

EMPREGABILIDADE DO PROFISSIONAL EM TURISMO NA HOTELARIA BRASIL/PORTUGAL

Domira Fernandes de Araujo

Fundação Visconde de Cairu, Bahia, Brasil

domira21@yahoo.com.br

Maria da Conceição Pereira Ramos

Faculdade de Economia-FEP

Universidade do Porto-UP, Portugal

cramos@fep.up.pt

Resumo

O presente estudo apresenta uma análise da empregabilidade do profissional com formação em Turismo/Hotelaria no Brasil e em Portugal, na perspetiva de um desenvolvimento económico sustentável. Trata-se de alguns resultados de uma investigação de pós-doutoramento, motivada pela necessidade de se ampliar uma discussão sobre a relação entre a formação em Turismo e a empregabilidade no mercado laboral, com o objetivo de analisar se a formação do profissional em Turismo/Hotelaria está a contribuir para a empregabilidade desses profissionais no mercado de trabalho. Para a realização desta pesquisa, como suporte da abordagem teórica, foi utilizada informação proveniente de publicações de estatísticas de organismos públicos responsáveis pela política de turismo, nomeadamente da Organização Mundial de Turismo (OMT), do Turismo de Portugal e do Ministério do Turismo do Brasil, de estudos de inserção profissional no setor da hotelaria, assim como de inquéritos similares realizados por estudos e publicações académicas, a partir de uma pesquisa bibliográfica no campo do turismo e da hotelaria, nas áreas da formação e qualificação profissional. Estas preocupações devem fazer parte das estratégias diferenciadoras da prática e da imagem das organizações turísticas e hoteleiras.

Palavras-chave: turismo; empregabilidade; formação; desenvolvimento sustentável.

Abstract

This study presents a comparative analysis of employability with professional training in Tourism/Hospitality in Brazil and Portugal, in the perspective of sustainable economic development. This is a post-doctoral research, motivated by the need to broaden a discussion on the relationship between Tourism training and employability in the labor market, with the aim of analyzing the formation of the professional Tourism/Hospitality is

contributing to the employability of these professionals in the labor market. For this research, in support of the theoretical approach was used information from publications stats responsible for, including the World Tourism Organization (UNWTO), the Tourism of Portugal and the Ministry of Tourism of Brazil tourism policy public body as studies employability in the hospitality sector, as well as similar surveys conducted by academic studies and publications, from a bibliographical research in the field of tourism and hospitality in the area of vocational training and qualifications and should make these concerns part of the differentiating strategies practice and image of tourism and hotel organizations.

Keywords: Tourism - employability - training - sustainable development .

Introdução

É reconhecido a nível mundial o mérito do incremento do turismo no desenvolvimento económico das regiões recetoras. Brasil e Portugal não fogem à regra, uma vez que o turismo é uma das bases em que assenta o crescimento económico e o emprego destes países. Partindo dessa premissa, é importante uma reflexão sobre o panorama da formação em Turismo no Brasil e em Portugal, procurando avaliar a empregabilidade do profissional com essa formação na perspetiva de uma estratégia competitiva para um desenvolvimento sustentável.

Com o crescimento da atividade turística, percebe-se cada vez mais que as empresas necessitam de conjugar o aumento da qualidade com a diminuição de custos, de forma de melhorar a competitividade frente ao mercado. Nesse sentido, as organizações hoteleiras, como empresas prestadoras de serviços, importantes no setor da atividade turística e responsável pela forte oferta de emprego, têm como principal ferramenta estratégica o seu capital humano.

As organizações têm procurado profissionais devidamente qualificados, com conhecimentos e aptidões que possibilitem desenvolver as suas competências essenciais nas organizações. Dessa forma, é importante que as instituições responsáveis pela formação estabeleçam um diálogo com os empregadores, para que essa qualificação possa atender às exigências do mercado. Para melhorar a qualidade dos seus serviços, e conseqüentemente a sua posição no mercado, é importante que as instituições formadoras invistam no setor de capacitação profissional, não só procurando no mercado de trabalho profissional qualificado, mas também qualificando os próprios recursos humanos, investindo nos mesmos e na sua progressão de carreira, com o objetivo de mantê-los motivados e competentes, contribuindo para o aumento da sua auto-estima, valorização pessoal e

qualidade do trabalho, o que, conseqüentemente, se vai refletir num melhor desempenho da sua atividade profissional.

Relativamente ao emprego, e sendo o turismo um importante setor de serviços, o crescimento do emprego nessa atividade tem sido superior ao observado nos restantes setores da economia. Ainda que muito deste acréscimo se deva a emprego de natureza sazonal, que caracteriza o turismo, trata-se de um importante polo de criação de emprego, absorvendo nomeadamente muita população jovem.

O turismo tem ocupado o espaço de tradicionais indústrias, absorvendo grandes contingentes de profissionais desempregados do setor industrial. Ainda assim, ao comparar o turismo com os demais setores da economia, nomeadamente os tradicionais, é possível constatar que se trata de uma atividade recente e ainda carente de alguns consensos teóricos e académicos para atender à dinâmica da atividade turística (Casteli, 2001).

Segundo Araújo (1998: 71), com os avanços tecnológicos, observa-se que se amplia o campo de atuação no turismo e que as mudanças introduzidas pela tecnologia levam à procura de especialização para elevar o grau de produtividade e a eficiência das empresas. A tecnologia desempenha um papel importante, nomeadamente as tecnologias de comunicação, na promoção do destino turístico, mas o que vale mesmo é o conteúdo, a essência do saber. Pessoas, empresas e países que não forem capazes de aprender na velocidade requerida pela dinâmica dos mercados globais deverão contentar-se com papéis secundários no cenário dos negócios.

O crescimento acelerado no setor do turismo reflete-se de forma impactante nos destinos turísticos, o que requer um cuidadoso planeamento e gestão da atividade, de forma a produzir indicadores de pesquisa que contribuam no modo de crescimento e promovam a sustentabilidade dessa atividade.

O turismo é uma atividade complexa e exige dos profissionais uma intensa dedicação, tendo uma relação direta com outros setores, tais como economia, política, meio ambiente e infraestrutura.

La formación brinda al individuo conocimientos teóricos, habilidades y destrezas que le permiten desempeñarse con seguridad y eficiencia en el puesto de trabajo que ocupe, traduciéndose en un indiscutible beneficio para la organización, ya que los recursos humanos, especialmente en las actividades turísticas, son la clave para el éxito empresarial para conseguir una excelencia en la prestación de los servicios (Araujo, 1999: 307).

Tudo isso indica que a formação em Turismo representa uma componente importante no âmbito da qualificação profissional turística e deve estar em conformidade com as

exigências do mercado, formando recursos humanos com elevado nível de qualificação e com um vasto horizonte de conhecimentos, nomeadamente língüísticos.

É preciso garantir a formação em termos de valores de cidadania, conhecimentos científicos e preparação para o mercado de trabalho. Também a colaboração entre escolas, empresas e famílias poderá conduzir à formação para a cidadania, conhecimento e empregabilidade (Ramos, 2003: 252).

São visíveis os avanços, tanto académicos como profissionais, neste setor, proporcionando maior oferta de produção, mais publicações, estudos de impactos sócio-económico-ambientais, cursos de qualificação e especialização, entre outras iniciativas que atestam uma maior consciência da necessidade de profissionalização para responder ao mercado laboral. A formação de recursos humanos no turismo verificou um crescimento extraordinário nos últimos 50 anos, embora em muitos casos de forma não planeada (Cooper *et al.*, 1996).

A competitividade é um aspeto fundamental para alcançar o desenvolvimento sustentável de uma região, em especial onde o turismo é uma componente de criação de riqueza. Essa competitividade é analisada a partir das características dos destinos turísticos, no que concerne aos seus atrativos naturais, culturais, históricos, à sua organização, informação, acesso e capital humano qualificado (Araújo, 2011).

O presente trabalho apresenta alguns resultados da investigação sobre a empregabilidade do profissional com formação em Turismo/Hotelaria no Brasil e em Portugal, recorrendo a um inquérito realizado respetivamente no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Bahia-IFBA e na Escola de Hotelaria do Porto, e faz parte da uma investigação de pós-doutoramento, realizada na Faculdade de Economia (FEP) da Universidade do Porto (UP), na área de Economia dos Recursos Humanos.

A referida investigação foi motivada pela necessidade de se ampliar uma discussão sobre a relação entre a formação em Turismo e a empregabilidade no mercado laboral, com o objetivo de analisar se a formação do profissional em Turismo/Hotelaria está a contribuir para a empregabilidade desses profissionais no mercado de trabalho. Para tal, procurou-se conhecer o panorama do turismo internacional, no Brasil e em Portugal, e o modo como se avalia a formação do profissional nesta área, como contributo para a sua empregabilidade, para uma estratégia competitiva de um desenvolvimento económico sustentável.

1. Turismo e desenvolvimento sustentável

O debate sobre a sustentabilidade do turismo foi influenciado pela evolução do conceito de “desenvolvimento sustentável”, apontando para o facto de que é preciso

considerar apropriadamente os bem-estares económico, ambiental, sociocultural e político de longo prazo (Ramos, 2012a,b).

A Organização Mundial do Turismo (OMT, 2003) define o turismo sustentável como aquele que é ecologicamente sustentável no longo prazo, economicamente viável, ético e socialmente equitativo para as comunidades locais, propiciando um desenvolvimento sustentável.

Os esforços recentes de desenvolvimento e de turismo vêm reconhecendo os desafios atuais relacionados com as questões ambientais, sociais, económicas e ecológicas, visando também ações responsáveis na busca da sustentabilidade local.

O desenvolvimento local acontece quando as pessoas envolvidas são beneficiadas nos seus territórios, pelo que a noção de “turismo sustentável” deve ter em conta um modelo de desenvolvimento económico que permita melhorar a qualidade de vida das comunidades anfitriãs com benefícios económicos e sociais não só para os residentes, mas também para as empresas. "Temos a viabilidade política e econômica, mas o econômico é apenas o instrumental – o social é o mais importante" (Sachs, 2002: 1).

O desenvolvimento sustentável do turismo pode contribuir para a concretização de uma ecologia mais social, em que o turismo esteja mais próximo da sociedade local, buscando efetivar o equilíbrio dos três pilares da sustentabilidade: social, económico e ambiental.

O conceito de “sustentabilidade” tem significados e perspectivas teóricas associados a diferentes campos de estudo, incluindo os regionais, mas em todos eles a questão está associada a aspetos económicos. Nos países menos desenvolvidos, o conceito assume características diferentes das dos países desenvolvidos. Mais visível no turismo, os países latino-americanos, especialmente, começam a reforçar os laços entre os recursos e a sua cultura de impacto ambiental, de modo a que o desenvolvimento integrado capte o interesse de um turismo de experiência¹ (WTCC, 2005).

A busca da sustentabilidade passa por enfrentar diversos problemas existentes na sociedade, tais como: crescimento populacional; miséria e fome; concentração de terras nas mãos de poucos; mudanças climáticas; poluição das águas e outros. Portanto, o desenvolvimento sustentável deve garantir o equilíbrio entre o ser humano e o meio em que este vive, com a participação da sociedade nas decisões políticas que irão afetar o seu quotidiano.

¹ Conjunto de ações desenvolvidas na região, tendo como base as teorias defendidas por Rolf Jensen, a partir do seu livro *The Dream Society (A Sociedade dos Sonhos, 1999)*, e pelos autores Joseph Pine e James Gilmore, por meio da publicação *The Experience Economy (Economia da Experiência, 1999)*.

2. Panorama do turismo internacional

O turismo, hoje, mesmo tendo em conta a diversidade de contextos geográficos, é uma das principais atividades económicas, políticas e sociais. Organizado a partir da segunda metade do século passado, tornou-se um dos setores-chave da economia de grande parte dos países, justificando em maior ou menor grau numerosas atividades, entre as quais a construção civil e obras públicas, os transportes, a agropecuária e os serviços. Para o World Travel & Tourism Council,

Economia do Turismo se refere ao Produto Interno Bruto (PIB) direto e indirecto, também conhecido como Valor-adicionado e os empregos a associados a demanda de Viagem e Turismo. Esta é a mais ampla medida da contribuição do sector turístico a economia residente. Estabelecimentos nesta categoria incluem os sectores manufactureiro, de construção, governamental, etc., que estão associados com investimento de capital, serviços governamentais e exportações não relacionadas aos visitantes, como aviões, combustíveis e navios de cruzeiro (WTTC, 2005: 9).

Para a Organização Mundial do Turismo – OMT (2011), existe uma forte correlação entre o ambiente económico e a expansão da atividade turística. Quando a economia cresce, o nível da receita disponível aumenta e parte desta é gasta com atividades relacionadas com o turismo. Por outro lado, a redução do ritmo de crescimento da economia resultará frequentemente na diminuição do gasto turístico. Ainda segundo a mesma fonte, o turismo é sustentável quando reconhece e respeita o património histórico e cultural das regiões e localidades recetoras, contribui para o fortalecimento das economias locais, gerando emprego e qualidade de vida para as populações envolvidas, e tem impactos sobre 52 setores da economia. A prioridade das políticas nacionais no setor do turismo deve-se à sua importância crescente como atividade geradora de rendimento e de empregos diretos e indiretos, num momento de dificuldades económicas vivenciadas pelos países da Europa.

Historicamente, o crescimento da chegada de turistas internacionais tem superado o crescimento da economia. Por exemplo, no período de 1975 a 2000, o turismo teve um crescimento médio de 4,6% ao ano, enquanto o crescimento económico mundial médio, medido pelo PIB, foi de 3,5% ao ano (OMT, 2010).

Segundo o último Barómetro OMT do Turismo Mundial², as chegadas de turistas internacionais cresceram 5% em 2013, até alcançar 1,087 bilhões. O setor turístico demonstrou uma notável capacidade de adaptação às condições instáveis dos mercados, assim como para impulsionar o crescimento e a criação de emprego em todo o mundo, apesar dos desafios económicos e geopolíticos que persistem. "De facto, o turismo foi um dos poucos setores que trouxeram boas notícias para muitas economias", acrescentou o secretário-geral da OMT, Taleb Rifai (OMT, 2014). Em termos absolutos, a Europa liderou o crescimento, com a chegada, em 2013, de 29 milhões de turistas internacionais a mais do que no ano anterior, totalizando 563 milhões, prevendo a OMT para 2014 um crescimento de 4% a 4,5%.

Uma constatação com base num estudo divulgado pelo relatório do Conselho Mundial de Turismo e Viagens – WTTC (2012) é a de que um em cada 11 empregos do mundo está relacionado com o setor do turismo³. O número de empregos relacionados com o turismo aumentou de cinco milhões para 250 milhões em todo o mundo, estando mais de 10% dos novos empregos criados em 2011 relacionados com o setor. Para este estudo, o relatório do WTTC analisou 184 países de 24 regiões. A indústria foi responsável por 3% do PIB mundial produzido em 2012, e a expectativa é de que neste ano o índice atinja os 3,2%, sendo superior aos 2,4% previstos para o crescimento económico global.

Dados divulgados no documento Panorama do Turismo Internacional, da Organização Mundial de Turismo – OMT (2009), o turismo situa-se em 4º lugar, na categoria de exportação, abaixo apenas dos combustíveis, produtos químicos e automóveis. Para muitos países, a atividade turística é uma das principais fontes de receita e imprescindível para a geração de emprego e rendimento.

Em muitos países em desenvolvimento, o turismo é uma das principais fontes de rendimento, nomeadamente na geração de empregos e oportunidades de trabalho para o desenvolvimento sustentável. A maneira mais abrangente de medir a importância económica do turismo recetivo e do turismo interno nas economias nacionais é através da implementação da Conta Satélite do Turismo – CST, aprovada em 2008 pela OMT, que apresenta resultados completos e comparáveis. O conhecimento e a experiência adquiridos com estas CST têm certamente contribuído para uma melhor compreensão do papel do turismo nas economias do mundo e permitido a primeira avaliação de indicadores-chave.

² G1 Turismo e Viagem: <http://g1.globo.com/turismo-e-viagem/noticia/2014/01/turismo-internacional-avanca-5-em-2013-e-supera-expectativa-da-omt.html> (consultado a 12-08-2014).

³ Associação Brasileira de Empresas de Eventos – ABEOC: <http://www.abeoc.org.br/2013/03/turismo-gera-mais-de-250-milhoes-de-empregos-em-2012> (consultado a 28-12-2013).

3. Panorama do turismo no Brasil

Nas últimas duas décadas, as atividades relacionadas com o turismo têm sido apontadas como estratégia viável e competitiva para o desenvolvimento económico e sustentável do território brasileiro. A missão institucional do Ministério do Turismo (MTur), criado em 2003, é justamente a de desenvolver o turismo como uma atividade económica sustentável, com papel relevante na geração de empregos e divisas, proporcionando a inclusão social.

No *ranking* das maiores economias do setor turístico, o Brasil encontra-se na 18.^a posição em tamanho absoluto, na 137.^a quanto à contribuição relativa para a economia nacional e no 127.^o lugar quanto ao crescimento de longo prazo (10 anos), segundo estimativas da WTTC. Porém, é de ressaltar que o país ocupa a modesta 26.^a posição dos países mais visitados no *ranking* da Organização Mundial do Turismo.

Com base nos indicadores económicos produzidos pelos institutos de pesquisas, nos últimos anos, o turismo vem sendo considerado um dos principais setores produtivos do mundo e representa uma faturação de 10% do Produto Interno Bruto – PIB mundial (MTUR, 2012)⁴, com destaque no cenário económico mundial. Estudos da Fundação Gertúlio Vargas – FGV (2010) projetam também a criação de dois milhões de empregos formais e informais de 2010 a 2014. Em 2012, a hotelaria gerou mais de 250 milhões de emprego no Brasil. Considerando estas oportunidades, torna-se cada vez mais necessária a execução de uma estratégia de formação de recursos humanos.

Uma das carências relacionadas com o mercado de trabalho em turismo no Brasil está vinculada à eficiência e à efetividade da qualificação profissional, que tem grande impacto na qualidade dos serviços prestados e na ampliação e valorização das ocupações em turismo.

É primordial que a situação do ensino de turismo no Brasil seja alvo de discussões e objeto de comparação com a realidade de outros países, procurando assim espelhar-se em experiências de êxito, bem como aprender com os casos bem sucedidos, o que pode representar um ingrediente relevante no âmbito da qualificação profissional turística, desde que em conformidade com as exigências do mercado.

Do ponto de vista da geração de empregos, no Brasil, os números revelam que mais de 31 mil novos postos de trabalho deverão surgir no setor apenas nos próximos anos. O impacto na economia, por outro lado, será bastante significativo, tanto quando se considera o valor total do investimento – mais de R\$ 7 bilhões –, como quando se avalia o capital que os empregos introduzirão nas diversas cidades em que se encontram os hotéis, de acordo com a BSH International, no seu Mapa de Investimentos (2011).

⁴ Ministério Brasileiro do Turismo – MTUR. Estudos da Fundação Gertúlio Vargas, FGV (2010): http://www.turismo.gov.br/turismo/noticias/todas_noticias/20100621.html (consultado a 28/03/2012).

O acesso do profissional com formação superior em Turismo deve ser considerado elemento central no aspeto relacionado com a relevância e responsabilidade social das instituições de educação superior, pois o cidadão bem formado poderá ser peça-chave na consolidação de um desenvolvimento sustentável que respeite as dimensões ambientais, sociais e culturais. Com o turismo, sobretudo para as cidades, há um aumento sem precedentes de contactos entre culturas, colocando também sérios desafios à gestão da diversidade cultural, à comunicação intercultural e à formação (Ramos, 2008).

O *Boletim de Desempenho Económico do Turismo* (FGV, 2012) mostra também o otimismo do empresariado relativamente ao trimestre julho-setembro/2014, que detetará os efeitos da segunda quinzena do mundial de futebol. Das empresas pesquisadas, 52% manifestaram intenção de investir, afirmando que 16,3% do faturamento, em média, será reaplicado principalmente em formação de funcionários, infraestrutura das instalações, tecnologia da informação, *marketing* e promoção de vendas.

O crescimento da indústria turística no Brasil é impulsionado fundamentalmente pelo mercado interno (85%), sendo o mercado externo responsável por 15%. A faturação média das empresas do setor de turismo cresceu 11,1% no segundo trimestre de 2014, em comparação com o mesmo período de 2013, de acordo com o *Boletim de Desempenho Económico do Turismo*, produzido pela Fundação Getúlio Vargas FGV⁵, que se baseia em informações fornecidas por gestores de 678 empresas, com faturação de R\$ 8,2 bilhões, e um quadro de 72.367 funcionários⁶. Os percentuais mais elevados foram registados nos segmentos de parques e atrações turísticas (15,8%), turismo recetivo (15,3%), meios de hospedagem (15,1%) e transporte aéreo (11,6%).

O setor turístico brasileiro participa dessa nova fase de crescimento e consolida-se como importante atividade económica para a geração de emprego, o desenvolvimento social, investimentos em infraestrutura, sustentabilidade e modelagem do ambiente competitivo.

4. Panorama do turismo em Portugal

Segundo dados da Organização Mundial do Turismo, em 2006, Portugal foi considerado um dos 20 maiores destinos do mundo, com quase 12 milhões de turistas a visitar Portugal, um valor superior à população residente no país.

Amplamente reconhecido pelas suas potencialidades de atrativos turísticos (sol, praias, gastronomia, sobretudo pela herança cultural e patrimonial), o turismo em Portugal é considerado um dos mais importantes setores da economia do país e apresenta uma

⁵ http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/dadosefatos/conjuntura_economica/boletim_desempenho_turismo (consultado a 28-12-2013).

⁶ http://www.turismo.gov.br/turismo/noticias/todas_noticias/20140915.html (consultado a 28-12-2013).

tendência crescente. As receitas do turismo em Portugal cresceram 8,4% até maio de 2011, nos primeiros cinco meses deste ano, onde os turistas de outros países foram responsáveis por receitas turísticas no valor de 2.590 milhões de euros, mais 200,7 milhões de euros do que no mesmo período do ano anterior, segundo os dados divulgados pelo Banco de Portugal (BdP)⁷.

Para o Ministério da Economia e do Emprego de Portugal, as prioridades de qualificação dos recursos humanos no setor do turismo competem à Direção de Formação, tendo em vista a necessidade de reconhecimento de cursos de formação profissional e a certificação da aptidão profissional para o exercício das profissões do setor e, ainda, a gestão de formação, designadamente a das escolas de Hotelaria e Turismo⁸.

As exigências colocadas por um mercado fortemente competitivo que aposta à escala global preferencialmente no recurso humano determina um investimento redobrado na formação e qualificação (Trindade, 1997). De acordo com Ramos (2009), o sistema de formação tem um papel decisivo na satisfação das competências exigidas pelo mercado de trabalho.

Segundo o estudo da CST de Lisboa (2010), o Turismo na Região de Lisboa cria 79 mil empregos diretos – hotéis, aeroportos atividades de recreação, etc. – e contribui com mais 21 mil empregos indiretos de fornecedores das atividades características. Adicionalmente, foi contabilizado um impacto da economia, estimado em mais 39 mil empregos, ou seja, no total, em termos de emprego, o impacto global é de 139 mil empregos no turismo, só na Região de Lisboa – 9,8% do total do emprego.

O *Travel & Tourism Competitiveness Report* (2013) do World Economic Forum coloca Portugal em 20.º lugar no *ranking* global de competitividade e em 5.º lugar ao nível dos países da bacia do Mediterrâneo, no que respeita à prioridade atribuída ao setor de Viagens e Turismo. A estimativa da Organização Mundial do Turismo (OMT) refere que o turismo crescerá a nível mundial até 2030 a um ritmo de 3,3% ao ano, com mais 40 a 43 milhões de turistas por ano até essa data.

Desde o início de 2012, a contribuição do turismo de Portugal para as exportações tem sido crescente, representando em setembro de 2013 mais de 14% das exportações de bens e serviços (e mais de 46% dos serviços exportados). De acordo com estudos do PwC, Portugal (2014), os dados históricos indicam que a resposta para o crescimento do turismo em Portugal será através da continuação da aposta nos turistas estrangeiros e no turismo internacional intraeuropeu.

⁷ <http://planeamentoterritorial.blogspot.com/2011/10/turismo-em-portugal-uma-aposta-com.html> (consultado a 15/02/2013).

⁸ <http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/turismodeportugal/ContactosOrg/Pages/Forma%C3%A7%C3%A3o.aspx> (consultado a 15/02/2013).

O World Economic Forum (WEF) indica, no seu *Relatório de Competitividade em Viagens & Turismo* (2013), que Portugal apresenta oportunidades claras de crescimento, principalmente no que toca aos recursos naturais disponíveis e associados a uma exploração consciente e adequada dos mesmos. Por outro lado, o mesmo *ranking* diz-nos que as principais falhas do país são a pouca eficácia do *marketing* e as políticas de contratação disponibilizadas às equipas que recebem e servem o turismo.

O setor do turismo em Portugal vem sendo tratado como um setor estratégico para a economia nacional, não só pelo emprego, ao assegurar a empregabilidade de um conjunto significativo da população (8%), como também pela reconversão e requalificação de profissionais originários de outros setores, pela natureza e pela diversidade no setor do turismo. É igualmente estratégico para a economia, tanto pela importante contribuição para o aumento do Produto Interno Bruto – 10% aproximadamente –, como pela contribuição para as exportações (14%) e para a Balança Comercial Portuguesa, além de ser considerado o maior exportador de serviços (46%).

As empresas do setor, tais como os operadores turísticos, as agências de viagem, as companhias de transporte, as unidades de alojamento ou restauração, entre outras, têm vindo a ser desafiadas nos últimos anos a consolidar a sua competitividade pelo ajustamento ou mesmo pela redefinição do seu modelo de negócio.

5. A formação e a empregabilidade no turismo e hotelaria

A globalização criou novas formas de relacionamento entre os países e promoveu profundas alterações também no universo do trabalho, como o surgimento de setores de produção inteiramente novos, novas maneiras de fornecimento de serviços e novos mercados. Nesse contexto, a necessidade de aperfeiçoamento pessoal e profissional e a responsabilidade pela gestão da própria carreira são requisitos essenciais para quem atua ou deseja atuar no mercado de trabalho. Portanto, a aquisição de técnicas e o desenvolvimento de habilidades pessoais e profissionais são fundamentais para acompanhar essa tendência do mercado e construir uma carreira bem-sucedida.

A formação superior em Turismo é considerada um elemento central e de relevante responsabilidade social na consolidação de um desenvolvimento sustentável que respeite as dimensões ambientais, sociais e culturais (Ramos, 2012). A educação e formação para o setor do turismo e da hotelaria tem estado em conformidade com a necessidade de os diplomados nessas áreas possuírem uma base de multicompetências que lhes permitam ser criativos, flexíveis e adaptáveis, dado o ambiente de trabalho sempre em mudança.

Segundo o estudo da Organização Internacional do Trabalho (OIT), intitulado *Global Employment Trends*, a população juvenil mundial cresceu 10,5% nos dez últimos anos, enquanto a taxa de emprego para essa população foi apenas de 0,2%. Nas economias em desenvolvimento, a situação é ainda mais preocupante, já que, enquanto a população jovem cresceu 10,1%, as taxas de emprego declinaram em 11,7%. Daí a necessidade de definir profissões estratégicas e formações prioritárias, procurando fazer uma gestão antecipada das competências e das qualificações, com a adoção de estratégias de desenvolvimento sustentável, considerando a pertinência das relações entre formação e emprego (Ramos, 2009). Nesse sentido, o estudo da formação em Turismo em países como Brasil e Portugal pode contribuir para a construção de uma concepção de educação mais igualitária, intercultural e sintonizada com a sociedade do conhecimento, para o alcance de um mercado mais competitivo e de um desenvolvimento sustentável.

Por “empregabilidade” entende-se a oportunidade e capacidade de as pessoas adquirirem competências que lhes permitam encontrar, manter e enriquecer a sua atividade e mudar de emprego (Kovács, 2002: 167).

O mercado hoteleiro é um dos segmentos da economia que mais cresce no país, existindo uma procura cada vez maior de profissionais para trabalhar nessa área. Todavia, há carência de pessoas qualificadas para responder às procuras exigidas pelo *trade* turístico, nomeadamente nas grandes capitais, onde se concentram os maiores hotéis, e atualmente nos complexos turísticos localizados ao longo da costa litoral.

Referindo-se à questão particular da hotelaria, Contreiras (2009) considera que ela é especialmente visada por forças contemporâneas como a globalização, as novas tecnologias, a livre circulação de capitais, as exigências ao nível da inovação e incorporação de tecnologias de informação e comunicação (TIC). Este é um setor em constante mutação, pelo que a adaptação a novas condições e mecanismos, como é o exemplo das TIC, surge como uma resposta e aproveitamento de processos evolutivos, retirando dos mesmos vantagens para as empresas.

Ansarah (2002) afirma que o profissional do setor do turismo precisa de ter uma ampla formação cultural, ser criativo e inovador, dominar as funções operacionais do trabalho, ser um líder e tomar decisões, além de ser um profissional com conhecimento teórico-prático.

De acordo com Castelli (2003), o crescimento do setor do turismo proporcionou uma expansão das empresas hoteleiras, exigindo do elemento humano uma formação especializada para todos os níveis de ocupação que compõem a estrutura organizacional do hotel.

Face a essa nova realidade, o mercado passa a exigir um perfil profissional mais adequado a uma procura crescente, requerendo, cada vez mais, profissionais mais

dinâmicos, flexíveis e adaptáveis a diferentes situações, capazes de compor equipas, e pessoas com qualificação capazes de realizar com excelência o seu desempenho na prestação de serviços e de analisar de forma crítica o mercado em que estão inseridas.

Segundo Castelli,

Para as empresas prestadoras de serviço, existe uma estreita correlação entre o nível de educação e treinamento dado aos seus empregados e a sua competitividade e sobrevivência. Correlação esta fácil de ser compreendida, mas nem sempre tão fácil de ser posta em prática. (Castelli, 2003: 29)

Relativamente às mudanças que vêm ocorrendo no cenário comercial, com a competitividade entre o mesmo público alvo, o capital humano passou a servir como estratégia de grande relevância para os empreendimentos, buscando estabelecer um diferencial no seu quadro de funcionários. A qualificação dos seus profissionais, principalmente para aqueles que são especializados na prestação de serviços, a exemplo dos que atuam junto do setor hoteleiro, onde os serviços prestados são, na sua maioria, intangíveis e, porque dependentes dos desejos dos consumidores, sempre em constantes mudanças.

A garantia da inserção do profissional de turismo e de hotelaria no mercado de trabalho está relacionada com a formação sólida e permanente, a ética, o constante aperfeiçoamento das habilidades, a seriedade profissional e o respeito pelos prazos e obrigações (Fornari, 2006: 26), o que pressupõe que as empresas procuram profissionais especializados com o intuito de estabelecer o diferencial no mercado em que atuam, entendendo que o desenvolvimento sustentável das atividades das empresas hoteleiras está intimamente ligado à qualidade dos profissionais que as desempenham. Nesse sentido, ter a profissionalização desse capital humano passa por receber educação e formação adequadas para se tornarem aptos a superar as expectativas que o mercado de trabalho impõe. Depois da sua formação, muitos destes profissionais ficam sem emprego no país de origem, pelo que a migração pode ser encarada como uma boa solução de condução destes indivíduos para onde haja possibilidades de exercerem as suas funções e ainda de geração de alguns efeitos positivos, uma vez que quanto mais qualificados forem, maiores serão as probabilidades de obterem um bom emprego no território de chegada (Castro, 2011). O investimento em capital humano surge como um elemento estratégico que promove o desenvolvimento sustentado e permite manter ou melhorar o posicionamento das empresas de turismo no mercado.

No turismo, a hotelaria faz parte do setor de prestação de serviços e é um dos mercados que mais crescem e geram empregos diretos. Considerando estas oportunidades, torna-se cada vez mais necessária a execução de uma estratégia de formação de recursos humanos para melhorar as estatísticas do emprego no turismo e apoiar a tomada de decisão num setor que representa 9% do PIB mundial e é uma ferramenta comprovada para promover o desenvolvimento sustentável.

6. Motivação da pesquisa

A motivação para a escolha do tema justifica-se, principalmente, pela necessidade de se ampliar uma discussão sobre a relação entre a formação em Turismo e as exigências do mercado laboral e a maneira como essas duas variáveis implicam e se relacionam com o desenvolvimento turístico competitivo e sustentável. Esta preocupação surge já indicada numa das linhas futuras da tese de doutoramento de Araújo (2009), *La enseñanza superior e inserción laboral de los profesionales con formación em turismo y áreas afines: El caso del Polo Turístico Salvador e Entorno*, além da experiência profissional vinculada à gestão do turismo, pela Secretaria de Turismo do Estado da Bahia, com o Programa PRODETUR I e II, cuja orientação trilha pela sustentabilidade, na BAHIATURSA, com qualificação do profissional no setor do turismo, assim como junto do SEBRAE-BA, com o programa da economia criativa associada ao turismo.

No caso de Portugal, devido à indicação na linha futura da pesquisa anterior, já apontar um país europeu, e ser o turismo em Portugal um dos mais importantes setores da economia portuguesa, correspondendo a 11% do PIB em 2004 (Ministério da Economia e Inovação, 2007), com uma tendência crescente (13,8% da riqueza gerada em 2010, segundo o World Travel & Tourism Council – WTTC), onde a formação superior em Turismo é um elemento central e de relevante responsabilidade social, na consolidação de um desenvolvimento sustentável.

A intenção deste trabalho é, igualmente, fazer um estudo comparativo entre o Brasil e Portugal, ambos países com grande potencial de crescimento nesta área, além de analisar as políticas europeias, nomeadamente portuguesas, neste domínio, partindo da observação de que a produção científica comparativa Brasil *versus* Portugal no que respeita especificamente a esta temática é escassa. Durante a realização da pesquisa, foi possível identificar o estudo “Novas forças económicas e sociais para vencer a crise: a questão do género no sector do turismo” (Gentour) da Universidade de Aveiro, que aborda o predomínio

feminino no mercado de trabalho, e um outro, “Estudo de Inserção Profissional – 2010”, do Turismo de Portugal – Escolas de Turismo e Hotelaria⁹.

7. Metodologia e caracterização da pesquisa

A metodologia utilizada foi de carácter exploratório, qualitativo/quantitativo, e a recolha de dados foi feita através da aplicação de questionários, dirigidos aos profissionais que prosseguem estudos superiores em Turismo e Hotelaria, analisando a vida profissional de estudantes/diplomados, a relação do curso com a ocupação atual, os níveis de ocupação, o grau de satisfação com a formação e a ocupação atual, tendo como objetivo constatar a empregabilidade. O estudo foi alargado ao Brasil, permitindo uma comparação entre a realidade portuguesa (Porto) e a brasileira (Salvador). Para o desenvolvimento deste estudo, utilizou-se, quanto aos fins, a pesquisa descritiva e a pesquisa documental, que, segundo Vergara (2006), expõe características de determinada população ou de determinado fenómeno, podendo, inclusive, estabelecer correlações entre variáveis e definir assim a sua natureza.

Através da pesquisa bibliográfica, realizou-se um levantamento teórico de publicações dentro do campo de estudo do turismo, assim como referenciais específicos dentro da área de formação e qualificação profissional. Procuraram-se estudos e estatísticas sobre turismo e inserção profissional no turismo e na hotelaria realizados por organismo públicos responsáveis pela política de turismo, a exemplo da Organização Mundial de Turismo (OMT), Turismo de Portugal e Ministério do Turismo do Brasil, e estudos e publicações académicas a partir de uma pesquisa bibliográfica no campo do turismo e da hotelaria, nomeadamente na área da formação e qualificação profissional. Uma pesquisa bibliográfica, revisão da literatura, consiste na obtenção de documentos para avaliar a disponibilidade de material que subsidiará o tema do trabalho de pesquisa. Nessa etapa da pesquisa, observam-se alguns procedimentos: identificação das fontes, localização das informações e documentação. Pode ser desenvolvida como um trabalho em si mesmo ou constituir-se numa etapa de elaboração de dissertações (Marconi & Lakatos, 2007).

Após a pesquisa bibliográfica, para identificar o caminho a seguir com a finalidade de obter os resultados válidos para a solução do problema exposto, verificou-se que o estudo pretendido se enquadra num estudo exploratório quanto aos objetivos. Tal facto justifica-se quando se pretende familiarizar com o problema para então apresentá-lo de forma evidente (Vergara, 2003; Gil, 2002).

⁹ <http://escolas.turismodeportugal.pt/destaque/estudo-revela-elevada-taxa-de-insercao-dos-alunos-das-escolas-do-turismo-de-portugal>

A recolha dos dados foi obtida a partir da aplicação *online* de questionários estruturados com 10 questões e enviados para 150 alunos dos cursos de formação de Hotelaria e Turismo da rede escolar do Turismo de Portugal: Escola de Hotelaria e Turismo do Porto e do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Bahia-IFBA, que concluíram a sua formação com aproveitamento em 2011, onde, no conteúdo curricular dos referidos cursos, são disponibilizadas disciplinas relacionadas com a hotelaria/turismo. Responderam aos questionários 46 alunos da Escola de Hotelaria e Turismo do Porto e 49 alunos do IFBA – Salvador, o que totalizou 95 respostas de alunos, no período compreendido entre dezembro/2012 e abril/2013. O questionário abordou, entre outras, as seguintes questões: escolaridade, situação atual de empregabilidade, vínculo de emprego, setor de trabalho, atividade exercida, carga horária, remuneração em relação à realidade do mercado, exigências das competências adquiridas, aplicação dos conhecimentos teóricos na prática laboral, situação atual de empregabilidade, área de ocupação no setor e se os temas contemplados na formação do curso realizado atenderam às expectativas. O questionário configura-se um instrumento sistematicamente articulado que se destina a colher informações sobre a opinião de um determinado grupo de sujeitos pesquisados, devendo o instrumento de pesquisa ser objetivo e claro, possibilitando respostas diretas (Severino, 2007).

A escolha de Portugal para realizar este estudo comparativo teve em conta a existência de hotéis da cadeia portuguesa instalados na Bahia e as Escolas de Hotelaria e Turismo de Portugal, como referência na formação para o setor.

8. Resultados da pesquisa

Os resultados da pesquisa de campo evidenciaram que existe uma similaridade de habilidades e competências entre o conhecimento teórico e prático nos cursos de formação em Turismo e Hotelaria nas localidades pesquisadas. Outro aspeto evidenciado com resultados comparativos distintos foi a participação dos profissionais inseridos no mercado laboral do setor da hotelaria e turismo, das cidades do Porto e de Salvador da Bahia, cujos gráficos a seguir tomaremos como referência para ilustração neste texto.

No caso do Porto (figura 1), de acordo com os resultados referentes à pesquisa, 30,23% encontram-se empregados no setor da hotelaria; 28% não trabalham no setor do turismo; 11% prosseguem os estudos; 49% estão empregados com contrato a termo; 43% têm como ocupação a atividade técnica do turismo; 32% consideram a remuneração na média do mercado; 30% têm nível de escolaridade superior completo.

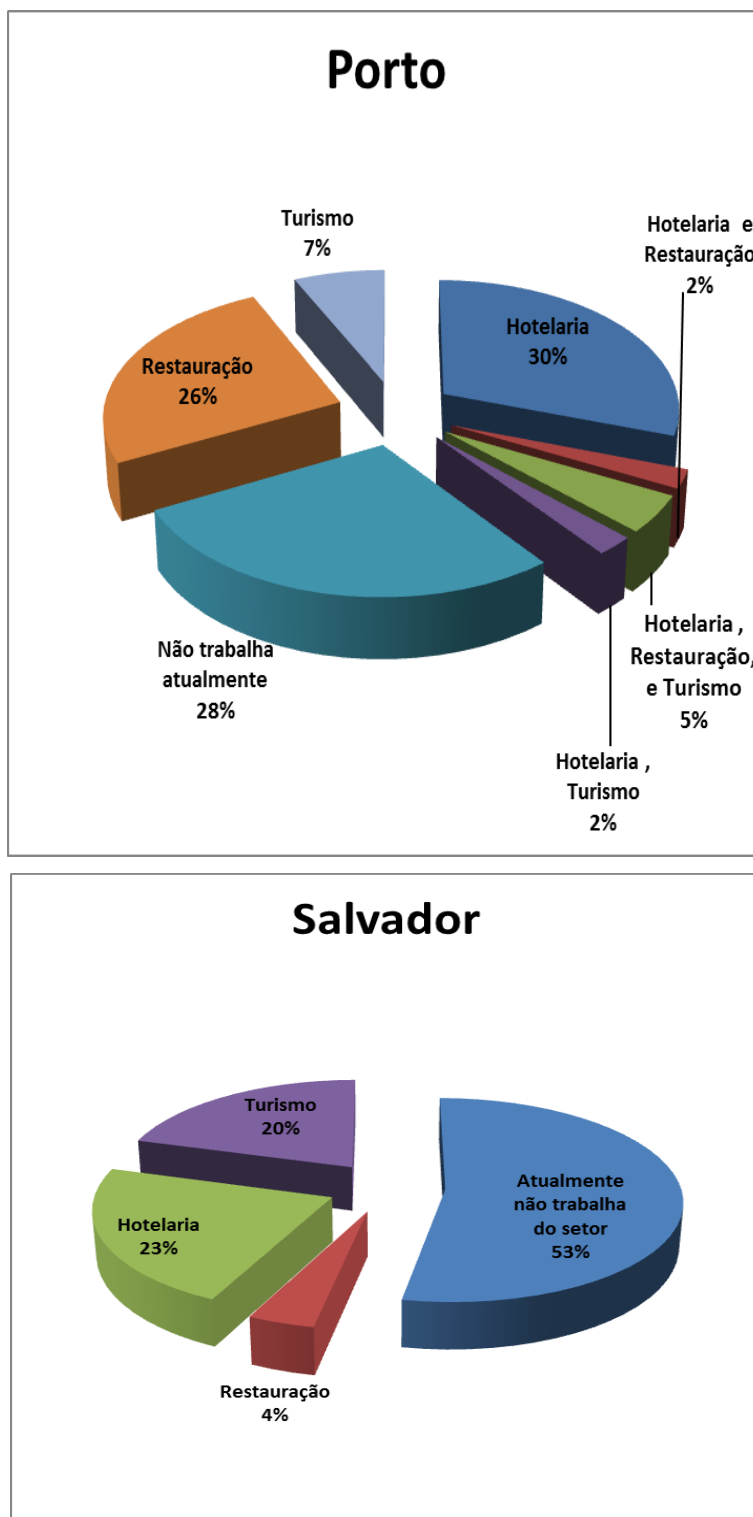


Fig. 1- Ocupação no setor de hotelaria ou turismo

Fonte: elaboração – Maio de 2013.

Em Salvador, conforme os resultados indicados na pesquisa, 23% encontram-se empregados no setor da hotelaria; 53% não trabalham no setor do turismo; 37% prosseguem os estudos; 43% estão empregados com contrato a termo; 53% têm como

ocupação a atividade técnica do turismo; 25% consideram a remuneração na média do mercado; 25% têm nível de escolaridade superior completo.

Segundo os resultados desta pesquisa, em relação ao perfil dos profissionais procurados e formados, as ocupações operacionais (rececionistas, *garçons*, cozinheiros, emissores de passagens, etc.) são aquelas que as empresas informam estar com maior dificuldade para contratar, pois falta pessoal formado (42%) e com experiência (38%). Somente 24% das entidades educacionais afirmam formar pessoal operacional – 64% delas buscam formar um profissional empreendedor, seguido da qualificação de gerentes (52,5%).

Relativamente à situação do emprego, por género, os resultados apresentados pela pesquisa apontam a ocupação masculina em Salvador-Bahia, Brasil, com 22% e a feminina com 78%, enquanto no Porto, Portugal, a ocupação se apresenta de forma mais equilibrada, com 40% masculina e 60% feminina.

No projeto inicial da pesquisa, estava previsto comparar a empregabilidade de profissionais com formação em Turismo e Hotelaria nos hotéis da cadeia hoteleira portuguesa instalados na Bahia, a exemplo do Pestana, Tivoli e Vilas Galé, com os quais iniciámos contactos e o envio de inquéritos. A abordagem de estudo não pôde ser aprofundada, pois apenas um dos hotéis respondeu ao inquérito na data solicitada, mas de maneira incompleta, pelo que, somada a ausência de respostas dos dois outros hotéis, não havia dados para a análise, o que sugerimos para uma pesquisa futura.

9. Considerações finais

Mesmo tendo em conta a diversidade de contextos geográficos, políticos e socioeconómicos, o turismo, além de ser uma das principais atividades económicas do mundo atual, é também importante pela integração sociocultural, no intercâmbio de diferentes culturas, com relevantes contribuições para a criação de rendimento e emprego.

Como consequência das novas ordens estabelecidas pelo mercado globalizado, as empresas procuram formas de se adaptar à realidade, uma vez que os clientes estão cada vez mais exigentes, o que sugere investirem na qualidade do capital humano, para conquistar o cliente e criar novas condições de competitividade, inovando num novo modelo de sustentabilidade das organizações, para se manterem ativas no mercado.

É necessário identificar, a partir da perceção dos profissionais, o grau de exigência para a contratação requerida pelos gestores e proprietários dos empreendimentos turísticos, com o propósito de analisar a interferência de tais exigências sobre o ingresso desses profissionais no mercado laboral e as suas respetivas áreas de atuação.

Entre os principais resultados obtidos, foi constatado que os cursos de Hotelaria e Turismo que formam os profissionais para o setor turístico, em termos de conteúdo, estão adequados às funções, sendo, no entanto, necessário o desenvolvimento de mais atividades práticas e mais aproximação à realidade laboral. Uma das questões importantes que ao longo dos anos têm sido referidas nos diversos estudos de pesquisas da área, sobre a sustentabilidade das organizações, refere-se à capacidade destas em atrair, gerir e manter os recursos humanos mais importantes, permitindo-lhes manter uma postura competitiva e ética a médio e longo prazo.

A garantia da inserção do profissional de turismo e de hotelaria no mercado de trabalho não se refere somente à formação, mas, nomeadamente, a um aperfeiçoamento contínuo das competências, isto é, formação ao longo da vida (Ramos, 2007), compromisso profissional e ética.

Reconhecido a nível mundial o mérito do incremento do turismo no desenvolvimento económico das regiões recetoras, Brasil e Portugal não fogem à regra, e o turismo é uma das bases em que assenta o crescimento económico nacional destes países. Os recursos humanos são parte vital do sucesso da indústria do turismo e, como consequência, a qualificação dos trabalhadores é essencial para a sua empregabilidade e para determinar o nível de sucesso do setor.

Referências bibliográficas

Ansarah, M. G. R. (2002). *Formação e capacitação do profissional em turismo e hotelaria. Reflexões e cadastro das instituições educacionais do Brasil*. 2.ed. São Paulo: Aleph.

Araujo, D. F. (2011). *Formación Profesional en Turismo e Inserción en Mercado Laboral: Un estudio de caso del Polo Turístico Salvador/Bahia, Brasil y su Entorno*. Estudios e Perspectivas en Turismo. Vol. 20, *Revista CIET*, Buenos Aires.

Araujo, D. F. (2009). *Formación Profesional en Turismo e Inserción en Mercado Laboral: Un estudio de caso del Polo Turístico Salvador/Bahia, Brasil y su Entorno*. Tesis Doctoral - Universidad de La Palmas de Gran Canaria/Es.

Araujo, D. F. (1999). *Formación de recursos humanos: capacitación de mano de obra local como elemento de diferenciación de un producto turístico – Porto Seguro/Bahia/Brasil*. Estudios e Perspectivas en Turismo. *Revista CIET*, Vol. 8, nº 3 y 4. Julio-octubre. Buenos Aires.

Araujo, D. F. (1998). A importância da capacitação de recursos humanos na qualidade da prestação de serviços turísticos de Salvador. In: *Turismo: Tendências e Debates*. Salvador, ano I, n. 1, jan-jun., 69-76.

Associação Brasileira de Empresas de Eventos – ABEOC.
<http://www.abeoc.org.br/2013/03/turismo-gera-mais-de-250-milhoes-de-empregos-em-2012/>.

Castro, F. V. (2011). *Imigração e desenvolvimento em regiões de baixas densidades: Territórios de Fronteira no Alentejo (Portugal) e Extremadura (Espanha)*. Tese de Doutoramento em Letras, área de Geografia, Universidade de Coimbra.

Castelli, G. (2003). *Administração Hoteleira*. Caxias do Sul: EDUCS.

Castelli, G. (2001). *Turismo em Debate. Ciclo de Conferências*. Brasília: Câmara dos Deputados. Secretaria Especial de Editoração e Publicações, p.131-159.

Contreiras, J. P. (2009). As Tendências em Cultura Ética e de Responsabilidade Social no Sector do Turismo e da Hotelaria. In *Cadernos Sociedade e Trabalho*, Responsabilidade Social das Organizações, nº11, p.83-97, Lisboa: GEP/MTSS.

Cooper, C.; Shepherd, R. & Westlake, J. (1996). *Educating the educators in tourism. A manual of tourism and hospitality education*. Madrid: World Tourism Organization & University of Surrey.

Fornari, I. S. (2006). *Educação Superior em Turismo: o profissional de turismo frente às competências exigidas pelo mercado de trabalho do setor hoteleiro de Natal*. Dissertação. Natal: UFRN.

G1 Turismo e Viagem. *Turismo internacional aumenta 5% em 2013 e supera expectativa da OMT*. <http://g1.globo.com/turismo-e-viagem/noticia/2014/01/turismo-internacional-avanca-5-em-2013-e-supera-expectativa-da-omt.html>.

GENTOUR. Gender in Tourism. *A perspectiva de recursos humanos, e de género feminino na área do turismo*. Disponível em:
<http://www.genderintourism.com/apresentacoes/Gentour.pdf> Acesso em Maio de 2012.

Gil, A.C. (2002). *Como elaborar projetos de pesquisa*. 4. São Paulo: Ed. Atlas.

Instituto Nacional de Estatística (2011). *Estatísticas do Turismo 2010, Portugal*. Edição 2011. Lisboa: INE.

Kovacs, I. (2002). *As metamorfoses do emprego: ilusões e problemas da sociedade da informação*. Oeiras: Celta Editora.

Marconi, M.A. & Lakatos, E.M. (2007). *Fundamentos da metodologia científica*. 6 ed. 4 reimp. São Paulo: Atlas.

Marujo, M. N. & Carvalho, P. (2010). Turismo, planeamento e desenvolvimento sustentável. *Turismo & Sociedade*, Curitiba, v. 3, n. 2, 147-161.

Ministério Brasileiro do Turismo – MTUR. Estudos da Fundação Getúlio Vargas, FGV (2010). http://www.turismo.gov.br/turismo/noticias/todas_noticias/20100621.html

Ministério Brasileiro do Turismo - MTUR (2014). *Turismo no Brasil 2011 – 2014*. Disponível:http://www.turismo.gov.br/export/sites/default/turismo/o_ministerio/publicacoes/downloads_publicacoes/Turismo_no_Brasil_2011_-_2014_sem_margem_corte.pdf.

Ministério Brasileiro do Turismo - MTUR (2014). *Expectativas e desafios para a Copa do Mundo de 2014*. http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/dadosefatos/outros_estudos/Documento_referencial/ acesso em 12-08-2014.

Ministério Brasileiro do Turismo - MTUR (2013). *Estudos da Competitividade do Turismo Brasileiro: O Mercado de Trabalho na Área de Turismo*. Instituto de Ciência Política (IPOL), Fundação Getúlio Vargas (FGV) Universidade de Brasília (UnB), Rio de Janeiro.

Ministério Brasileiro do Turismo - MTUR (2012). Boletim de Desempenho Econômico do Turismo. – Ano IX, nº 35 1 v. (Abril/Junho 2012) /EBAPE/Núcleo de Turismo-Ministério do Turismo/Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro. Disponível: http://www.dadosefatos.turismo.gov.br/dadosefatos/conjuntura_economica/boletim_desempenho_turismo/ acesso em 28/12/2012.

Ministério Brasileiro do Turismo - MTUR (2011). *BRASIL Missão institucional*. Disponível em: <http://www.turismo.gov.br>. Acesso em 2011.

Ministério Brasileiro do Turismo - MTUR (2010). *Índice de Competitividade do Turismo Nacional - 65 Destinos Indutores do Desenvolvimento Turístico Regional*. Relatório Brasil 2010. L. G. Medeiros Barbosa (Organizador). Brasília: Ministério do Turismo.

Ministério Brasileiro do Turismo - MTUR (2007-2010). *Plano Nacional de Turismo – PNT*. http://www.turismo.gov.br/turismo/o_ministerio/plano_nacional/ acesso em 28/03/2012.

Ministério da Economia e Inovação (2007). *Plano Estratégico Nacional do Turismo (PENT) para o Desenvolvimento do Turismo em Portugal*.

Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social e Instituto para a Qualidade na Formação – IQF (2005). *O Turismo em Portugal: Evolução das Qualificações e Diagnóstico das Necessidades de Formação*. Lisboa: IQF.

OIT- Organização Internacional do Trabalho. *Tendências de Emprego Globais*. Baseado em dados da sua publicação anual, "Global Employment Trends 2004", Genebra: OIT. Disponível em <http://www.ilo.org/trends>.

Organização Mundial do Turismo – OMT (2013). *Relatório Anual. Panorama OMT del turismo internacional*, edición 2014. <http://mkt.unwto.org/publication/unwto-tourism-highlights-2014-edition>. Acesso em 12-11-2014.

Organização Mundial de Turismo – OMT (2009). World Tourism Barometer. Panorama do Turismo Internacional. Madri, v. 7, n. 2, junho 2009.

Organização Mundial de Turismo – OMT (2003). *Turismo Internacional – uma perspectiva global*, 2ª ed., tradução de Roberto Cataldo Costa, Porto Alegre: Bookma.

PwC. Portugal (2014). *Desafios do Turismo em Portugal 2014*. Disponível em:

http://www.pwc.pt/pt_PT/pt/publicacoes/imagens/2014/pwc_desafios_do_turismo.pdf

Acessado em Outubro/2014.

Ramos, M. C. P. (2012a). Ambiente, Educação e Interculturalidade. *Revista Tempos e Espaços em Educação*, Universidade Federal de Sergipe (UFS), nº 8, Jan/Jul, 27-39.

Ramos, M. C. P. (2012b). Educação ambiental, empregos verdes e sustentabilidade. In J. F. Serafim & S. R. Lima Santana (Orgs.) *Representações do Meio Ambiente - Clima, Cultura, Cinema*. Salvador: EDUFBA, p. 15-36.

Ramos, M. C. P. (2009). Questions de l'environnement et contemporanéité. *Contemporânea - Revista de Comunicação e Cultura - vol. 7, nº 1, Junho, 24 p.* <http://www.portalseer.ufba.br/index.php/contemporaneaposcom/article/view/3601/2669>.

Ramos, M. C. (2007). Aprendizagem ao longo da vida. Instrumento de empregabilidade e integração social. *Revista Portuguesa de Pedagogia*, 41-3, 299-328.

Ramos, M. C. P. (2003). *Ação Social na Área do Emprego e da Formação Profissional*. Lisboa: Universidade Aberta.

Ramos, N. (2008). A diversidade cultural da cidade: problemas e desafios. In L. Rubim & N. Miranda (orgs.) *Transversalidades da Cultura*, Salvador: EDUFBA, p. 133-179.

Sachs, I. (2002). *Caminhos para o desenvolvimento sustentável*. Tradução de José Lins Albuquerque Filho. 4. Ed. Rio de Janeiro: ed. Garamond.

Severino, A.J. (2007). *Metodologia do trabalho científico*. 23.ª Ed. São Paulo: Cortez.

Trindade, A. (1997). *Turismo Português, Reflexões sobre a sua Competitividade e sustentabilidade*. Texto elaborado com base na intervenção no Seminário do GEPE. Estratégias do Turismo em Portugal, Lisboa, 11 de Julho 1997.

Turismo de Portugal. Escolas do Turismo (2011). *Estudo de Inserção Profissional – 2010*. Escolas de Hotelaria. Direção de Formação/ Departamento de Planeamento e Certificação. Disponível em: <http://escolas.turismodeportugal.pt/destaque/estudo-revela-elevada-taxa-de-insercao-dos-alunos-das-escolas-do-turismo-de-portugal>

Turismo de Portugal (2013). *Quadros Estatísticos – Indicadores Nacionais*. Disponível em: <http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/ProTurismo/estat%C3%ADsticas/Pages/Estat%C3%ADsticas.aspx>. Acesso em 15 de Fevereiro 2013.

Turismo de Portugal (2010). *Estudo de inserção profissional de alunos da formação inicial*. Direção de Formação/Departamento de Planeamento e Certificação.

Turismo de Portugal (2010). *Plano Estratégico Nacional de Turismo – Propostas para revisão no horizonte 2015*. Disponível em: http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/turismodeportugal/Documents/PENT_Revis%C3%A3o.pdf

Turismo de Portugal (2010). *O turismo na economia – Evolução do contributo do turismo para a economia portuguesa*. Disponível em: <http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/ProTurismo/estat%C3%ADsticas/an%C3%A1lisesestat%C3%ADsticas/contasat%C3%A9litedoturismo/Anexos/Relat%C3%B3rio%20Conta%20Satelite%20Turismo%202000-2010%20base2006.pdf>. Acesso em 27 de Março 2012.

Vergara, S. C. (2006). *Métodos de Pesquisa em Administração*. 2ª ed., São Paulo: Atlas.

Vergara, S. C. (2003). *Projetos e relatórios de pesquisa em administração*. 4.ed. São Paulo: Atlas.