhecimento e devem ser geradoras de novas idéias, novos produtos, novos serviços, novas formas de comercialização.

A capacitação profissional e a produção de novas idéias são elementos fundamentais de uma instituição de ensino e os indivíduos interessados em atuarem de maneira profissional e de forma a agregarem valor na área do Turismo devem buscá-la continuamente.

Portanto, as instituições de ensino através de parcerias com as empresas do setor de Turismo devem trilhar o caminho da excelência, da busca de novas opções, estimulando e criando serviços e produtos acadêmicos, como agências, empresas de consultoria e, sobretudo, incubadoras para teste de novos produtos/serviços e de melhor capacitação dos Recursos Humanos que estarão atuando nas atividades do turismo. O mercado turístico, especialmente no Litoral Norte Paulista, necessita do apoio das instituições de ensino e das demais organizações do setor no desenvolvimento de pesquisas e, principalmente na melhoria da qualidade dos Recursos Humanos, através de uma maior e melhor capacitação dos mesmos.

Referências

- AMARAL, Lincon. **Turismo e Hotelaria**, 2003. Disponível em <<http://www.integral.br/zoom/materia.asp?materia=137>> Acesso em outubro de 2008.
- CALDAS, Rosângela Formentini. **Novas tecnologias para uma nova educação**. Disponível em <http://cdchaves.sites.uol.com.br/novas_tecnologias.htm> Acesso em julho/2003.
- COOPER, Arnold C.; HORNADAY, John A.; VESPER, Karl H. The Field of Entrepreneurship over Time. In: **Frontiers of Entrepreneurship Research** 1997 Edition. Babson College., 1997 Disponível em: <http://www.babson.edu/entrep/> Acesso em 2010.
- NAKAMURA, Y. **Revista Turismo – Turismo e Hotelaria**. Acesso em outubro 2008. Disponível em <http://www.revistaturismo.com.br/materias/especiais/profissionalizacao.htm>.
- ORGANIZAÇÃO Mundial do Turismo (OMT). Disponível em: http://www.unwto.org/index_s.php Acesso em 02 de dezembro de 2008.

XVINIC

Encontro Latino Americano
de Iniciação Científica

XI EPG

Encontro Latino Americano
de Pós Graduação

VINIC Jr

Encontro Latino Americano
de Iniciação Científica Júnior

- PRETI, Oreste (org.). **Educação a distância:** construindo significados. Cuiabá, MT. NEAD/IE – UFMT. Brasília: Plano Editora, 2000.
- RODRIGUES, J. L. K. (org.) **Pesquisa capacitação/treinamento de empregados** realizada no Litoral Norte Paulista com organizações que atuam na área do turismo, 2010.
- _____. (org.) **Turismo o negócio do novo milênio.** Taubaté, São Paulo: Cabral Editora e Livraria Universitária, 2004.
- SENGE, Peter. **A quinta disciplina:** arte e prática da organização que aprende. Rio de Janeiro: Best Seller, 2005.
- VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração.** 6.ed. São Paulo: Atlas, 2005.