

### **3.10 Capacitação da população para o turismo**

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

Para identificar como a comunidade avalia a decisão do Poder Público de destinar recursos para o desenvolvimento do turismo no município, foi realizada pesquisa de campo junto à população dos municípios pertencentes à ÁREA DE PLANEJAMENTO. Ao todo foram realizadas 720 entrevistas, sendo que, para garantir a legitimidade da amostra, os questionários foram aplicados em número proporcional ao de habitantes de cada município.

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

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

Para traçar o perfil do empresariado envolvido com o turismo, foram aplicados 227 questionários junto a empresários de pequeno, médio e grande portes, dos segmentos de hotéis e pousadas, agências de viagens, barracas de praia, bares e restaurantes.

#### **3.10.1 Educação da população para o turismo**

A educação da comunidade para receber o turista está ligada ao contexto social na qual está inserida, ou seja, não está separada das condições de educação, saúde e renda da população.

É possível observar, conforme dados detalhados no item 4.2.5 do Volume II alusivo aos indicadores sociais, que o Estado do Ceará tem apresentado melhoria global em relação à educação, saúde e renda. Este fato sugere o início de um processo de alteração do quadro insatisfatório em que se encontrava o referido Estado, quadro desfavorável no que diz respeito à capacitação ao turismo.

É neste contexto que se procurou analisar a disposição da população para acolher o turista, a consciência do papel de cada cidadão no processo de desenvolvimento do turismo e a consciência de valores éticos que interferem na relação comunidade local e visitante.

A hospitalidade da comunidade local é fundamental para a permanência do turista em uma determinada região. Evidentemente, os turistas mal atendidos ou mal recebidos evitam voltar ao local.

A pesquisa de campo mostrou que a população dos Municípios da ÁREA DE PLANEJAMENTO apresenta-se, de maneira geral, extremamente favorável à aproximação com os turistas.

Em todos os Municípios perguntou-se sobre a postura do morador ao se deparar com um turista. Nota-se que, em nenhum caso, a resposta indicou postura restritiva. Conforme observa um morador de Fortaleza:

“Todo cidadão deve preservar o bom atendimento ao turista, pois, turista satisfeito volta e traz um amigo”.

**Tabela DCA 01.** Questão recepção ao turista – Pólo Costa do Sol

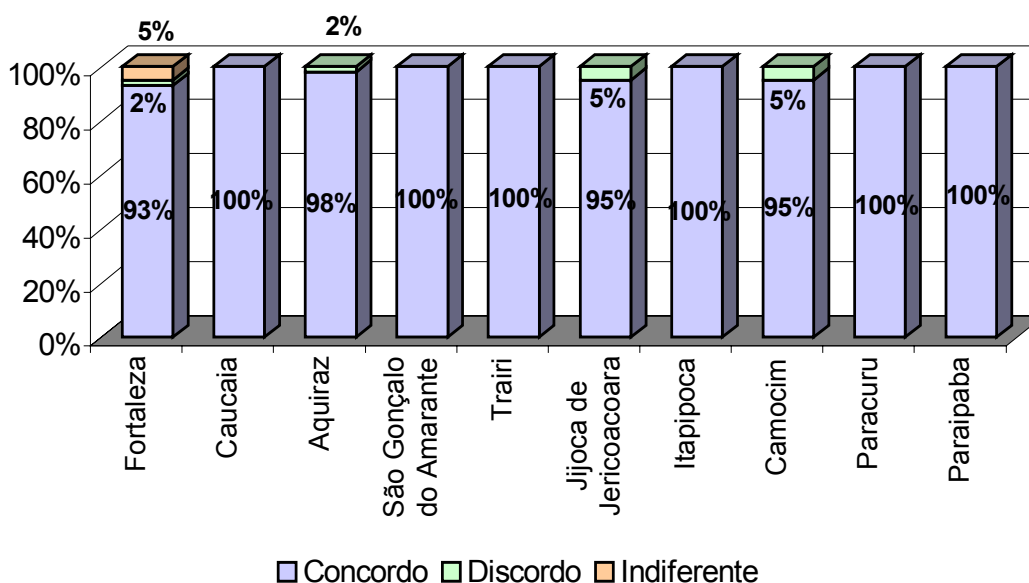
Municípios	Questões			
	Procura fornecer informações de maneira cordial.	Procura evitá-lo sempre que possível.	Demonstra interesse em informá-lo sobre os atrativos turísticos da região.	Demonstra indiferença quando ele solicita informações.
Fortaleza	52%	3%	43%	2%
Caucaia	28%	6%	65%	1%
Itapipoca	48%	0%	50%	2%
Aquiraz	53%	0%	47%	0%
Camocim	27,5%	0%	72,5%	0%
Trairi	11%	6%	83%	0%
São G. do Amarante	30%	0%	63%	7%
Paracuru	36%	0%	64%	0%
Paraipaba	13%	0%	83%	4%
J. de Jericoacoara	15%	0%	80%	5%
<b>TOTAL</b>	<b>313,5%</b>	<b>15%</b>	<b>650,5%</b>	<b>21%</b>

(Fonte: Ruschmann Consultores, 2002)

A maior parte dos moradores consultados respondeu que procura fornecer informações de maneira cordial ou demonstra interesse em informar o turista sobre os atrativos turísticos da região.

Os municípios de Fortaleza, Caucaia, Itapipoca, Trairi, São Gonçalo do Amarante, Jijoca de Jericoacoara e Paraipaba, foram os únicos que apresentaram repostas “procura evitá-lo sempre que possível” e “demonstra indiferença quando ele solicita informações”, porém, sua representatividade é bastante pequena, variando entre 2% e 7%. Isso demonstra que a opinião da população em relação ao turista é fundamentalmente positiva, fato que pode ser elucidado no percentual de pessoas que acreditam ser importante preservar o bom atendimento para que este retorne ao local visitado.

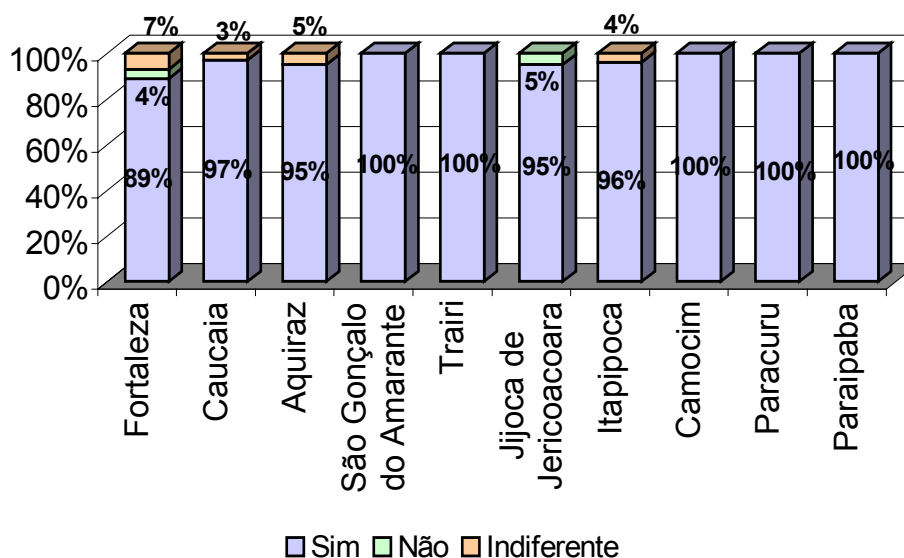
Quando pesquisados sobre a importância da manutenção da atividade turística na região, o resultado foi uma significativa consciência: a totalidade de concordância neste item foi registrada nos municípios de Caucaia, Itapipoca, Trairi, São Gonçalo do Amarante, Paracuru e Paraipaba. Nos outros municípios as respostas não apresentaram diferenças consideráveis de opinião, conforme mostrado na figura abaixo.



**Figura DCA 01.** Gráfico da questão manutenção da atividade turística da região (Fonte:

Ruschmann Consultores, 2002)

A mesma situação pode ser confirmada pelos resultados obtidos quando a população foi interrogada sobre a necessidade de empenho e preservação do bom atendimento ao turista por parte dos profissionais do turismo. (ver figura DCA 736) É relevante notar que, entre dez municípios analisados, cinco – Camocim, Paraipaba, Paracuru, Trairi e São Gonçalo do Amarante – apresentam um percentual de 100% de repostas afirmativas no que se refere à necessidade de bom atendimento ao visitante<sup>1</sup>. Nos outros Municípios as repostas são semelhantes, apresentando ligeiras variações nos percentuais.

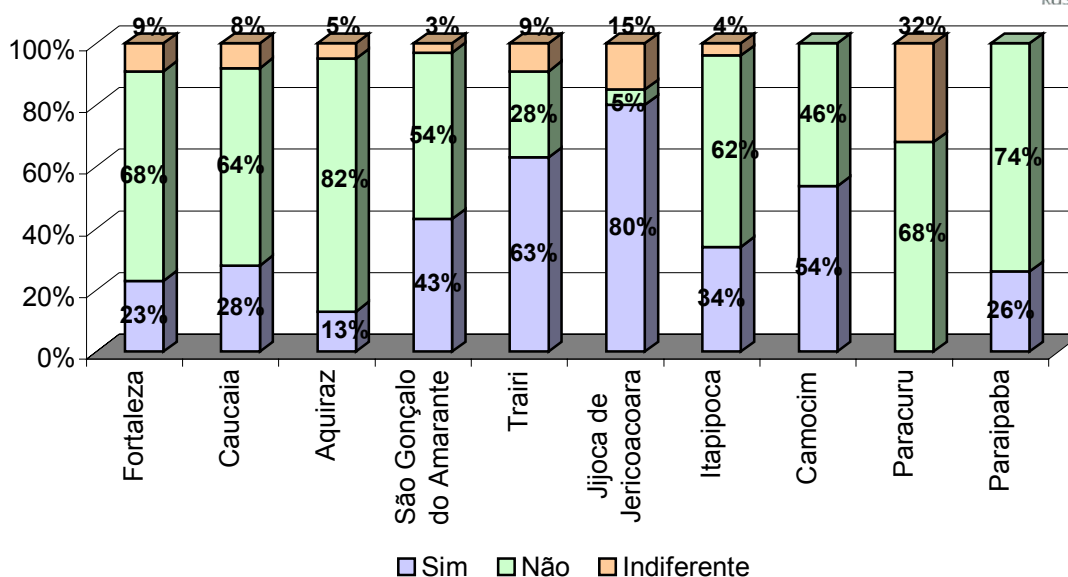


**Figura DCA 02.** Gráfico da questão atendimento ao visitante (Fonte: Ruschmann Consultores, 2002)

A boa disposição para atender o turista também pode ser notada pelas repostas dirigidas à necessidade de manutenção da atividade turística na região, motivada por incentivos dos órgãos públicos.

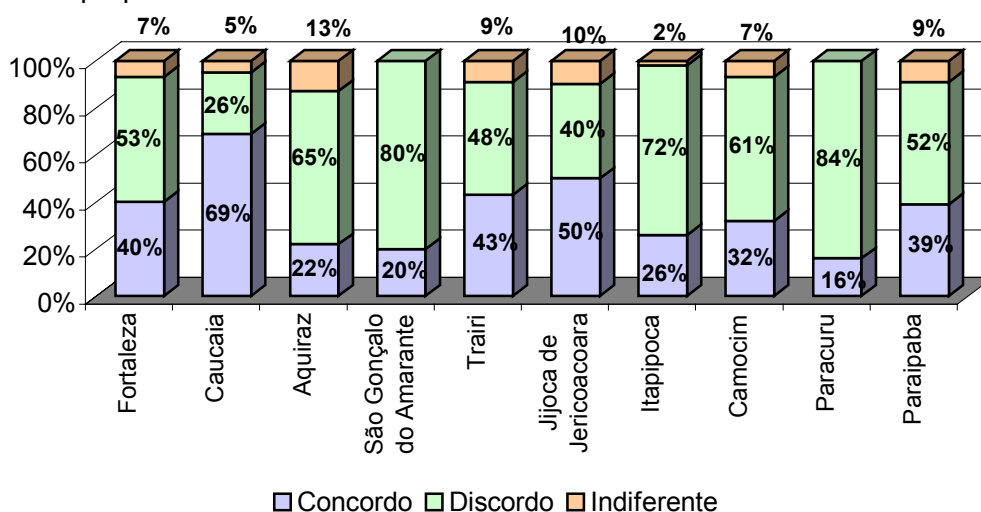
Porém, é relevante destacar que, nos depoimentos obtidos durante a aplicação dos questionários, detectou-se uma profunda preocupação dos moradores em relação à permanência definitiva dos turistas na região. Os entrevistados disseram que a atividade turística é importante enquanto fonte de renda e de emprego para os moradores, mas que o Estado devia criar mecanismos de defesa no sentido de impedir a permanência definitiva dos turistas na localidade. A preocupação dos moradores está ligada à possibilidade do turista fixar residência onde já existem comunidades estabelecidas. Quando perguntados se o governo deveria controlar ou impedir a permanência definitiva dos turistas na região, somente em Aquiraz o percentual de repostas afirmativas ficou abaixo de 20%, conforme a Figura DCA 03 ilustra. Em Jijoca de Jericoacoara a grande maioria da população (80%) acredita que devam ser tomadas medidas que impeçam a permanência definitiva dos turistas. Entre vários motivos apontados, pode-se enumerar a preocupação com a especulação imobiliária, a expulsão da população nativa, a disseminação das drogas, a ocupação desordenada do solo e a destruição dos recursos naturais.

<sup>1</sup> Apesar de parecidas, as perguntas das questões ilustradas pela Tabela DCA 01 e Figura DCA 02 são diferentes e ilustram um pequeno conflito de repostas. Por exemplo, no município de Trairi 6% dos entrevistados disseram que “procuram evitar o turista sempre que possível”, mas 100% acreditam “ser necessário o bom atendimento ao turista”. O que nos leva a concluir que muitas vezes, mesmo ciente do benefício que a atividade traz, o morador não se sente confortável em ter que conviver diariamente com pessoas de outras regiões. O mesmo vale para o município de Caucaia. É válido notar que no questionário aplicado foram elaboradas diferentes questões, mas, com o interesse comum de detectar a percepção da população local em relação à atividade turística.



**Figura DCA 03.** Gráfico da questão controle sobre a permanência do turista (Fonte: Ruschmann Consultores, 2002)

Buscando identificar o grau de consciência da população em relação à qualificação profissional e a qualidade de serviço, perguntou-se como a comunidade está preparada para receber e atender o turista. As respostas mostraram visível consciência e preocupação em relação ao despreparo da comunidade.



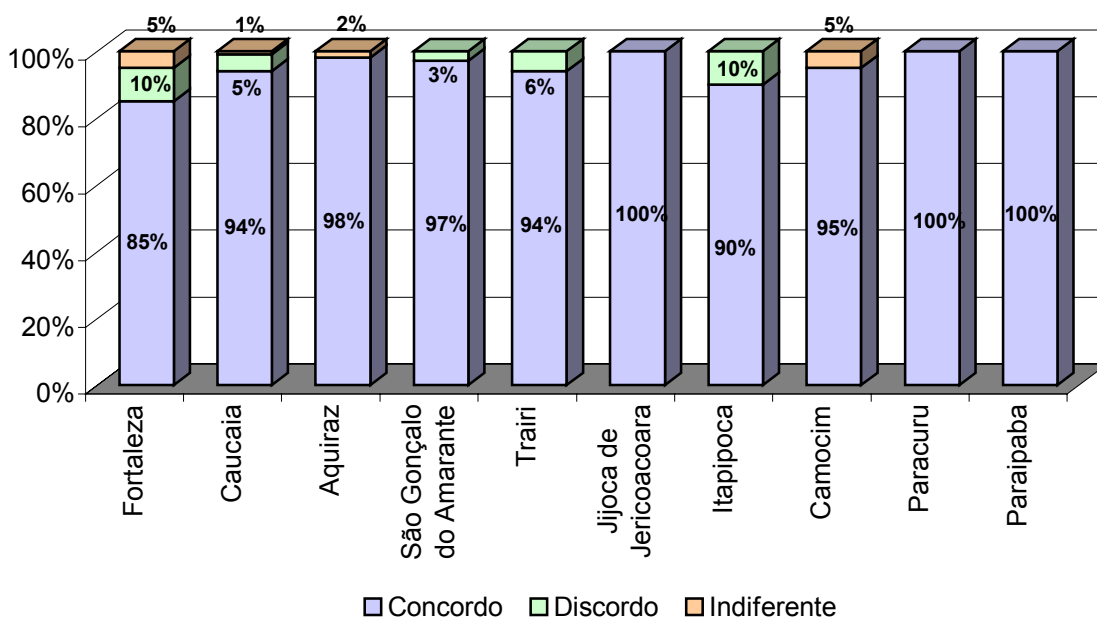
**Figura DCA 04.** Gráfico da questão preparo da população (Fonte: Ruschmann Consultores, 2002)

Observa-se que o percentual de discordância em relação à afirmação – “A população está preparada para receber o turista de maneira satisfatória” varia entre 26% e 84%. Os índices mais altos de discordância estão nos municípios de Paracuru (84%), São Gonçalo do Amarante (80%), Itaipoca (72%), Aquiraz (65%) e Camocim (61%).

O maior grau de concordância nesta questão foi registrado no Município de Caucaia (69%), seguido por Jijoca de Jericoacoara (50%), Trairi (43%), Fortaleza (40%) e Paraipaba (39%).

Sem dúvida alguma, a pesquisa mostrou que a ausência de qualidade no atendimento ao turista constitui um problema, segundo os moradores que responderam ao questionário. Nota-se que, em sete dos dez municípios investigados, o número de moradores que reconheceram o despreparo da população para receber o turista ultrapassa 50%.

Outra questão analisada foi a percepção da população em relação à falta de qualificação atual. Quando perguntados se existe a necessidade de se investir na qualificação da população para atuar na área do turismo, o percentual de respostas afirmativas foi elevado, conforme é possível observar na figura abaixo:



**Figura DCA 05.** Gráfico da questão investimento do governo em treinamento (Fonte: Ruschmann Consultores, 2002)

Nota-se que, em nove municípios, a importância do investimento em qualificação profissional das comunidades receptoras aparece de forma destacada entre os moradores consultados (percentuais acima de 90%).

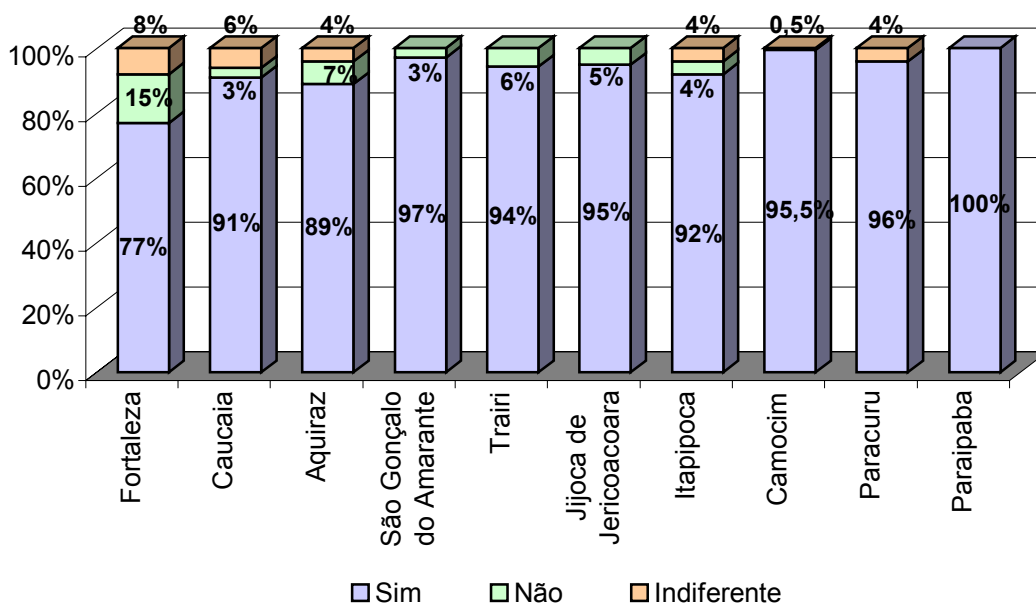
Os maiores índices de discordância sobre a necessidade de o governo investir ou incentivar a qualificação da população para receber o turista de forma satisfatória aparecem nos municípios de Itapipoca e Fortaleza (10%). No caso de Fortaleza, isso pode ser explicado pelo universo de cursos particulares existentes à disposição da população.

É relevante notar que o desenvolvimento do turismo deve ocorrer de tal forma que seja possível favorecer as populações locais, tanto no sentido econômico, quanto no sentido social e ambiental.

Para que este quadro se instale é necessário garantir a inclusão das comunidades locais no mercado de trabalho desenvolvido a partir do incremento da atividade turística. Os moradores locais devem ser favorecidos por meio de ações de qualificação profissional com mecanismos implementados pelo poder público e/ou pela iniciativa privada. Evidentemente, quando a população local apresenta qualificação suficiente para atender a demanda gerada pelo mercado turístico, não há necessidade de suprir a carência de mão-de-obra especializada com a contratação de profissionais de outras regiões.

Já está bastante claro pelas análises preliminares realizadas, que a população dos municípios da ÁREA DE PLANEJAMENTO considera importante a atividade turística enquanto veículo de transformação de um quadro social marcado pela carência em setores essenciais. Nota-se que o turismo é visto, pela maioria dos moradores entrevistados, como atividade que favorece as condições de vida da população local.

No entanto, pela análise dos depoimentos observa-se nítida preocupação com o desenvolvimento desordenado do turismo, principalmente no Município de Fortaleza. A população é favorável ao desenvolvimento do turismo, e consciente tanto dos benefícios quanto dos prejuízos que essa atividade pode proporcionar.



**Figura DCA 06.** Gráfico da questão benefício do turismo à população (Fonte: Ruschmann Consultores, 2002)

Em oito municípios submetidos à análise, o percentual de moradores que acreditam que o desenvolvimento da atividade turística pode favorecer as condições de vida da população local está acima de 90%. Justifica-se este índice por meio da percepção da comunidade de que o turismo é uma fonte geradora de empregos, além de auxiliar no incremento do comércio local.

No município de Jijoca de Jericoacoara grande parte dos entrevistados afirma que a atividade turística é a principal fonte de renda do Município. Além disso, fazem referência à possibilidade dos pescadores fornecerem seus produtos em período de maior demanda turística.

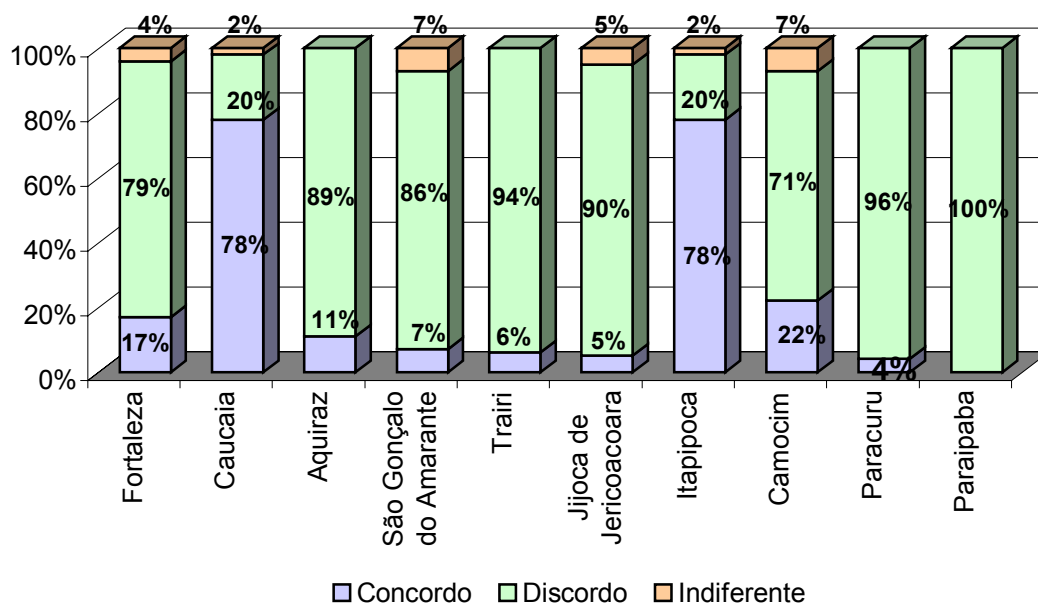
Em contrapartida, embora representem uma minoria (3% a 15%), alguns moradores consultados acreditam que o desenvolvimento da atividade turística não favorece as condições de vida da população local, especialmente no Município de Fortaleza, onde 15% dos entrevistados responderam que o turismo não traz benefício à população. Pode-se recorrer à própria fala de um morador entrevistado:

“O desenvolvimento da atividade turística beneficia apenas turistas, empresários e a elite” (habitante de Fortaleza).

Este depoimento, no entanto, contraria a opinião da maior parte dos entrevistados.

Para certificar-se da veracidade das opiniões colhidas, e visando detectar-se eventuais disparidades, repetiu-se a pergunta anterior, porém no sentido contrário.

Chama a atenção o fato de o percentual de respostas afirmativas em relação à afirmação “O desenvolvimento do turismo é desfavorável para a população do município” ser menor quando comparada ao item anterior.



**Figura DCA 07.** Gráfico da questão turismo desfavorável (Fonte: Ruschmann Consultores, 2002)

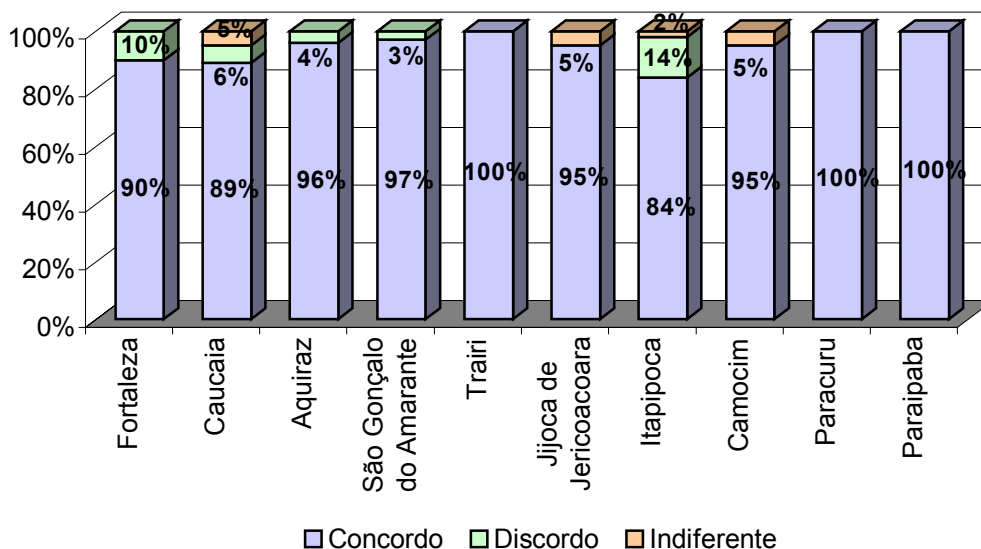
Verifica-se a concentração de respostas no item “Discordo” quando a afirmação evidencia o caráter desfavorável do desenvolvimento do turismo.

No Município de Paraipaba, este índice chega a 100%, seguido por Paracuru (96%), Trairi (94%), Jijoca de Jericoacoara (90%), Aquiraz (89%), São Gonçalo do Amarante (86%), Fortaleza (79%) e Camocim (71%).

Apenas em dois municípios consultados houve elevado percentual de respostas que indicam concordância sobre a dimensão desfavorável do turismo. Curiosamente em Caucaia e Itaipoca, as respostas que mostram que a população considera o turismo desfavorável chegou a 78%. Entende-se porém que estes resultados sejam um desvio da pesquisa e que não refletem a opinião real da comunidade, pois no item anterior 91% e 92%, respectivamente, afirmaram que o turismo é um benefício para o município.

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

Ao se deparar com a questão relacionada ao desenvolvimento do município atrelado ao crescimento do consumo de produtos e serviços pelo turista, nota-se elevado índice de concordância, em detrimento da discordância ou indiferença sobre o papel do turismo no desenvolvimento econômico.



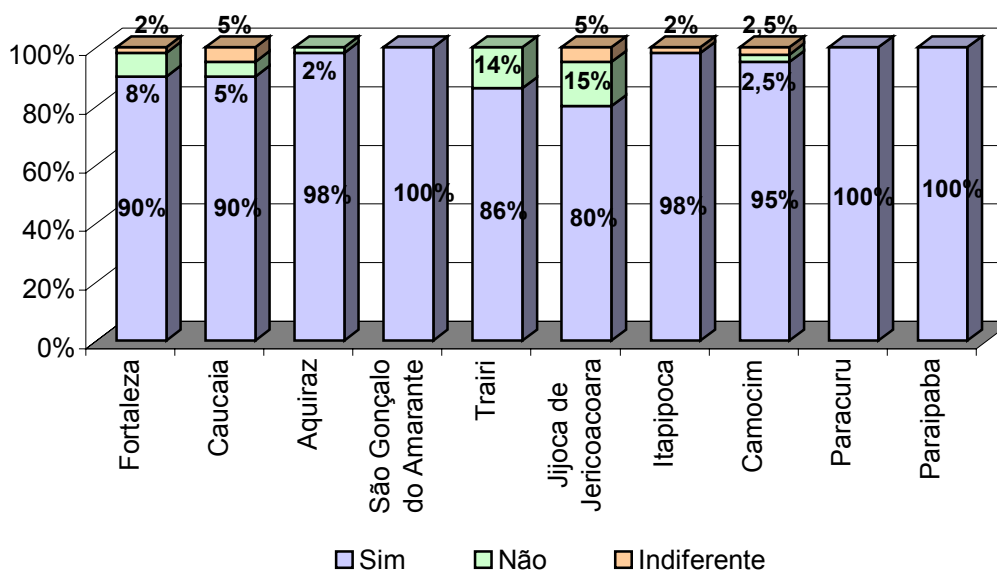
**Figura DCA 08.** Gráfico da questão consumo e desenvolvimento (Fonte: Ruschmann Consultores, 2002)

Nos municípios de Paracuru, Paraipaba e Trairi, 100% dos moradores consultados consideram que o consumo de produtos e serviços pelos turistas gera desenvolvimento econômico, seguidos por São Gonçalo do Amarante (97%), Aquiraz (96%), Jijoca de Jericoacoara (95%), Camocim (95%), Fortaleza (90%), Caucaia (89%) e Itaipoca (84%).

Estes percentuais confirmam os depoimentos e preocupações dos habitantes em relação à permanência definitiva dos turistas na região, o que não significa ausência de consciência sobre a importância dessa atividade para a economia (e o comércio local).

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

A percepção da população investigada relativa à possibilidade de harmonizar o crescimento do turismo e a preservação do meio ambiente é positiva. Em todos os municípios, o percentual de respostas afirmativas em relação à questão: “Na sua opinião é possível desenvolver a atividade turística e preservar o meio ambiente?” ultrapassou 80% de respostas positivas, isto é, a maior parte das pessoas consultadas acredita ser possível desenvolver a atividade turística e garantir a preservação ambiental.



**Figura DCA 09.** Gráfico da questão desenvolvimento do turismo e preservação ambiental

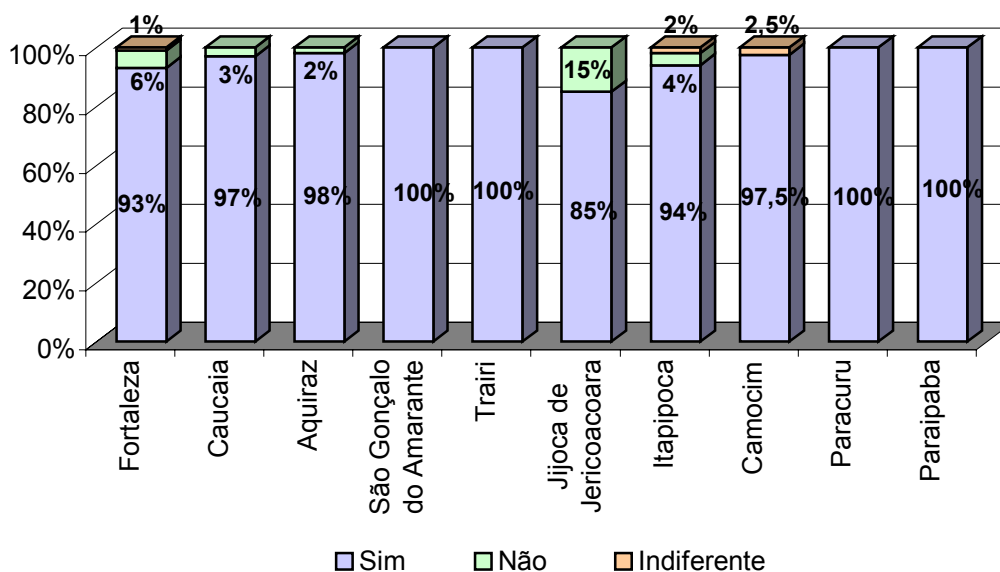
(Fonte: Ruschmann Consultores, 2002)

Os depoimentos obtidos permitiram perceber que, para a comunidade local, é possível preservar o meio ambiente apesar do desenvolvimento da atividade turística, desde que sejam implantados programas de conscientização e preservação ambiental para as comunidades, turistas e profissionais dessa área, além da fiscalização nas áreas ecológicas. Embora representem uma minoria, conforme indica os percentuais exibidos na figura logo acima (2% a 15%), os moradores que não acreditam ser possível harmonizar o turismo e a preservação ambiental fazem referência à ausência de fiscalização dos órgãos públicos, à degradação das dunas e ao uso inadequado do solo.

Entretanto, destaca-se a percepção em relação à necessidade do desenvolvimento do turismo associado à criação de programas de conscientização ecológica e fiscalização rígida por parte dos órgãos públicos.

A pesquisa junto às comunidades receptoras identificou uma grande expectativa em relação ao incentivo governamental para proporcionar o incremento da atividade turística. Este fato aparece elucidado nos números demonstrados logo abaixo.

O único município em que mais de 10% da população acredita que não cabe exclusivamente ao governo o papel de fomentar o desenvolvimento turístico é Jijoca de Jericoacoara.



**Figura DCA 10.** Gráfico da questão incentivo do governo (Fonte: Ruschmann Consultores,2002)

Os depoimentos revelam que, além de o turismo ser visto como alternativa para a geração de maior oferta de emprego e, conseqüente melhoria de renda, os moradores destacam a possibilidade de a atividade turística elevar o investimento em infra-estrutura e, portanto, melhorar a qualidade de vida das populações locais.

Estes fatores justificam a importância atribuída pelos moradores à necessidade de incentivos e investimentos na área do turismo. É relevante notar que a população, em sua grande maioria, espera tais investimentos. O baixo índice de resposta no item, “indiferente” confirma isso.

O presente capítulo também avaliou o comportamento da população dos municípios considerando os princípios mínimos que garantem um relacionamento satisfatório entre moradores e visitantes. Por isso, foram elaboradas questões com o objetivo de analisar as opiniões da própria população sobre comportamentos diversos, que auxiliam no estabelecimento de uma relação de convivência com base nos princípios da boa educação e do respeito mútuo. Para tanto, determinados comportamentos em locais públicos, como, respeitar filas e evitar jogar lixo em locais inadequados, foram considerados por expressarem valores éticos e tendência de comportamento em sociedade.

Em todos os municípios consultados, nota-se que a população, de forma geral, é consciente das condutas adequadas, como respeitar filas em locais públicos, preocupar-se com a apresentação pessoal, jogar lixo na lixeira e respeitar a sinalização de trânsito. Isso não quer dizer, porém, que a realidade encontrada seja esta; principalmente com relação à limpeza urbana. Em alguns municípios ficou claro que as praias são os locais preferidos da população para desfazer-se de lixo, conforme avaliação realizada no capítulo Drenagem e Urbanização de Orlas.

Nos Municípios de Jijoca de Jericoacoara e Trairi, a questão da cordialidade e respeito ao direito do outro, medido pelo percentual de pessoas que respeita as filas em locais públicos, recebeu o índice de 100% de repostas afirmativas. No município de Caucaia, 96%, em Camocim (95%), Fortaleza (88%), Aquiraz (87%), Itapipoca (86%), Paracuru (84%), Paraipaba e São Gonçalo do Amarante (83%).

A freqüência em relação à boa apresentação em locais públicos também aparece como uma preocupação segundo maior parte dos moradores consultados em Paraipaba, Aquiraz, São Gonçalo do Amarante, Trairi, Itapipoca, Paracuru, Fortaleza e Caucaia.

Nesses municípios, o percentual de entrevistados que afirmaram preocupar-se freqüentemente com a apresentação pessoal apresentou variação entre 72% e 96%. Este índice é menor nos Municípios de Jijoca de Jericoacoara e Camocim. No primeiro caso, 55%

dos moradores que responderam ao questionário afirmaram preocupar-se com a apresentação pessoal “raramente” ou “nunca”. Em Camocim, os entrevistados que optaram por estas alternativas representam 35% do total investigado.

Sobre o hábito de jogar lixo na lixeira ou em locais adequados, nota-se que 28% dos entrevistados do Município de Itapipoca afirmaram que, raramente ou nunca, jogam o lixo no local adequado. Este índice também é elevado em São Gonçalo do Amarante (26%), em Camocim (25%) e em Fortaleza (24%).

É importante destacar que o município de Fortaleza conta, atualmente, com um contingente populacional elevado do ponto de vista absoluto e relativo, pois existem, segundo o Censo 2000, 2.141.402 habitantes residentes<sup>2</sup>. Desta forma, o número de habitantes que afirma não jogar lixo em locais adequados é preocupante, já que este percentual ficou acima dos 20% dos entrevistados. Em Paracuru, Aquiraz e Trairi o número de moradores que optou pela alternativa “raramente” ou “nunca” representa 16% dos entrevistados.

Os maiores percentuais em relação à conduta adequada relacionada ao destino do lixo foram observados em Jijoca de Jericoacoara, Caucaia e Paraipaba. Os entrevistados que responderam jogar lixo em locais adequados representam 95%, 94% e 92% respectivamente.

Em relação às regras de trânsito, também se encontrou variação nos resultados dos municípios analisados. Em Paraipaba e em Jijoca de Jericoacoara, 100% dos moradores que responderam ao questionário afirmaram respeitar a sinalização freqüentemente.

Este percentual é menor em Trairi (97%), Caucaia (96%), Aquiraz (93%) Fortaleza (90%) e Paracuru (88%). Em Itapipoca e Camocim, o número de pessoas que responderam não respeitar os sinais de trânsito (itens “raramente” e “nunca”) representa 18% e 39% respectivamente. No caso de Camocim há um elevado percentual de respostas no item “nunca” com respeito à sinalização de trânsito (24%).

Embora as condutas que indiquem “boa educação” da população sejam expressivas entre a maior parte das pessoas consultadas, o resultado do questionário aplicado demonstrou considerável preocupação em relação ao despreparo da comunidade para receber o turista, conforme já abordado anteriormente. Pode-se recorrer à própria fala dos moradores consultados:

“... falta conscientização, as pessoas jogam lixo na praia e na rua da própria comunidade.” (morador de Paraipaba)

“... o governo deve investir em capacitação para garantir o crescimento de empregos para a população.”

(morador de Fortaleza)

Nesse sentido, é fundamental observar que, no Estado do Ceará, os governos Estadual e Municipais têm dirigido suas atenções para a necessidade de especialização e qualificação dos profissionais envolvidos com o setor turístico, já que esta atividade requer um desempenho profissional altamente qualificado.

Para tanto, o Governo do Estado do Ceará – segundo dados de 2002 da SETUR – investiu R\$ 1.477.822,35 na realização de 626 ações de capacitação para o turismo entre 1995 e março de 2002.

Estas ações resultaram no treinamento de 17.450 profissionais nas áreas de hospitalidade, hotelaria, meio ambiente, gestão e turismo.

Os cursos de capacitação foram desenvolvidos em parceria com instituições nacionais e internacionais, tais como o Instituto de Formação Turística de Madrid (EOT), o Instituto Brasileiro de Turismo (EMBRATUR), o Serviço de Apoio às Micro e Pequenas

<sup>2</sup> A densidade demográfica do Município de Fortaleza era de 6.853,5 hab/ km<sup>2</sup> em 2000.

Empresas (SEBRAE), a Secretaria do Trabalho e da Ação Social (SETAS) e do Serviço de Aprendizagem do Transporte (SEST/ SENAT).

As ações de capacitação incluíram cursos, oficinas, campanhas e encenações teatrais nas seguintes especificações:<sup>3</sup>

**Tabela DCA 02. Ações de capacitação – 1995 a 2002**

TURISMO	HOTELARIA	GESTÃO	MEIO AMBIENTE
Conscientização escolar para o turismo	Atendimento para garçom	Gestão hoteleira	Conscientização para a preservação da orla marítima
Conscientização turística	Atendimento para arrumadeira de hotel	Gestão de alojamento	Conscientização e organização das atividades de ecoturismo
Informações turísticas para vendedores de bancas de revistas e jornaleros	Gastronomia	Gestão de RH	Aprendizagem e ensinamento da administração do lixo
Aperfeiçoamento para informantes de turismo	Cálculo de custo e definição de preço	Gestão comercial	
Planejamento e ordenamento turístico	Atendimento para profissionais de hotel fazenda	Gestão para proprietário e gerente de empreendimentos turísticos	
Capacitação de educadores para o turismo	Higiene e sanitização	Gestão de qualidade	
Desenvolvimento para o turismo e educação ambiental	Sanitização em hotelaria	Gestão de animação turística	
Fundamentos básicos para o planejamento turístico	Inglês	Gestão empresarial	
Inglês	Espanhol	Gestão de pequenos meios de hospedagem	
Espanhol	Formação de governança		
Formação de guias culturais			
Motorista condutor de transporte turístico			
Mini guias			
Animações turísticas			
Animação e recreação turística			

(Fonte: SETUR, 2002)

A carga horária média dos treinamentos realizados em 1999 foi de 119,87 horas; em 2000 foi de 158,81 e em 2001 foi de 151,56, segundo informações fornecidas pela Secretaria do Trabalho e Ação Social do Estado.

Conforme observações acima, foi possível verificar que os treinamentos oferecidos pelo poder público abrangem áreas diversificadas, procurando atender à necessidade de qualificação profissional do setor turístico na região da ÁREA DE PLANEJAMENTO.

<sup>3</sup> As ações de capacitação foram realizadas em seis Macrorregiões Turísticas do Estado do Ceará, quais sejam, LESTÉ/APODI, REGIÃO METROPOLITANA DE FORTALEZA, OESTE/IBIAPABA, ARARIPE/CARIRI, SERRAS ÚMIDAS/BATURITÉ E SERTÃO CENTRAL

Nota-se que o número de pessoas atendidas por estas ações nos últimos anos é significativo (17.450), o que demonstra o esforço do poder público do Estado do Ceará para suprir as carências relativas à preparação profissional. Tais ações constituem estratégias fundamentais para garantir a melhoria das condições de vida da comunidade por intermédio do desenvolvimento do turismo.

É relevante observar que, além das ações de capacitação promovidas pelo Governo Estadual, diversos Municípios desenvolveram cursos e treinamentos na área do turismo oferecidos à população local. No Município de Caucaia, em 2001, foram realizados cursos de Técnicas de Serviço de Mesa (carga horária de 40 horas); Aperfeiçoamento para Condutores de Transporte Turístico (30 horas); Excelência no Atendimento ao Público (20 horas); Fundamentos Básicos para Planejamento Turístico (20 horas); Planejamento e Organização de Eventos (20 horas); Capacitação de Informantes Turísticos (20 horas); Técnicas em Serviços para Garçom e Garçonete (40 horas); Informante Turístico (40 horas); Trançado de Palha (80 horas) e Gerência de Hotel (100 horas). O número total de alunos dos cursos oferecidos pela Prefeitura de Caucaia, em 2001, somou 613 pessoas, com uma média estimada de 61 pessoas por curso uma vez que dados não foram disponibilizados.

É necessário observar que as ações de qualificação com baixa carga horária (20 ou 40 horas, por exemplo), merecem ser avaliadas, uma vez que o mercado de trabalho tem exigido cada vez mais um trabalhador especializado. Desta forma, tornam-se insuficientes cursos com carga horária reduzida.

Ainda em 2001 a Secretaria Municipal de Ação Social do Município de Paraipaba promoveu cursos de Olericultura Básica (24 horas), Capacitação de Informantes Turísticos (20 horas), Excelência ao Atendimento ao Público (20 horas), Planejamento e Organização de Eventos (20 horas), Fundamentos Básicos para o Planejamento Turístico (20 horas), Resgatando a Identidade Cultural da Região (20 horas), Empreendedorismo para Negócios de Turismo (40 horas), Marketing em Serviços (40 horas), Gerenciamento Básico (40 horas), Copeiro e Garçom (ambos com carga horária de 60 horas). Em 2001, no Município de Camocim, foram realizados cursos de capacitação nas áreas de Planejamento e Organização de Eventos Culturais, Curso de Sucata e Presente, Curso de Inglês e Curso de Alimentos e Bebidas. Foram atendidos 138 alunos, com uma média estimada de 13 pessoas por curso uma vez que dados não foram disponibilizados.

Segundo a Secretaria do Trabalho e Ação Social do Município de Aquiraz foram capacitadas 2.092 pessoas entre 2001 e 2002, com uma média estimada de 30 pessoas por curso uma vez que dados não foram disponibilizados. Foram obtidas informações genéricas que informam o número total de cursos oferecidos (72 cursos) e o número total de turmas (92), mas não foram informadas as especificações em relação à carga horária de cada um dos treinamentos.

No município de Jijoca de Jericoacoara, toda a capacitação profissional é realizada por meio de convênios entre prefeituras e entidades como SENAC e SEBRAE. Deste modo, são realizados cursos rápidos, com fundos da Fundação de Amparo ao Trabalhador (FAT), por intermédio do Programa Estadual de Qualificação. Na área do Turismo, foram realizados cursos de Guia, Informante Turístico, Cooperativismo, Atendimento ao Público, Ecoturismo, Garçom, Culinária e Básico em Línguas.

De forma geral, nota-se forte intervenção do poder público, tanto em âmbito estadual quanto municipal, no sentido de capacitar e qualificar a população local para exercer profissões ligadas à área do turismo.

### 3.10.2 Capacitação do profissional para o turismo

É fato que as empresas ou organizações reconhecem e necessitam de trabalhadores com experiência profissional e qualificação específica. Na sociedade contemporânea, a sobrevivência do indivíduo está ligada à sua capacitação profissional obtida tanto por experiência profissional, quanto por formação do conhecimento acadêmico ou profissionalizante.

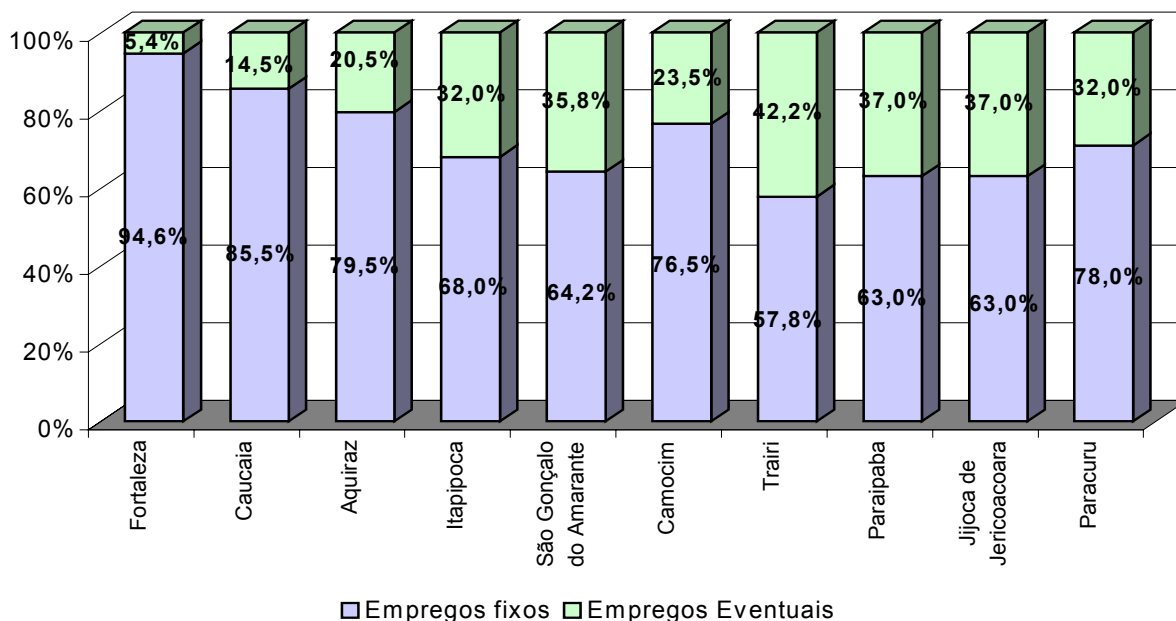
Vale ressaltar que, segundo análise dos impactos do PRODETUR/CE I, item 3.0 deste documento, o crescimento da oferta hoteleira, além da abertura de novos estabelecimentos gerou novos postos de trabalho entre 1993 e 2001. Segundo a SETUR:

“...em maio de 1999, foram identificados 77 estabelecimentos/pontos de vendas, gerando 153 empregos diretos, ao longo da Rodovia Estruturante Sol Poente – CE-085, trecho entre Caucaia e Barrento em Itapipoca ...”. (SETUR, 2002)

Além disso, este órgão constatou que 72,7% dos estabelecimentos que atuam no ramo da alimentação absorvem 71,9% da mão-de-obra ocupada nos estabelecimentos desta área. Notou-se, também, que 75,4% dos estabelecimentos (alimentação e pontos de venda) empregam até duas pessoas, chegando a responder por 58,4% da força total de trabalho na região. Segundo análises de 2002 da SETUR:

“Os estabelecimentos instalados ao longo da rodovia geram mensalmente uma massa salarial de R\$ 21.855,00 e uma receita de R\$ 132,012. O salário médio é de R\$ 142,85 e a receita média por estabelecimento é de R\$ 1.714,00. Os salários pagos absorvem 16,6% da receita mensal gerada.”

Foi possível verificar que no município de Fortaleza, cuja aglomeração populacional é acentuadamente superior, há maior oferta de empregos fixos em comparação ao percentual de trabalhadores absorvidos de maneira eventual. Nota-se que apenas 5,4% dos empregos nos meios de hospedagem são eventuais na capital. Tal índice cresce nos Municípios cujas populações são menores, especialmente em Trairi (42,2%) e Jijoca de Jericoacoara (37%).



**Figura DCA 11.** Empregos fixos e eventuais – Hospedagem (Fonte: Pesquisa direta – Ruschmann Consultores 2002)

O maior percentual de empregos fixos nos meios de hospedagem, depois de Fortaleza, foi encontrado no Município de Caucaia (85,5%), situado muito próximo à capital do Estado.

As observações e os registros realizados durante o trabalho de coleta de dados permitiram revelar que nos Municípios menores do ponto de vista populacional, de forma geral, há mais absorção de trabalhadores esporádicos, não apenas nas empresas hoteleiras, mas em outros segmentos ligados ao turismo. Este fato está ligado à sazonalidade da demanda de clientes, ou seja, há um crescimento do trabalho temporário apenas em períodos de alta estação, situação esta que difere da capital.

Em relação ao grau de escolaridade dos empregados das empresas hoteleiras, também se detectaram variações entre os municípios investigados. Em Fortaleza há concentração de funcionários com ensino médio de escolaridade (70%). Apenas 1,3% não apresentam instrução. Já Caucaia é o município que apresenta o mais alto índice de formação dos profissionais da área hoteleira, com 32% com formação superior.

O maior índice de empregados sem instrução aparece nos Municípios de Trairi (57,1%), Jijoca de Jericoacoara (43,5%) e São Gonçalo do Amarante (31,5%).

**Tabela DCA 03.** Grau de escolaridade dos empregados – Hospedagem

Município	Nível superior (%)	Nível médio (%)	Fundamental (%)	Sem instrução (%)
Fortaleza	11,0	70,0	17,7	1,3
Caucaia	32,0	26,0	34,5	7,5
Itapipoca	4,5	7,0	63,0	25,5
Aquiraz	11,0	55,0	25,0	9,0
Camocim	10,3	73,3	13,8	2,6
Trairi	1,6	4,8	36,5	57,1
São Gonçalo do Amarante	11,0	22,0	35,5	31,5
Paracuru	0	52,0	44,0	4,0
Paraipaba	0	31,0	65,5	3,5
Jijoca de Jericoacoara	5,0	10,4	41,6	43,0

(Fonte: Pesquisa direta - Ruschmann Consultores 2002)

É válido observar que estes resultados podem ser explicados pelo fato de o município de Fortaleza ocupar, em 2000, o primeiro lugar no *ranking* estadual do IDH-M-Índice de Desenvolvimento Municipal –, o que pode seguramente refletir no grau de escolaridade dos trabalhadores. Desta forma, nota-se que Jijoca de Jericoacoara, Trairi e São Gonçalo do Amarante, que ocupavam, em 2000, posições inferiores entre os 184 municípios cearenses, apresentam maiores percentuais de trabalhadores sem instrução no setor hoteleiro. Em Trairi, 57,1% dos empregados não apresentam nenhuma instrução, em Jijoca, esse percentual é de 43% e, em São Gonçalo do Amarante, 31,5%.

**Tabela DCA 04.** Hierarquização dos Municípios de acordo com IDH-M – 2000

Municípios	Índice Global	Ranking
Fortaleza	79,25	1
Aquiraz	44,61	12
Caucaia	43,71	13
Paraipaba	37,72	20
Paracuru	35,37	25
Camocim	34,25	31
Itapipoca	34,05	32
São Gonçalo do Amarante	33,01	37
Trairi	21,88	112
Jijoca de Jericoacoara	18,07	148

(Fonte: IPLANCE)

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

**Tabela DCA 05.** Distribuição do emprego por área de trabalho – Hospedagem

Municípios	Cozinha (%)	Recepção (%)	Governança (%)	Administração (%)	Outros (%)	Multifunção/ empresa familiar (%)
Fortaleza	15,3	21,3	35,2	13,7	14,5	–
Caucaia	26,0	15,0	17,5	8,5	30,0	3,0
Itapipoca	45,5	19,0	11,0	15,0	2,0	7,5
Aquiraz	35,0	18,0	23,0	9,5	9,0	5,5
Camocim	39,0	13,0	17,0	19,5	5,0	6,5
Trairi	35,0	16,0	20,0	9,0	10,0	10,0
São G. do Amarante	29,0	21,0	19,0	15,5	–	15,5
Paracuru	22,5	19,5	22,5	13,0	3,0	19,5
Paraipaba	36,0	18,0	18,0	6,5	15,0	6,5
Jijoca de Jericoacoara	22,5	17,5	14,4	18,4	16,0	11,2

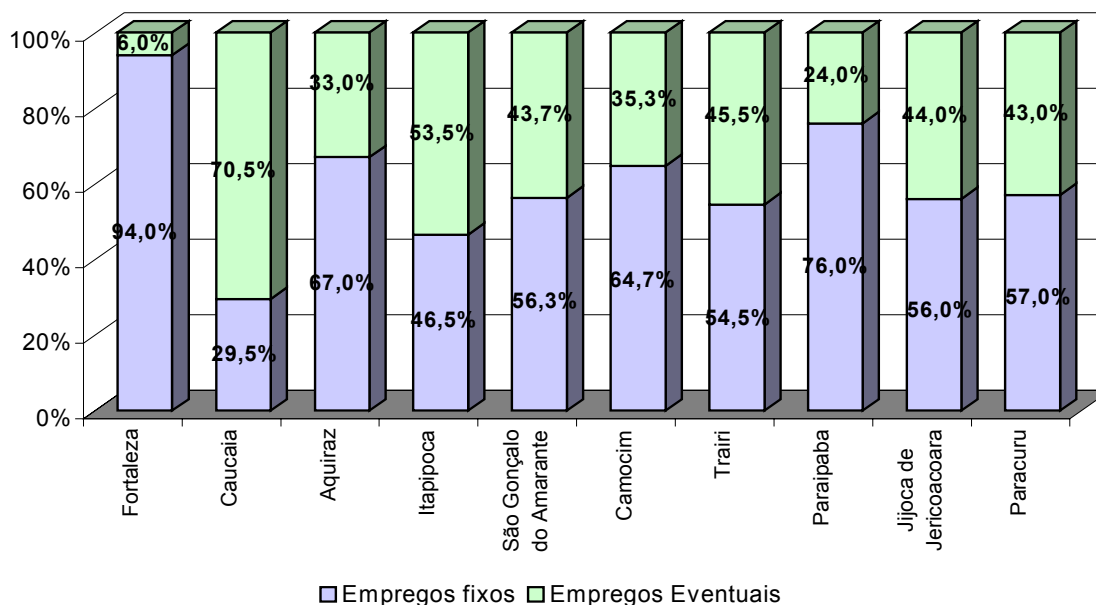
(Fonte: Pesquisa direta – Ruschmann Consultores 2002)

A análise da distribuição do emprego por área de trabalho nos hotéis e em outros alojamentos possibilitou verificar que o Município de Fortaleza distingue-se dos outros em relação à ausência de funcionários do item “multifunção”, característico dos empreendimentos familiares, nos quais um mesmo funcionário responde pelo desempenho de diferentes tarefas. Paracuru (19,5%) e São Gonçalo do Amarante (15,5%) são os Municípios que apresentam o maior percentual de funcionários com este perfil.

Com exceção de Fortaleza, onde o maior número de funcionários está concentrado na área de governança (35,2%), os demais Municípios da ÁREA DE PLANEJAMENTO tem, no setor de cozinha, o ponto de reunião de mão-de-obra. Em Itapipoca, por exemplo, o índice é de 45,5%. Este percentual também é elevado em Camocim (39%), Paraipaba (36%) e Trairi (35,%).

O emprego nos estabelecimentos do setor de restaurantes apresenta tendência semelhante ao do setor de hospedagem, quanto à situação de estabilidade, ou seja, revela variações acentuadas, distinguindo-se o quadro exibido pelo Município de Fortaleza.

Na capital, observa-se que apenas 6,0% dos empregados no setor de restaurantes são eventuais. Inversamente, este índice é muito superior especialmente nos Municípios de Caucaia (70,5%) e Itapipoca (53,5%).



**Figura DCA 12.** Empregos fixos e eventuais – Restaurantes e Similares (Fonte: Pesquisa direta – Ruschmann Consultores 2002)

O percentual de trabalhadores temporários também é elevado nos Municípios de Trairi, São Gonçalo do Amarante, Paracuru e Jijoca de Jericoacoara, pois ultrapassa 40%.

Os empregos eventuais, de maneira geral, estão disponíveis para os finais de semana, feriados e em períodos de alta estação.

A escolaridade dos empregados de restaurantes e similares é diferente entre os municípios da ÁREA DE PLANEJAMENTO. Destaca-se que Fortaleza apresenta algumas características específicas. Na capital, a porcentagem de funcionários sem instrução é pequena (5,7%), a grande maioria dos trabalhadores tem nível fundamental (46,3%) ou médio (46,1%) de escolaridade.

Nos demais Municípios, o número de empregados de restaurantes sem instrução é alto. Os índices chegam a 58,5% em Itapipoca, 47,2% em Jijoca de Jericoacoara, 47% em Caucaia e 44% em Aquiraz.

**Tabela DCA 06.** Grau de escolaridade dos empregados de Restaurantes e Similares

Município	Nível superior (%)	Nível médio (%)	Fundamental (%)	Sem instrução (%)
Fortaleza	1,9	46,1	46,3	5,7
Caucaia	2,5	21,8	28,7	47,0
Itapipoca	0	12,0	29,5	58,5
Aquiraz	2,5	24,0	29,5	44,0
Camocim	1,4	29,2	52,7	16,7
Trairi	0	10,7	64,3	25,0
São G. do Amarante	8,3	45,8	33,4	12,5
Paracuru	0	20,7	51,7	27,6
Paraipaba	2,7	32,8	45,0	19,5
Jijoca de Jericoacoara	1,4	11,4	40,0	47,2

(Fonte: Pesquisa direta – Ruschmann Consultores 2002)

A distribuição por área específica de trabalho em restaurante e similares apresenta perfil distinto em todos os municípios da ÁREA DE PLANEJAMENTO.

Em Fortaleza e Caucaia não se encontrou trabalhador na categoria designada como “multifunção”. Nestes dois casos há um grande percentual de funcionários na área de atendimento (47,5% e 48,2%, respectivamente). A utilização do mesmo funcionário para desempenhar diferentes tarefas no setor de restaurantes é comum, principalmente em Itapipoca (21,8%), São Gonçalo do Amarante (20%) e Trairi (15,5%), o que reduz o número de trabalhadores nos demais setores.

Situação semelhante pode ser observada no Município de Paraipaba, no qual se nota um percentual de 47,2% de funcionários no item “atendimento”, e baixa porcentagem de empregados que desempenham várias funções (2%).

**Tabela DCA 07.** Distribuição do emprego por área de trabalho nos Restaurantes e Similares

Município	Cozinha (%)	Atendimento (%)	Limpeza (%)	Administração (%)	Outros (%)	Multifunção/Empresa familiar (%)
Fortaleza	27,2	47,5	5,5	9,3	10,5	0
Caucaia	29,0	48,2	11,8	8,2	2,8	0
Itapipoca	30,5	26,0	8,7	13,0		21,8
Aquiraz	36,5	33,0	10,5	7,0	11,8	1,2
Camocim	30,0	29,0	10,8	15,0	6,4	8,8
Trairi	36,0	33,0	2,5	10,5	2,5	15,5
São Gonçalo do Amarante	34,2	28,5	11,5	5,8	0	20,0
Paracuru	35,0	25,0	10,0	17,5	2,5	10,0
Paraipaba	11,7	47,2	2,8	6,8	29,5	2,0
Jijoca de Jericoacoara	32,5	29,0	16,8	13,2	3,5	5,0

(Fonte: Pesquisa direta - Ruschmann Consultores 2002)

O próximo item a ser analisado refere-se às agências de turismo receptoras da ÁREA DE PLANEJAMENTO. Para a elaboração dessa análise foram analisadas 14 agências de Fortaleza, empreendimentos objetos das visitas técnicas.

Essas agências empregam, em sua totalidade, 66 funcionários fixos e 78 funcionários eventuais, o que indica pequena capacidade de absorção de mão-de-obra de maneira formal neste setor. Os empregos eventuais respondem por 54,2% da oferta existente enquanto os fixos representam 45,8%.

Em relação à escolaridade dos funcionários das agências e operadoras do Município de Fortaleza, notou-se uma concentração no nível médio, ou seja, 63,2% dos empregados concluíram o segundo grau. O número de funcionários deste setor que apresentaram escolaridade superior representou 32,3% em relação ao total de empregados. Finalmente, o percentual de funcionários com grau de escolaridade fundamental representou apenas 4,5%. Não foi encontrada a presença de trabalhadores sem instrução.

A distribuição por área de trabalho revela a existência de funcionários atuando nas áreas de Agenciamento (26,8%), Operação (12%), Promoção (1,4%), Administração (18,3%) e no item designado como “outros” (51,5%). Nesse item, o trabalho está ligado, principalmente, à atividade de guias de turismo<sup>4</sup>.

Passando-se para a análise do segmento de locadoras, pode-se perceber que a geração de empregos no setor é incipiente do ponto de vista quantitativo, uma vez que a população total do município de Fortaleza ultrapassa dois milhões de habitantes. Existem 42 empresas, sendo cinco ligadas a redes nacionais e internacionais, dentre elas a Localiza, Avis e Hertz situadas na capital. O índice de emprego temporário é baixo (cerca de 8%, segundo pesquisa de campo) em relação ao dos empregados fixos. A média de funcionários por empresa é de 17,7. Existem diversas locadoras menores que empregam, em sua maioria, apenas um ou dois funcionários.

Quanto à escolaridade, os empregados das locadoras estão distribuídos da seguinte forma: 67,5% dos empregados apresentam nível médio de escolaridade, 10% apresentam nível superior e 15,5% cursaram o ensino fundamental. Observou-se, também, a ausência de empregados sem instrução, sendo que 7% deles contam com conhecimento específico nessa área de atuação.

O trabalho nesse setor aparece dividido nas áreas específicas de venda, manutenção, promoção, administração e outros. A maior quantidade de funcionários das empresas de locação está localizada no item “outros”. Foi possível visualizar um percentual de 21% dos funcionários na área de vendas, 14,4% no setor de manutenção, 13,8% na área administrativa e 4,8% no setor de promoção.

Atualmente, as locadoras mantêm 254 veículos, mas, evidentemente, o emprego nesse setor pode apontar crescimento mediante o aumento da demanda turística previsto pela Secretaria de Turismo do Estado do Ceará.

Outra atividade geradora de empregos ligada à área do Turismo é um centro de convenções localizado em Fortaleza. O Centro de Convenções Edson Queiroz conta com 23 empregados fixos e não mantém empregos eventuais ou temporários.

O quadro, apresentado neste relatório, sobre as condições do emprego local relacionado ao Turismo, mostra a necessidade de manutenção de ações de capacitação na forma de treinamentos de mão-de-obra específica em diferentes setores.

É importante lembrar que o Governo do Ceará priorizou a formação educacional e profissional, principalmente, a partir de 1995, alcançando o percentual inédito de 98,6% de

---

<sup>4</sup> Nas agências de turismo receptoras, o guia de turismo normalmente atua enquanto trabalhador esporádico e acaba representando, numericamente, mais que os funcionários fixos.

cobertura nas matrículas da população entre 7 e 14 anos de idade<sup>5</sup>.

Além disso, a análise retrospectiva do PRODETUR/CE I, realizada pela SETUR (2002), aponta que:

“A ampliação das oportunidades educacionais e de escolaridade da população economicamente ativa e a meta de eliminar o analfabetismo na faixa etária de 15 a 39 anos estão sendo perseguidas com programas como o ABC do Sertão, Tempo de Avançar e, sobretudo, Alfabetização Solidária, que somente em 1999 alfabetizou mais de 80.000 jovens e adultos.”

O atendimento à necessidade de corrigir os quadros insatisfatórios na área da educação se impõe enquanto prioridade, pois, conforme dados exibidos neste capítulo o percentual de empregados sem instrução em diversos setores e municípios ainda é elevado.

Neste sentido, além do esforço do Governo do Ceará, que vem capacitando trabalhadores por meio de programas como o Plano Estadual de Qualificação e o Programa de Capacitação de Recursos Humanos para o Turismo, outras instituições, como o SEBRAE e o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC), vêm sendo responsáveis também pelos treinamentos nos municípios analisados neste relatório.

Pelo intermédio do SEBRAE/CE foram realizados diversos treinamentos em diferentes Municípios do Estado. Na ÁREA DE PLANEJAMENTO foram atendidas as cidades de Aquiraz, Camocim, Caucaia, Fortaleza, Paracuru e Paraipaba.

**Tabela DCA 08.** Treinamentos realizados de 1999 a 2001

Itens	1999	2000	2001
Nº de Treinamentos	181	115	94
Nº de pessoas treinadas	4.024	2.756	2.439

(Fonte: SEBRAE)

Os treinamentos implementados pelo SEBRAE foram nas áreas de: Iniciação Empresarial; Gerência de Pequenos Hotéis e Pousadas; Gestão Hoteleira; Marketing Hoteleiro; Marketing de Serviços; Controladoria Hoteleira; Gestão de Custos na Hotelaria; Gestão de Alimentos e Bebidas; Organização e Coordenação de Eventos e Gerência de Restaurantes.

Vale observar que os cursos oferecidos pelo SEBRAE contaram com instrutores graduados, com especialização e experiência profissional na área de atuação.

As informações obtidas junto ao SENAC/CE revelam que a instituição realizou entre 1994 e 2002 cursos e oficinas nas áreas de Turismo e Hospitalidade em alguns Municípios da ÁREA DE PLANEJAMENTO (Fortaleza, Caucaia, Itaipoca e Aquiraz).

O SENAC disponibilizou o número total de matrículas realizadas nesse período. É importante observar que a maior parte delas ocorreu na capital.

**Tabela DCA 09.** Matrículas realizadas de 1994 a 2002

Anos	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002
Matrículas	3.113	1.604	3.193	3.241	2.269	3.589	5.966	3.730	4.725

(Fonte: SEBRAE)

**Tabela DCA 10.** Número de treinamentos e carga horária

Município	1994 MAT/CH	1995 MAT/CH	1996 MAT/CH	1997 MAT/CH	1998 MAT/CH	1999 MAT/CH	2000 MAT/CH	2001 MAT/CH	2002 MAT/CH
Aquiraz	67/220	-	-	-	-	-	-	-	-

...

<sup>5</sup> O governo do Ceará investiu em ações para garantir a permanência do aluno na escola, tais como, a expansão de classes de aceleração, trabalhos de construção, reposição de equipamentos, informatização das escolas e valorização do magistério público.

## Continuação da Tabela DCA 10

Fortaleza	11.693/ 39.542	13.395/ 38.432	130.030/ 64.518	39.338/ 164.379	33.316/ 174.545	31.564/ 147.068	40.227/ 159.579	46.590/ 180.334	41.040/ 178.566
Caucaia	50/175	63/267	76/535	-	-	-	-	-	-
Trairi	-	91/440	-	-	-	-	-	-	-
Itapipoca	158/555	-	-	-	-	-	-	-	-

(Fonte: Senac/Ceará)

legenda: MAT – número de matrículas; CH – carga horária

Os cursos oferecidos na área de Turismo foram: Educação Ambiental; Animação Turística; Atividades Recreativas para Melhor Idade; Atrativos Turísticos; Básicos em Agências de Viagens e Turismo; Cerimonial e Protocolo; Ecoturismo – Modelo de Sustentabilidade para Municípios; Emissão de Bilhetes Aéreos Nacionais; Excelência no Receptivo e Atendimento ao Turista; Informações Turísticas; Marketing Aplicado ao Turismo; Planejamento e Organização de Eventos; Recepcionista de Congressos e Eventos; Recreação e Animação Turística; Relações Interpessoais no Atendimento ao Turista; Serviços de Agências de Viagem e Turismo e Técnico em Guia de Turismo.

Já na área de Hospitalidade, os cursos oferecidos foram: Administração de Pequenos Hotéis e Pousadas; Alternativas Alimentares; Aperfeiçoamento de Garçom/Copeiro; Aperfeiçoamento do Cozinheiro; Aperfeiçoamento para Recepcionista de Hotéis e Pousadas; Arranjo de Frutas; Atualização de Garçom e Garçonete; Atualização de Técnicas de Serviços de Camareira; Barman; Barraqueiro de Praia; Básico de Camareira; Básico de Cozinheiro; Básico de Garçom/Garçonete; Básico de Lancheiro; Biscoitos Caseiros; Bolos, Pães e Pizzas; Bolos Artísticos; Bolos Confeitados; Bolos e Tortas; Camareiro de Hotel; Ceia Natalina; Cestas para Café da Manhã; Chocolate Caseiro; Confeiteiro; Congelamento de Alimentos; Cozinha Alternativa a Base de Caju; Cozinha Alternativa a Base de Soja; Cozinha Internacional da Tecn Hotel Nordeste 2001; Cozinha Italiana; Cozinha Regional; Cozinha Trivial; Cozinheiro; Cozinheiro de Barraca de Praia; Culinária Baiana; Culinária Chinesa; Doces e Salgados; Doces Regionais; Docinhos Especiais para Festas; Docinhos Refinados; Garçom de Barraca de Praia; *Garde Manager* – Preparo de Saladas e Molhos Frios; Gestão Hoteleira; Iniciação a Confeitaria; Lancheiro; Mâitre d’Hotel; Mensageiro de Hotel; Modelagem de Bonecos de Bolos e Docinhos para Festas; Pizzas; Preparação de Drinks; Preparação de Frutos do Mar; Preparação de Molhos; Preparação de Peixes e Crustáceos; Preparação de Salgados; Qualidade no Atendimento em Bares e Restaurantes; Saladas e Risotos; Salgados Refinados; Serviços de Copa; Sobremesa Gelada; Sobremesas Doces; Sorvete Caseiro; Técnica de Congelamento; Técnica e Prática de Limpeza e Arrumação; Técnica e Prática de Serviço de Cozinha; Técnicas de Buffet e Ceia Natalina; Tortas Doces e Salgadas; Tortas Doces Especiais; Tortas Salgadas e Tortas Salgadas Especiais.

Quanto ao Perfil dos Instrutores destes treinamentos, os dados fornecidos pelo SENAC revelam que 20% dos professores apresentam graduação nas áreas de Letras, História, Geografia, Artes Plásticas e Turismo; 20% apresentam Mestrado em Animação e Recreação Turística, Turismo, Políticas Públicas e Geografia e 60% apresentam especialização nas áreas de Meio Ambiente, Turismo e Organização de Eventos.

Segundo a Gerência de Desenvolvimento Profissional do SENAC, esta instituição tem investido em ações específicas no sentido de qualificar (e requalificar) profissionais envolvidos no setor turístico, visando contribuir para o desenvolvimento desta área.

O Programa de Capacitação de Recursos Humanos para o Turismo foi promovido pela Secretaria do Turismo do Ceará em parceria com as Prefeituras Municipais e com a iniciativa privada no período entre 1995 e 2002.

Nos anos 1995 e 1996, os seminários realizados foram voltados para a conscientização e o aperfeiçoamento, procurando envolver os proprietários de hotéis, restaurantes e as prefeituras municipais.

Em 1997, a Secretaria do Turismo criou o projeto denominado “Unidade Móvel”. Trata-se de um projeto cujo objetivo principal é o fortalecimento dos Municípios para a geração do desenvolvimento do turismo por intermédio de um trabalho que conscientiza e qualifica as populações locais para prestar serviços de maneira satisfatória ao visitante.

*“O projeto desloca momentaneamente a Secretaria do Turismo com uma unidade técnica para as regiões com mobilidade para setenta e um Municípios turísticos, implantando ações voltadas para o fomento de negócios em atividades de turismo, capacitando e treinando recursos humanos do setor, realizando pesquisas e inventários da infra-estrutura turística, divulgando os principais programas de turismo do Estado, apoiando os setores públicos e privados, envolvendo as comunidades na conscientização da importância do turismo como uma atividade global e alavancadora do desenvolvimento socioeconômico.” (SETUR, 2002)*

A Secretaria de Turismo do Ceará tem procurado aperfeiçoar os serviços ligados ao turismo para posicionar o Estado no padrão nacional e internacional de competitividade.

Segundo a SETUR, a operacionalização das ações ocorre a partir de uma parceria da iniciativa privada e pública, contando com a participação do Instituto Brasileiro de Turismo (EMBRATUR), Secretaria de Turismo do Estado do Ceará, Banco do Nordeste (BN), Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Estado do Ceará (SEBRAE).

Até julho de 2002 foram capacitadas 17.184 pessoas, conforme relatório final disponibilizado pela Secretaria de Turismo do Ceará.

**Tabela DCA 11. Metas Atingidas – Resultado: 1995 a 2002**

Ano	Curso/ Encenação	Pessoas Capacitadas/ Atingidos	Municípios de Abrangência <sup>6</sup>
1995	02	40	01
1996	56	1.664	14
1997	117	1.987	21
1998	156	6.735	41
1999	112	2.339	37
2000	26	789	01
2001	121	2.540	14
2002	37	1.004	01
<b>TOTAL</b>	<b>627</b>	<b>17.098</b>	<b>130</b>

(Fonte: SETUR)

A Secretaria do Turismo do Ceará ofereceu cursos, seminários e oficinas de conscientização, capacitação e formação de recursos humanos, atingindo diferentes profissionais ligados à atividade turística.

O público-alvo destes treinamentos foi: frentistas, vendedores ambulantes de praia, jornalheiros, guardadores de carro da praia, policiais militares, comunidade pesqueira, garçons, recepcionistas de hotel e aeroporto, arrumadeiras, cozinheiros, gerentes e donos de hotel, pousada, restaurante, bar e empreendedores da atividade turística, professor de ensino fundamental e médio, técnicos dos órgãos envolvidos com turismo e comunidade, aeroportuários, população em geral, guias locais e trilheiros, profissionais do segmento de eventos, garotos na faixa etária de 12 a 17 anos regularmente matriculados na escola, motoristas de táxi e transportes turísticos, gerentes de A&B, maitres e chefes de cozinha, gerentes financeiros, gerentes administrativos e *controllers*, e, finalmente, profissionais da

<sup>6</sup> Os Municípios participantes do programa foram: Aquiraz, Araripe, Barbalha, Baturité, Beberibe, Camocim, Canindé, Cascavel, Caucaia, Crato, Fortaleza, Fortim, Jijoca de Jericoacoara, Guaiuba, Guaramiranga, Horizonte, Ibiapina, Icapui, Itapipoca, Jardim, Juazeiro do Norte, Maranguape, Meruoca, Missão Velha, Nova Olinda, Pacajus, Pacatuba, Pacoti, Palmácia, Paracuru, Paraipaba, Potengi, Quixadá, Quixeramobim, Santana do Cariri, São Benedito, São Gonçalo, Sobral, Tianguá, Trairi, Ubajara, Viçosa do Ceará

área de planejamento turísticos de órgãos governamentais federais, estaduais e municipais da indústria turística.

### 3.10.3 Conclusão e tratamento dos problemas identificados

Em relação à capacitação da população para receber os turistas, pode-se afirmar que há expectativa e disposição por parte dos moradores da ÁREA DE PLANEJAMENTO para atendê-los de maneira satisfatória.

Entretanto, há profunda preocupação diante da possibilidade da permanência definitiva dos visitantes, especialmente estrangeiros, na região. A população local sinaliza os problemas gerados a partir da permanência definitiva dos turistas, quais sejam, a especulação imobiliária, a expulsão da população nativa e a ocupação desordenada.

Para a comunidade consultada, o turismo deve ser incrementado, pois garante a melhoria das condições de vida da população. Esta opinião foi detectada em todos os Municípios investigados.

Mediante tal apreciação, constatou-se que os moradores apresentam significativa conscientização no que diz respeito à necessidade de preservar o bom atendimento ao turista, incentivar a permanência de turistas na região e manter condutas que expressem boas maneiras, garantindo bom relacionamento entre a comunidade e os visitantes.

É importante notar que o poder público iniciou, principalmente nos últimos cinco anos, um movimento para corrigir o descompasso entre o potencial turístico e as condições reais para receber uma maior demanda turística. Para tanto, o governo e outros órgãos ligados aos setores privados têm implantado cursos de capacitação por meio de treinamentos em diferentes setores da área do turismo.

A ampliação deste investimento, ocorrida no Estado do Ceará merece ser destacada enquanto medida imprescindível para a criação de condições favoráveis ao desenvolvimento do turismo, procurando melhorar a qualidade de vida das populações fixas, não apenas pela capacitação, mas, principalmente, por ações concretas na área de saúde e educação já apontadas.

De forma geral, pode-se afirmar que, exceto no Município de Fortaleza, ainda há carência de profissionais especializados em diferentes níveis do setor turístico, o que justifica a necessidade de dar continuidade aos investimentos em capacitação profissional nesta área. Notou-se, por exemplo, a existência significativa de profissionais sem nenhuma instrução atuando nos setores de hotelaria, restaurantes e similares. Contudo, diferentes instituições responsáveis por treinamentos diversos têm procurado atender à necessidade de fornecer habilitação profissional, ou seja, profissionalizar a mão-de-obra local.

Estas ações apontam um movimento no sentido de preencher as carências, tanto em relação ao atendimento aos visitantes, quanto à criação de novos postos de trabalho destinados à comunidade local dos Municípios de interesse.

Fortalecido pelo incentivo propiciado pelo Governo do Estado do Ceará, o turismo desponta como uma possibilidade presente no Estado, entretanto, é preciso focalizar o empresariado como um dos fatores determinantes para o crescimento desta vocação do Ceará, e não apenas considerar que as especificidades quanto à sua geografia e aos sistemas geoambientais sejam suficientes para garantir o crescimento da atividade turística.

Os projetos propostos no item destinado às proposições quanto à capacitação, consideram as diversidades de cada município em função de suas características sociais (setores, perfil da população, entre outros), assim como as econômicas e de infra-estrutura, buscando estimular o desenvolvimento em todos esses aspectos, por tornar-se ferramenta capaz de controlar problemas pontuais como a migração para os grandes centros urbanos das populações e o aumento de gastos turísticos através da boa qualidade dos serviços. Ainda, as ações de capacitação levam em conta o número de empregos criados, assim como as projeções com base nos investimentos a serem realizados na ÁREA DE PLANEJAMENTO, direcionando assim, bases para a organização e qualidade do turismo.