



Universidade de Évora

Escola de Ciências Sociais

I Curso de Mestrado em Turismo

Área de Especialização em Turismo e Desenvolvimento

*“ A Formação Profissional em Turismo: o Caso do Centro de
Formação de Évora ”*

Mestranda: Magda Santos Marreiros nº 19009

Orientador: Professor Doutor Francisco Martins Ramos

Évora, 2010



Universidade de Évora
Escola de Ciências Sociais
I Curso de Mestrado em Turismo
Área de Especialização em Turismo e Desenvolvimento

*“ A Formação Profissional em Turismo: o Caso do Centro de
Formação de Évora ”*

Mestranda: Magda Santos Marreiros nº 19009

Orientador: Professor Doutor Francisco Martins Ramos

Évora, 2010

À memória dos meus avós São e Vítor

Índice Geral

Agradecimentos	11
Resumo	12
Summary	13
Introdução	14
Capítulo I. Questões Metodológicas	18
1.1. Introdução	18
1.2. Perguntas de Investigação	19
1.3. Objectivos da investigação	20
1.4. Métodos e Técnicas	21
1.4.1. Recolha de dados	21
1.4.2. Processo metodológico	23
1.4.3. Procedimentos para a análise de dados	27
Capítulo II. A Evolução da Actividade Turística	36
2.1. Breves questões históricas	36
2.2. O Turismo, hoje	41
2.3. A Institucionalização do Turismo em Portugal	47
Capítulo III. Évora – Destino Turístico	56
3.1. A cidade de Évora	57
3.2. Localização Geográfica e Clima	59
3.3. Oferta Hoteleira da cidade de Évora	60

3.4. Perfil do turista que visita Évora	64
Capítulo IV. A Formação Profissional	67
4.1. Desenvolvimento do Ensino e da Formação Profissional	67
4.2. A problemática da Globalização	73
Capítulo V. O Instituto do Emprego e Formação Profissional - Centro de Formação Profissional de Évora	79
5.1. A Instituição	79
5.2. Objectivos e Atribuições	80
5.3. Organização e serviços	81
5.4. O Centro de Formação Profissional de Évora	82
Capítulo VI. Caracterização da Oferta Formativa	85
6.1. Os Cursos de Educação e Formação para Adultos	85
6.2. Os Cursos de Especialização Tecnológica	86
6.3. Cursos de Aprendizagem	87
6.4. Os Cursos de Educação e Formação	88
6.5. Experiência da Autora	89
Capítulo VII. Considerações Finais: Realidade e Reflexões	96
7.1. Síntese Conclusiva	96
7.2. Proposta de Intervenção	97
Bibliografia	106
Anexos	110

Índice de Siglas

ANQ	Agência Nacional de Qualificação
CEE	Comunidade Económica Europeia
CET	Curso de Especialização Tecnológica
CEF	Curso de Educação e Formação
CFE	Centro de Formação de Évora
CME	Câmara Municipal de Évora
CNFTH	Centro Nacional de Formação Turística e Hoteleira
IEFP	Instituto do Emprego e Formação Profissional
IFT	Instituto de Formação Turística
IQF	Instituto para a Qualidade na Formação
EDT	Eixos de Desenvolvimento Turístico
EFA	Educação e Formação de Adultos
ENATUR	Empresa Nacional de Turismo
FPCT	Formação Prática em Contexto de Trabalho
OCDE	Organização de Cooperação e de Desenvolvimento Económico
OMT	Organização Mundial de Turismo
PDT	Pólos de Desenvolvimento Turístico
NS	Nível Secundário
UE	União Europeia

UFCD	Unidade de Formação de Curta Duração
REAT	Regiões Específicas de Aproveitamento Turístico
SET	Secretaria de Estado do Turismo
SIFIT	Sistema de Incentivos Financeiros ao Investimento no Turismo

Índice de figuras

Figura 1. Templo Romano em Évora	58
Figura 2. Mapa da Localização geográfica do Distrito de Évora	59
Figura 3. Hotel M'AR de AR Aqueduto	61
Figura 4. Vista exterior do Convento do Espinheiro	61
Figura 5. Vista exterior do Évora Hotel	62
Figura 6. Entrada do C.F.E	82
Figura 7. Corredor de algumas das Salas de Formação	83
Figura 8. Organigrama do Centro de Formação de Évora	84
Figura 9. Salas de Formação – Bloco da Aprendizagem	91
Figura 10. Sala de Formação	92
Figura 11. Bloco Social do C.F.E	94

Índice de quadros

Quadro 1. Pressupostos do Paradigma Qualitativo	19
Quadro 2. Guião da Entrevista ao Director do IEFP- Centro de Formação de Évora	24
Quadro 3. Guião da Entrevista aos Técnicos Superiores do IEFP- Centro de Formação de Évora	25
Quadro 4. Guião da Entrevista aos Formadores na área do Turismo do IEFP- Centro de Formação de Évora	26
Quadro 5. Entrevistas realizadas ao Director e aos Técnicos do IEFP- Centro de Formação de Évora	28

Quadro 6. Entrevistas realizadas a Formadores na área do Turismo do IEFP- Centro de Formação de Évora	29
Quadro 7. Categorização do resultado das Entrevistas ao Director e aos Técnicos	33
Quadro 8. Categorização do resultado das Entrevistas aos Formadores	35

Agradecimentos

Aos meus pais, pelo apoio incondicional e por sempre acreditarem que posso ir mais além.

Ao meu orientador, Professor Doutor Francisco Martins Ramos, pelas palavras sábias, pela paciência, amizade e carinho que teve comigo ao longo desta “ viagem” pela formação académica em Turismo.

Às minhas tias, Paula e Toda, por acompanharem sempre esta minha “ viagem”, pela preocupação, apoio e compreensão.

Ao meu namorado, Mário Garcia Cortes, pelo apoio, partilha e paciência demonstrados ao longo desta “ viagem”.

Aos professores que tive durante a licenciatura e parte curricular do Mestrado, pelos tijolos que ajudaram a construir o meu saber.

Aos meus colegas e técnicos do IEFP – Centro de Formação Profissional de Évora, pela disponibilidade que demonstraram.

A todos os meus formandos, por me mostrarem a realidade da Formação Profissional.

A todos, o meu MUITO OBRIGADA!

“ A Formação Profissional em Turismo: o Caso do Centro de Formação de Évora ”

Resumo

Este estudo tem como objectivo caracterizar a Oferta Formativa em Turismo, no Centro de Formação de Évora. Para viabilizar este projecto, na perspectiva do lado da oferta, realizou-se um estudo sobre a Formação Profissional em Turismo oferecida pelo IEFP – Instituto do Emprego e Formação Profissional. Foram descritos os referenciais dos vários cursos, a literatura especializada na área do Turismo e documentos oficiais disponibilizados pelo IEFP, bem como a experiência profissional da autora; procedeu-se, ainda a uma recolha de dados, através da técnica de Inquéritos por Entrevista, como instrumentos de recolha de dados, aos técnicos do Centro de Formação de Évora e a alguns formadores que leccionam nesta área.

Finalmente, são apresentadas propostas para a melhoria desta Oferta Formativa, orientada para o processo de aprendizagem na área do Turismo.

Palavras-chave: Formação profissional, Formação em Turismo, Centro de Formação de Évora

Professional Training in Tourism: The Training Centre of Évora

Summary

This study aims to describe Professional Tourism Programs at Training Centre of Évora (Centro de Formação de Évora).

To reach a viable project, the author carried out a study on professional training for tourism activity, a training which the Institute of Employment and Professional Training (IEFP - Instituto do Emprego e Formação Profissional) offers.

Several courses' programs, specialized literature in the tourism area and official documents offered by IEFP, as well as the author's professional experience were described. Data on the tourist industry in Évora was collected to provide further information. This was done by interviewing relevant personal working and tourism instructors of the Training Centre of Évora.

Finally we presented proposals on how to improve programs designed to increase the understanding of how processes in the industry work and learn to apply them in a more proficient manner, in order to achieve better results within the sector.

Keywords: Professional Training, Tourism Training, Training Centre of Évora (Centro de Formação de Évora).

Introdução

No âmbito do Mestrado em Turismo, foi proposta a realização da presente dissertação; esta deve entender-se como o espelho da pesquisa efectuada para que permita aos leitores não só perceber os problemas abordados bem como os procedimentos metodológicos escolhidos a fim de se poderem verificar, para confirmar ou infirmar os resultados apresentados.

Através deste estudo pretendo desenvolver a capacidade de realizar uma investigação social, obtendo, assim, uma visão global da temática objecto da dissertação do Mestrado em Turismo. Para um projecto de investigação, o título corresponde ao conteúdo da obra. No entanto, por vezes este é descuidado pelos autores, mas a realidade é que a escolha do mesmo pode atrair ou afastar os possíveis leitores. Assim, será fundamental um título que ilustre a essência da investigação de modo a que através deste o leitor possa ter uma antevisão do conteúdo da investigação. O título deste projecto de investigação é:

“ A Formação Profissional em Turismo: o Caso do Centro de Formação de Évora”, onde se irão abordar os cursos de Formação Profissional em Turismo oferecidos pelo Instituto de Emprego e Formação Profissional - Centro de Formação Profissional de Évora. O objectivo geral desta dissertação é:

- Analisar o processo de Formação Profissional em Turismo, no Centro de Formação de Évora

Este tema nasce da minha experiência na área da Formação Profissional, por estar a exercer a função de formadora na área do Turismo. A vertente da Formação Profissional é importante, pois com o crescimento do Turismo na zona, é necessário preparar profissionais competentes na área. A Formação Profissional em Turismo, para quem termina o 12º ano, dá acesso também ao Ensino Superior, logo são duas componentes articuladas, uma vez que o Ensino Superior também oferece Formação em Turismo. Contudo, os objectivos dos estudos são diferentes: a Formação Profissional prepara os formandos numa componente mais prática, sem necessidade de frequência de Ensino Superior e para seguirem carreiras distintas.

O turismo tem merecido uma maior atenção, por parte de vários investigadores, nas diferentes ciências, nos últimos 50 anos. O impacto do turismo é o tema mais comum em muitos estudos, variando apenas pelas diferentes ênfases consideradas: económicas, sociais, culturais, políticas e ambientais. O turismo pode ser encarado como um fenómeno com tais atributos. Como fenómeno económico, o turismo desenvolve-se em função de variáveis económicas, que o condicionam e/ou o fomentam. Como fenómeno psicológico, a viagem turística é precedida de uma necessidade específica que gera um motivo para viajar e estabelece um objectivo para a viagem, e está na origem da sua motivação. Como fenómeno social o turismo assume-se como difusor e propiciador de contactos e relações sociais. Motivações e escolha do destino muitas vezes dependem da imagem social e estereótipos atribuídos ao turismo. Como fenómeno cultural, o turismo assume funções de contactos e difusão da cultura. O turismo pode ser um factor que motiva a mudança cultural, e também que proporciona conhecimento de uma certa realidade social.¹

O Turismo é uma importante actividade geradora de valor e, designadamente, de emprego, e é essencial ao desenvolvimento sustentado de muitas regiões a nível nacional. O espaço geográfico tem um papel acrescido no sector do turismo, sendo essencial olhar para o território, em particular na forma como as actividades do turismo aí se integram, no uso que dele fazem como espaço de fidelização dos clientes (turistas), na intervenção dos poderes públicos (locais, regionais, nacionais) enquanto responsáveis pela regulamentação e regulação da actividade, na sua intervenção no espaço, no ambiente, na cultura, no seu papel na educação e formação para um turismo feito de proximidade, de pessoas e de qualidade. Uma das componentes essenciais deste sector é o turista e as suas expectativas, e o seu perfil está a mudar, bem como as suas exigências.

Em primeiro lugar, procura, cada vez mais, o usufruto de um serviço de qualidade. Depois, afiguram-se novas tendências, como a alteração dos períodos de férias, mais curtos e mais repartidos ao longo do tempo, a procura de viagens únicas, a oferta de diversidade e complementaridade de serviços, e a resposta ao turista externo mas também ao interno. Hoje fala-se de ofertas turísticas muito diversificadas. Estas passam, por exemplo, por alojamentos diferenciados, gastronomia regional, animação ambiental, desportiva ou cultural. Surge, cada vez mais, uma outra vertente da oferta turística,

¹ Adaptado de Apontamentos da disciplina de Sociologia do Lazer e do Turismo (2006)

ligada a conceitos de saúde e bem-estar, como o termalismo, e o usufruto de tratamentos em SPA's.

Estamos perante um sector amplo que integra áreas tão distintas como as do alojamento, restauração e bebidas, transportes, distribuição (agências de viagem e turismo), animação turística (cultural, desportiva, ambiental, de entretenimento e lazer). Entre estas áreas, um destaque para profissionais que operam exclusivamente na actividade turística, designadamente nas actividades de animação. Estes profissionais têm por missão promover, operacionalizar e, eventualmente, acompanhar programas e iniciativas de animação de forma a proporcionar aos turistas actividades de entretenimento e lazer complementares aos restantes serviços (alojamento, restauração, etc.). Sendo uma actividade fortemente assente na relação directa com o cliente, assiste-se a uma procura cada vez mais exigente e uma oferta necessariamente mais qualificada. Dado que estamos perante um perfil de consumidor mais informado e mais exigente, tal repercute-se no tipo de produtos e serviços disponíveis, bem como no grau de qualidade e exigência requerido.

Revela-se, neste contexto, fundamental uma oferta de formação profissional específica que permita aumentar as competências e criar condições para uma inserção profissional estável dos trabalhadores que exercem de forma qualificada a sua actividade profissional, reforçando a relação entre qualidade do emprego, profissionalização e qualidade dos serviços, e capaz de acompanhar as tendências de um mercado em permanente mudança. Merece salientar-se, ainda, a necessidade de desenvolver competências técnicas específicas, mas também competências pessoais e sociais fundamentais em serviços onde a confiança, na relação com o cliente, é um elemento essencial.

A presente dissertação está estruturada do seguinte modo:

- Capítulo I. Questões Metodológicas
- Capítulo II. A Evolução da Actividade Turística
- Capítulo III. Évora – Destino Turístico
- Capítulo IV. A Formação Profissional

- Capítulo V. O Instituto do Emprego e Formação Profissional - Centro de Formação Profissional de Évora
- Capítulo VI. Caracterização da Oferta Formativa
- Capítulo VII. Considerações Finais: Realidade e Reflexões

Por último, seguem-se a Bibliografia e os Anexos.

Capítulo I

Questões Metodológicas

1.1. Introdução

A Metodologia corresponde a perguntas fundamentais de qualquer investigação: O Quê? Como? Porquê? De facto, ela conduz todo o processo de investigação, a partir da definição do objecto de estudo. A Metodologia apresentada na presente dissertação, para abordar o objecto de estudo, será de carácter exploratório e consiste numa perspectiva qualitativa, orientada na óptica da oferta. De acordo com as técnicas de abordagem definidas, será utilizada a pesquisa documental e bibliográfica, a observação directa e/ou participante, bem como a técnica de inquérito por entrevista.

De acordo com o design qualitativo, podemos afirmar que:

- a) A investigação qualitativa preocupa-se basicamente mais com o processo do que com os resultados.
- b) A investigação qualitativa interessa-se pelo significado.
- c) O investigador qualitativo é o primeiro instrumento para a recolha e análise de dados
- d) A investigação qualitativa implica trabalho de campo
- e) A investigação qualitativa é descritiva.
- f) O processo da pesquisa qualitativa é indutivo. (ou indutivo, parte-se do próximo para afastado, conhecido para desconhecido, simples para complexo) ²

Por outro lado, os Pressupostos do Paradigma Qualitativo obedecem às características apontadas na página seguinte. De facto, devemos ter em consideração alguns elementos prévios à investigação, quando seleccionamos esta estratégia metodológica.

² Apontamentos das aulas de Métodos de Investigação para as Ciências Sociais (2008)

Quadro 1 – Pressupostos do Paradigma Qualitativo

Questão	Princípios
1. Natureza da pesquisa	A realidade é subjectiva e múltipla
2. Relação Investigador/Objecto	O investigador interaccua com o objecto
3. Papel dos valores	Sobrecarga de valores e enviesamentos
4. Linguagem da pesquisa	Informal Geradora de decisões Voz pessoal
5. Processo da pesquisa	Processo Indutivo <ul style="list-style-type: none"> • Categorias identificadas durante a pesquisa • Ligação ao contexto • Padrões e teorias desenvolvidas para a compreensão • Acuidade e confiança através da verificação

Fonte: Adaptado de John Creswell, apontamentos das aulas de Métodos de Investigação para as Ciências Sociais (2008)

A unidade de análise é constituída pela entidade pública seleccionada que oferece cursos de formação profissional em Turismo:

- Instituto do Emprego e Formação Profissional - Centro de Formação de Évora

1.2. Perguntas de Investigação

Através delas procuramos enunciar o que procuramos saber através da pesquisa e tentamos exprimir, o mais concretamente possível, as interrogações colocadas para compreender melhor a temática em causa.

Uma boa pergunta de investigação deverá ter a capacidade de poder ser tratada, o que quer dizer que se poderá trabalhar de forma eficaz a partir dela. Isto pressupõe que a pergunta de investigação seja precisa e concisa tanto quanto possível.

Para além disso, importa que, à partida, seja adequada aos recursos pessoais, materiais e técnicos, pois são aqueles com que podemos contar no decorrer da investigação. Também não deverá ser moralizadora, pois não é intenção julgar mas sim compreender.

Assim, conclui-se que uma boa pergunta de investigação será “uma verdadeira pergunta”, uma pergunta “aberta”, o que significa que não teremos à partida uma resposta preconcebida.

Uma boa pergunta tem três níveis de exigência e deverá ser-lhes fiel: exigências ao nível da clareza, para que se torne operacional; exigência de exequibilidade e, por último, exigências de pertinência, para que possa servir de primeiro fio condutor do trabalho.

Sugerem-se as seguintes perguntas de investigação:

1. Que Formação Profissional existe na área do Turismo no IEFP – Centro de Formação de Évora?
2. Que carreiras profissionais os referidos cursos oferecem?
3. Como melhorar a formação em Turismo no C.F.E?

1.3. Objectivos da Investigação

Os objectivos da investigação são as metas que me proponho alcançar com este trabalho. Para a presente pesquisa foi definido o seguinte objectivo geral:

- Analisar o processo de Formação Profissional em Turismo, no Centro de Formação de Évora.

Os objectivos específicos são como que parcelas do objectivo geral, e estão articulados com este de uma forma complementar. Quando me refiro aos objectivos específicos, encontramos uma multiplicidade de objectivos que advém do objectivo geral, tendo em conta que serão metas a alcançar com o desenrolar do trabalho.

Os objectivos específicos descrevem detalhadamente os âmbitos que o objectivo geral alcança. Assim, passo a enunciar os objectivos específicos do presente estudo:

- a) Caracterizar a oferta formativa em Turismo;
- b) Identificar a perspectiva do Director do Centro de Formação, dos Técnicos e dos Formadores;
- c) Apresentar propostas para a melhoria da qualidade de Formação do Turismo no Centro de Formação de Évora.

Os objectivos e a delimitação do tema condicionam o tipo de investigação a realizar. Assim, e tendo em mente a classificação de Johoda e Cook e na perspectiva de Hermano Carmo e Manuela Malheiro Ferreira (1998), classificamos este estudo como exploratório, visto que o objectivo é, como o nome indica, proceder ao estudo de uma dada realidade pouco conhecida da autora e com escassos estudos sobre a formação profissional em Turismo e levantar hipóteses de entendimento dessa realidade

1.4. Métodos e Técnicas

1.4.1. Recolha de Dados

- Pesquisa Bibliográfica

A pesquisa bibliográfica é crucial para qualquer tipo de investigação, pois permite ao investigador familiarizar-se em profundidade, com o assunto que irá ser estudado. Por outro lado, avalia as possibilidades de realização do trabalho do investigador e a utilidade que os resultados alcançados podem prestar ao seu objecto de estudo. Ou seja, a revisão da literatura permite ao investigador descobrir ao investigador tudo aquilo que existe sobre aquele assunto, o que possibilita a sua abertura nesses horizontes.

De facto, “ Seria ao mesmo tempo absurdo e presunçoso acreditar que podemos pura e simplesmente passar sem esses contributos, como se estivéssemos em condições de reinventar tudo por nós próprios” (Quivy e Campenhoudt 1992: 49).

A pesquisa bibliográfica incidu, maioritariamente, sobre leituras na área do Turismo, da Educação, da Formação Profissional e da Sociologia.

- Inquérito por Entrevista

A interacção directa é uma questão-chave da técnica de entrevista. Em termos globais o objectivo de qualquer entrevista é abrir a área de interacção entre dois interlocutores no que respeita ao objecto da entrevista, reduzindo, por consequência, a distância entre o conhecimento do entrevistado e a possível ignorância do entrevistador.

A entrevista, entendida como um procedimento de recolha de informação que utiliza a forma da comunicação verbal, foi uma técnica crucial para a investigação, na medida em que permitiu explorar determinadas ideias, testar respostas, investigar motivos e sentimentos. Assim, para atingir os objectivos da investigação, e de forma a conhecer a opinião dos técnicos de formação e dos formadores sobre a Oferta Formativa no distrito de Évora, constituiu-se um guião para as entrevistas aplicadas aos Técnicos do Centro de Formação de Évora e outro para os formadores dos cursos na área de Turismo e Lazer e Hotelaria e Restauração, de forma a apoiar a investigadora na recolha de informação.

Para atingir tal meta, torna-se necessário que a entrevista seja um processo de reciprocidade, em que o entrevistador se coloca ao mesmo nível do inquirido. Uma primeira forma de o fazer é através de uma interacção bem realizada, a qual assume três vertentes:

- A apresentação do investigador;
- A apresentação do problema da pesquisa;
- E a explicação do papel pedido ao entrevistado.

Assim, o entrevistador fornece ao entrevistado dados que lhe permitam entender a sua importância como fornecedor de informação e, por consequência, a sua utilidade para a investigação em curso. Quando é criado este tipo de entendimento, o entrevistado tem tendência a colaborar, sentindo que não está a ser simplesmente utilizado ou mesmo manipulado. Pretende-se criar um ambiente de partilha voluntária de informação e não de aquisição forçada da mesma.

- Observação

Existem várias formas de tipificar as técnicas de observação. Uma forma usual de o fazer, é distingui-las de acordo com o envolvimento do observador no campo de trajecto de estudo.

Observação directa ou não participante

Se o observador não interage de forma alguma com o objecto de estudo no momento em que se realiza a observação, os dados recolhidos podem ser bastante úteis, mas são insuficientes.

Observação participante

Em grande parte das situações o investigador deverá assumir explicitamente o seu papel de estudioso junto da população observada, combinando-o com outros papéis sociais cujo posicionamento lhe permita um bom posto de observação. Como o desempenho desses papéis ele tenta participar activamente em todas as actividades possíveis da vida da comunidade ou grupo estudado, com vários níveis de envolvimento do investigador. (Carmo e Ferreira, 1998). Neste trabalho desempenhei, alternadamente, conforme as circunstâncias, o papel de observadora directa e de observadora participante.

1.4.2. Processo metodológico

Os dados foram recolhidos através de inquéritos por entrevista, tanto aos técnicos da entidade em estudo, como aos formadores, para conseguir alcançar os objectivos a que me propus. Assim, todos os elementos foram entrevistados através de entrevistas semi-directivas.

A dualidade das técnicas proporcionou uma informação mais rigorosa. Devo acrescentar que a minha experiência como formadora foi, também, um elemento fundamental para o aprofundamento do tema, um conhecimento alargado da temática e um envolvimento com os vários agentes do processo da formação profissional em Turismo.

Devo enfatizar que a observação (quer directa, quer participante), constituiu um elemento determinante para uma compreensão aprofundada da temática em causa. É verdade, que a observação é parcial, fragmentária e insuficiente, mas sendo completada

pelas entrevistas semi-directivas, elas permitem um conhecimento mais aprofundado do objecto de estudo.

Quadro 2- Guião da Entrevista ao Director do IIEFP- Centro de Formação de Évora

Assunto	Objectivos	Questões
I- Identificação do Director do IIEFP- Centro de Formação de Évora	Caracterizar o entrevistado	<ol style="list-style-type: none"> 1. Quais são as suas Habilitações Literárias? 2. Qual a função que desempenha no IIEFP? 3. Há quanto tempo trabalha na área da Formação?
II- Caracterização da realidade formativa no C.F.E	Caracterizar a oferta formativa	<ol style="list-style-type: none"> 4. Qual a importância que dá à existência de cursos na área do Turismo? 5. Quais as suas expectativas em relação ao sucesso dos cursos na área do Turismo? 6. Na sua opinião, os cursos estão bem estruturados? 7. Qual a receptividade da parte dos formandos? 8. Qual a taxa de Empregabilidade?
III- Reflexão/ Sugestões	Enumerar sugestões para melhorar a qualidade da Formação Profissional em Turismo	<ol style="list-style-type: none"> 9. Enumere algumas sugestões que gostaria de fazer para melhorar a qualidade da Formação Profissional em Turismo.

Quadro 3 - Guião da Entrevista aos Técnicos Superiores do IEFP- Centro de Formação de Évora

Assunto	Objectivos	Questões
I- Identificação do Técnico	Caracterizar o entrevistado	<p>10. Quais são as suas Habilitações Literárias?</p> <p>11. Qual a função que desempenha no IEFP?</p> <p>12. Há quanto tempo trabalha na área da Formação?</p>
II- Caracterização da realidade formativa no C.F.E	Caracterizar a oferta formativa	<p>13. Qual a importância que dá à existência de cursos na área do Turismo?</p> <p>14. Quais as suas expectativas em relação ao sucesso dos cursos na área do Turismo?</p> <p>15. Na sua opinião, os cursos estão bem estruturados?</p> <p>16. Qual a receptividade da parte dos formandos?</p> <p>17. Qual a taxa de Empregabilidade?</p>
III- Reflexão/ Sugestões	Enumerar sugestões para melhorar a qualidade da Formação Profissional em Turismo	18. Enumere algumas sugestões que gostaria de fazer para melhorar a qualidade da Formação Profissional em Turismo.

Quadro 4- Guião da Entrevista aos Formadores na área do Turismo do IEFP- Centro de Formação de Évora

Assunto	Objectivos	Questões
I- Identificação do Formador	Caracterizar do entrevistado	<ol style="list-style-type: none"> 1. Quais são as suas Habilitações Literárias? 2. Há quanto tempo dá formação?
II- Caracterização da realidade Formativa no C.F.E	Caracterizar o entrevistado, enquanto formador de Cursos de Turismo	<ol style="list-style-type: none"> 3. Quais os cursos que lecciona? 4. Quais os módulos que lecciona? 5. Na sua opinião, os cursos estão bem estruturados? 6. Qual a receptividade da parte dos formandos? 7. Qual a taxa de empregabilidade na área?
III- Reflexão/sugestões	Sugerir melhorias para a qualidade da Formação Profissional em Turismo	<ol style="list-style-type: none"> 8. Enumere algumas sugestões que gostaria de fazer para melhorar a qualidade da Formação Profissional em Turismo.

1.4.3. Procedimentos para a análise dos dados

Análise de Conteúdo

Para a análise e tratamento da informação recolhida recorreu-se à análise de conteúdo, que consiste numa técnica que pretende analisar, sobretudo, as formas de comunicação verbal, escrita ou não escrita que se desenvolvam entre os indivíduos. Ou seja, as atitudes ou opiniões das pessoas exprimem-se sob a forma verbal ou escrita. Assim, a análise de conteúdo destas informações permitirá uma informação sistematizada e organizada. Trata-se de uma técnica que poderá mostrar, por exemplo a importância que os sujeitos dão aos temas, sendo, neste caso, as respostas agrupadas por categorias. (Bardin, 2008)

Análise dos dados

Entrevistas

As entrevistas realizadas aos técnicos do IEFP- Centro de Formação de Évora, tiveram a finalidade de verificar qual o seu papel no Centro e averiguar qual a importância que dão aos cursos na área do Turismo.

As entrevistas realizadas aos formadores na área do Turismo do IEFP – Centro de Formação de Évora, tiveram como objectivo verificar os conteúdos dos cursos, como são avaliados e leccionados pelos mesmos.

Identificação das entrevistas

Na página seguinte é feita a identificação dos entrevistados. No caso dos Técnicos do IEFP é feita a referência às suas categorias profissionais.

Quanto aos formadores, referem-se os cursos onde leccionam diversas unidades.

Quadro 5 - Entrevistas realizadas ao Director e aos Técnicos do IEFP- Centro de Formação de Évora

Entrevistas	
	Director do Centro de Formação Profissional de Évora
Técnico	
1	Conselheira de Orientação Profissional e Técnica de Diagnóstico e Encaminhamento
2	Coordenadora de Acções de Formação
3	Técnico Superior
4	Técnico Superior de Formação
5	Conselheira de Orientação Profissional.

Quadro 6 - Entrevistas realizadas a Formadores na área do Turismo do IEFP- Centro de Formação de Évora

Entrevistas	Formadores
1	Formador de Técnicas de Informação e Animação Turística e Recepcionista de hotel
2	Formador de Serviço de Andares em Hotelaria
3	Formador de Técnicas de Informação e Animação Turística
4	Formador de Técnicas de Informação e Animação Turística e Animação Sociocultural
5	Formador de Técnicas de Informação e Animação Turística, Eventos e Recepcionista de hotel

Caracterização dos entrevistados

Foram entrevistados um Director, cinco técnicos e cinco formadores, estando as respostas às entrevistas disponíveis em anexo.

No que diz respeito, à análise das entrevistas, consideramos uma análise textual, descritiva, cujas categorias podem ser identificadas no texto que se segue.

Os técnicos de formação apresentam diferentes categorias de habilitação. Três deles são licenciados, todos em áreas distintas, (Sociologia, Eng. Informática e Eng. Zootécnica) um outro é Doutoramento em Sociologia, e outro Mestre em Sociologia. O Director do Centro possui Licenciatura em Sociologia. Daqui se pode concluir, que a formação turística recebe *inputs* de várias áreas científicas, mas neste caso, a relação destes

técnicos com a área do Turismo não é muito próxima. Também as funções dos técnicos são variadas, sendo dois técnicos superiores, um Coordenador de Acções de Formação, uma Conselheira de Orientação Profissional, outra Conselheira de Orientação Profissional e Técnica de Diagnóstico e Encaminhamento e um Director do Centro de Formação Profissional. Quatro dos técnicos apresentam uma elevada experiência profissional: um com 11 anos de formação, outro com 10 anos e dois com mais de 20 anos de experiência, também o Director do Centro conta com mais de 20 anos de experiência na área da Formação. O outro técnico conta com apenas 4 anos de experiência.

Os técnicos foram questionados sobre a importância da existência de cursos de turismo. A opinião deles é unânime em considerar que estes cursos são importantes, em virtude das necessidades da região e do sector. É inclusivamente referido por um dos técnicos que tem havido um aumento da procura destinada a este tipo de funções. A disseminação de diferentes tipos de turismo, como o turismo cultural e no caso do Alentejo, o turismo ligado ao lago de Alqueva, é também visto como uma importante condição para a existência destes cursos. É desejo dos técnicos que os formandos na área do turismo consigam obter qualificações profissionais que os ajudem a entrar no mercado de trabalho

Questionados sobre a estruturação dos cursos, os técnicos afirmam que os mesmos estão bem estruturados, ainda que possa haver algumas necessidades de ajustamentos. Queixam-se, no entanto, do facto dos formandos por vezes apenas frequentarem os cursos para obter a escolaridade, em detrimento da componente tecnológica vocacionada para o mercado do trabalho. Questões como os complexos horários no sector turístico e as baixas remunerações são considerados como entraves ao interesse de mais formandos na área do turismo, por alguns dos técnicos, bem como pelo Director do Centro.

Uma das questões mais importantes relacionadas com os cursos de Formação Profissional tem a ver com a empregabilidade e as perspectivas de integração no mercado laboral. Em relação a este aspecto em particular, cinco dos técnicos afirmam não ter informação sobre a taxa de empregabilidade dos formandos. Apenas o director do Centro de Formação tem informação, indicando que nos cursos de aprendizagem,

devido à sua componente prática, a taxa de empregabilidade é elevada, o que já não acontece ao nível dos cursos EFA e dos CEF.

Por fim, questionados sobre sugestões que gostariam de fazer para melhorar a qualidade da formação profissional em turismo, são indicados vários aspectos: fomentar um maior empenho dos formandos; desenvolver a componente mais prática dos módulos de formação, envolver maior participação das empresas nos processos de formação, valorizar as profissões, fornecer maior formação aos empresários, reforçar a carga de formação prática em contexto de trabalho, ter maior preocupação com as necessidades de formação do sector e maior filtragem dos formandos são sugestões identificadas como pertinentes pelos técnicos.

Em relação aos formadores, todos os cinco inquiridos são licenciados, ainda que em áreas diferentes: Engenharia de Produção com pós-graduação em Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho, História, Sociologia e Comunicação e Marketing com pós-graduação em Turismo e Desenvolvimento. Um dos formadores não indicou a área da sua licenciatura. Mais uma vez, as áreas de formação não são da área do turismo, exceptuando uma formadora. Os cinco inquiridos têm diferentes níveis de experiência, desde os 7 meses aos 5 anos na formação.

Uma das questões interessantes é o número de cursos e o número de módulos que os formadores leccionam. Dois dos formadores leccionam em 3 cursos, um em 4 e outro em 6, em áreas tão distintas como a informação e animação turística, mas também serralharia civil ou arte floral. Em relação ao número de módulos, um dos formadores era na altura responsável por 8 módulos, um por 3 módulos, um por 4 módulos e outro por 1 módulo, sendo que apenas um dos formadores está directamente relacionado com a área do turismo. Isto mostra a capacidade de adaptação dos formadores a diferentes realidades.

Muito interessante é a opinião completamente diferente dos formadores no que diz respeito à adequabilidade dos cursos, quando comparada com a opinião dos técnicos. Na verdade, e comumente à opinião da maior parte dos formadores (quer sejam de cursos de turismo ou não), estes consideram que os cursos não estão bem estruturados, muito devido à repetição dos módulos, nomeadamente em Sociedade, Tecnologia e Ciência e em Cultura, Língua e Comunicação. É ainda considerado que algumas áreas,

nomeadamente o Portefólio Reflexivo de Aprendizagem³, devia ter uma maior carga horária.

Sobre a receptividade dos formandos, esta é considerada diferente consoante os cursos. Nos cursos de aprendizagem, em geral é considerada como boa, sendo que nos restantes é notada alguma desmotivação, por vezes ligada ao peso da componente de formação de base ser demasiado grande e desligada dos conteúdos do curso.

Por fim, em relação às sugestões, um dos formadores refere que a inclusão de um módulo de História de Portugal seria de extrema importância nos cursos de formação. É importante ainda aumentar a carga horária da parte profissionalizante.

Outro formador, refere ainda que a escolha dos grupos deveria ser realizada de outra forma, ou seja, através de questionários para saber qual o grau de empenho que irão depositar, pois alguns grupos não dispõem de perfil para a área.

De acordo com o exposto pelos entrevistados (técnicos e formadores) e apesar do seu número escasso é, todavia, possível agrupá-lo por características comuns (categorias) no que diz respeito às respostas fornecidas nas entrevistas. Assim, nos quadros 6 e 7 explicitam-se as perspectivas dadas pelos profissionais em causa (6+5).

³ O portefólio é uma colecção organizada e devidamente planeada de trabalhos produzidos por um formando, ao longo de um dado período de tempo, de forma a poder proporcionar uma visão tão alargada e pormenorizada quanto possível das diferentes componentes do seu desenvolvimento.

Quadro 7- Categorização do resultado das Entrevistas ao Director e aos Técnicos

Área temática	Categorias	Entrevistado
Importância da Formação em Turismo	Muita Importância	Director, ET 1, ET 2, ET 3, ET 4, ET 5
Expectativas de sucesso	Média e Média Alta	Director, ET 1, ET 2, ET 3, ET 4
Estruturação do curso	Baixa	ET 5
	Boa	Director, ET 2, ET 3
	Má	ET 5, ET 1 (nunca pensou) ET 4 (não pode avaliar)
Receptividade dos formandos	Boa	ET 4
	Média	Director, ET 1, ET 2, ET 3, ET 5
	Má	
Sugestões	<ul style="list-style-type: none"> - Valorização das profissões na área. Maior participação das empresas (Director) - Para além da teoria que se apresenta, deveriam ter uma componente mais prática no exterior (ET 1) - Continuação da colaboração das empresas locais (ET 2) - Maior empenho dos formandos. Além da formação prática já contemplada nos referenciais, ao longo da acção, os formadores deveriam desenvolver os módulos de uma forma mais prática e atraente para os formandos (ET 2) - Formação apenas com carácter tecnológico e apenas para formandos que reúnam condições de escolaridade e de competências/aptidão para o sector (ET 3) - Reforço da carga horária da formação prática em contexto de trabalho (ET 3) - Realização de protocolos com actividades do sector 	

(ET 3)

- Melhoria dos estudos sobre as necessidades de formação para o sector (ET 3)

- Existe muita formação na sala de aula. As entidades de acolhimento nem sempre dão o apoio necessário, por falta de disponibilidade. (ET 5)

- Deveria de existir mais prática simulada (ET 5)

ET – Entrevistado Técnico

Quadro 8 - Categorização do resultado das Entrevistas aos Formadores

Área Temática	Categorias	Entrevistado
Estrutura dos cursos	Boa	EF 5
	Média	EF 1, EF 4
	Má	EF 2, EF 3,
Receptividade dos formandos	Boa	EF 2, EF 4
	Média	EF 1, EF 5
	Má	EF 3
Sugestões	<p>- Mais horas dedicadas, á parte profissionalizante (Prática em contexto de trabalho) nomeadamente às línguas estrangeiras. (EF 1)</p> <p>- Em meu entender, a Formação Profissional em Turismo, deveria ter uma Componente Prática em Contexto de Trabalho, com mais horas. Seria também importante, um módulo de História, sem deixar de referir a História local e Regional e a História da Arte e Geografia. (EF 2)</p> <p>- A escolha dos grupos deveria ser realizada de outra forma, ou seja, através de questionários para saber qual o grau de empenho que irão depositar, pois alguns grupos não dispõem de perfil para a área. (EF 5)</p>	

EF – Entrevistado Formador

Capítulo II

A Evolução da Actividade Turística

2.1. Breves Questões Históricas

Este primeiro ponto permitirá entender as diversas razões que têm motivado as deslocações dos viajantes e incrementado o fluxo de correntes turísticas, desde a sobrevivência (caça e pesca) à religião (peregrinação/fé), termalismo (saúde), comércio, descobrimentos, guerras, cultura, educação/ conhecimento, negócios, até ao lazer.

Procura-se identificar neste ponto, no tempo e no espaço, a evolução do turismo e das viagens organizadas, assim como registar as fases mais marcantes que contribuíram decisivamente para a dimensão que a indústria turística apresenta nos dias de hoje.

A iniciativa de deslocação nos tempos primórdios era uma necessidade de sobrevivência. Posteriormente, diferentes razões levavam à movimentação do homem, como sejam: caça e pesca, religião, comércio, guerras, descobrimentos, saúde, cultura; e mais recentemente, os negócios e o ócio.

“ As diversas inovações que foram surgindo ao longo do tempo criaram condições que contribuiriam muito para o crescimento da actividade turística, que viria atingir o seu apogeu na segunda metade do século XX.” (OMT, 1998: 9).

A Europa Comunitária é provavelmente uma das maiores construções do século XX, o que nos leva a analisar a relação existente entre a construção de uma Europa Comum e o turismo. A União Europeia - UE constitui o maior impulso de cooperação entre homens que decidiram partilhar ideias e direcções comuns. Apesar desta ambição, a UE não se tem construído sem choques ou conflitos. O optimismo e pessimismo têm alternado com os momentos de realismo político, proporcionando acções positivas e negativas. A esta união estará sempre subjacente uma adesão da opinião pública que exige, pouco a pouco, o acreditar numa verdadeira identidade europeia, profundamente enraizada na alma e na consciência dos próprios europeus. Esta identidade tem sido e será certamente difícil de conseguir, sendo certo que uma das vias susceptíveis de a possibilitarem será o Turismo. (Abranja, 2008)

Esta parte leva-nos a estudar a evolução da História de Portugal, em contexto turístico, desde os tempos longínquos dos Descobrimentos, considerando que os Portugueses tiveram um papel activamente relevante na projecção mundial do Turismo.

A partir do século XV, os descobrimentos vieram incentivar as movimentações, suscitando o desejo dos povos em conhecer outras terras e diferentes culturas. Portugal foi pioneiro nas deslocações tendo sido seguido pela Espanha, Inglaterra, França e Holanda nos séculos seguintes.

Para alguns autores, a definição de estratégias de acção, o controlo e a fiscalização, o apoio e a distribuição de subsídios, a aposta na diferenciação e na qualidade da oferta, o aparecimento do marketing e a expansão da publicidade com enorme poder de influência e a mudança de mentalidade da comunidade de acolhimento fizeram de Portugal um destino turístico de elevada procura, e transformaram o turismo numa actividade social e económica de grande importância, dadas as características singulares de Portugal

A natureza da actividade turística é o resultado completo da inter-relação entre diferentes factores, que funcionam dinamicamente e em simultâneo. As preocupações sociais e o estudo dos aspectos socioeconómicos começaram a ter maior dedicação apenas a partir do século XIX a esta parte. O turismo é, indubitavelmente, uma actividade social e económica face a medidas sociais e realizações infraestruturais e tecnológicas que contribuíram para o crescimento significativo da actividade. Tais são os exemplos da criação do período de férias pagas, a semana de cinco dias, o desenvolvimento dos transportes e das vias de comunicação, a massificação do uso do automóvel, e a melhoria das condições de alojamento, etc. Mas foi a partir do fim da II Grande Guerra que se verificou um verdadeiro *boom* da actividade.

Todavia, o turismo foi durante muitos anos privilégio apenas de alguns viajantes e de algumas regiões, sem grande expressão na economia mundial, expressando até assimetrias entre regiões do mesmo país.

Contudo, com os anos, evidenciou-se a importância do turismo a nível local, pela dinamização e animação que gerava. Estes impactos são levados a estudar a sua dimensão, positiva e negativa, a fim de analisar as suas consequências bem como as suas soluções. (Abranja, 2008).

Para este autor, “*A evolução do turismo e as mudanças no mercado inerente bem como a necessidade das novas estratégias que respondam aos desafios actuais e futuros exigem políticas capazes de responderem aos problemas de reestruturação económica,*

social e ambiental nas zonas urbanas e rurais, assim como nalguns países/regiões que desejam, também agora, desenvolver o turismo com o objectivo de atrair investimento, promover o crescimento económico e gerar emprego e melhor qualidade de vida para os seus habitantes. Neste contexto, impera a necessidade de um conhecimento aprofundado dos impactos do turismo nos destinos, bem como o desenvolvimento sustentado do turismo com uma forte componente de planeamento estratégico.” (Abranja, 2008, 14)

Uma das questões centrais com que se defrontam os investigadores do Turismo é o problema das origens e dos determinantes desta actividade, ou seja, que fenómenos têm contribuído para a dimensão que o turismo apresenta hoje.

Deixando de lado, as mais antigas movimentações históricas do Homem, quer por razões comerciais, militares ou religiosas, devemos centrar-nos a partir do aparecimento da verdadeira indústria turística que surgiu nos séculos XIX e XX. Não devemos, porém, deixar de referir que, em séculos anteriores (XVII e XVIII) o processo turístico dá passos em direcção à sua consolidação: *“Havia, pois, uma simbiose entre viajar e cultura e as viagens passam a ser vistas como actividades normais muito embora, nesta época, fossem de longa duração. Estas viagens pela Europa, conhecidas por Grand Tour podiam durar um ou mais anos face à natureza precária dos transportes e das acessibilidades. Nesta altura nasce o conceito de Turismo e, pela primeira vez, começam a chamar-se turistas aos viajantes”* (Burkart e Medlik, 1981: 4)

Ainda no século XIX, as termas voltavam a estar na moda. A medicina recomendava a utilização das águas termais devido às suas propriedades curativas, descobertas na Antiga Grécia e em Roma, durante o Império Romano. A afluência de pacientes a estes locais levava à organização de diversões transformando-os, lentamente, em centros procurados pelas gentes mais importantes da época. Tal interesse pelo termalismo prolongar-se-ia até finais do século XIX, onde atingia o seu apogeu, voltando a suscitar interesse nos dias actuais.

Por outro lado, *“Foi na Inglaterra que se gerou uma transformação económica e social. A mentalidade da livre-troca no comércio internacional e o espírito de inovação que levou à Revolução Industrial promoveu o enriquecimento da classe média que adquiriu novas necessidades e novos gostos. Esta transformação constitui um marco histórico para o turismo, não só no Reino Unido mas também em todo o mundo desenvolvido, a par da rápida evolução dos meios de transportes, com a invenção da máquina a vapor por Stephenson, aplicada aos barcos e ao aparecimento do caminho-de-ferro. O*

comboio reflecte, de facto, a primeira grande mudança nos meios de transporte, fomentando o crescimento do número de viajantes e do turismo no seu todo” (Vieira, 1997: 28).

O forte fluxo de ingleses para o continente influenciou substancialmente o rápido desenvolvimento dos transportes, da hotelaria e da restauração, verificando-se uma viragem na maneira de encarar as viagens.

O progresso da ciência e da inovação, a multiplicação das trocas, a produção em maior escala de jornais, a revolução industrial e o conseqüente desenvolvimento dos transportes que, até à data, eram viaturas de tracção animal, vieram contribuir para uma maior comodidade, velocidade e capacidade dos meios de deslocação. Como escreveu: Hodgson “ (...) *esta evolução veio proporcionar às pessoas uma sensação de liberdade e um conseqüente incremento nas relações sociais e profissionais. O longo período de tempo das viagens de comboio veio contribuir para o crescimento da oferta e da procura de alojamento e restauração, junto das estações e dos centros urbanos. Rapidamente, por todo o mundo, os caminhos-de-ferro cresciam e o comboio passava a fazer parte integral do quotidiano das pessoas. O crescimento ferroviário e a sua exploração não foram simultâneos em todos os países” (Abranja 2008: 53)*

Ao encontro das apetências e das necessidades da população da nova classe média, conseqüentes da Revolução Industrial, foi em Inglaterra que o inglês Thomas Cook fretou em 5 de Julho de 1841, o primeiro comboio especial a preços reduzidos, para uma viagem programada entre Leicester e Loughborough, que viria a alcançar um enorme êxito. Em conseqüência aos bons resultados desta viagem e ao desenvolvimento de outras seguintes, Thomas Cook criou a sua própria empresa estendendo-se sucessivamente, a outros países de vários continentes sendo considerado, como pioneiro da moderna concepção das agências de viagens. Nascia assim, o turismo organizado.

Thomas Cook foi, então, um dos mais importantes impulsionadores do turismo organizado contribuindo, grandemente, para o nascimento das agências de viagens. Também em Portugal se davam os primeiros passos na organização de viagens, de que é exemplo a Agência Abreu, em 1840, e ainda em funcionamento.

“ Nos Estados Unidos da América, a expansão da rede de caminhos-de-ferro fez com que as viagens se tornassem também uma regularidade. A Wells Fargo Co. criou em 1850 a American Express, que se tornaria mais tarde numa agência de viagem com prestação de serviços financeiros para fins turísticos” (Burkart e Medlik, 1981: 167-168).

Por outro lado, *“A primeira década do século XX caracterizou-se por grandes transformações económicas e sociais, ficando conhecida pela Belle Époque. A invenção do telégrafo e do telefone, a expansão das redes de caminhos-de-ferro e de estradas e o grande desenvolvimento industrial que proporcionaria a racionalização do trabalho e o nascimento das frentes sindicais, contribuiria para uma maior democratização das sociedades e uma considerável melhoria de vida”* (Cunha, 1997: 66). A força que o turismo apresentava fazia com que grande parte dos países receptores criassem instituições governamentais, com o objectivo de promover e organizar este sector. Surgiam também organizações privadas para os mesmos fins. Aparecem nesta altura, as primeiras grandes agências de viagens mundiais, tais como Thomas Cook & Son (Inglaterra) e Kuoni (Suíça). *“Os destinos turísticos mais procurados eram as estâncias termais e as de montanha e começam então, a aparecer as primeiras regiões balneares como Biarritz, Deauville, Rivas francesas e italianas e Miami”* (Cunha, 1997: 66).

Todavia, *“O avião e o automóvel surgem por esta altura, ganhando uma elevada importância no turismo, contribuindo também para a revolução do modo de vida das sociedades, todavia, apenas ao alcance de elites”* (Vieira, 1997: 27).

A pré-história do automóvel e do autocarro como meios colectivos de transporte situa-se entre 1914 e 1921, que coincide com a 1ª Grande Guerra. A via aérea, o grande sonho do homem, constitui um dos marcos relevantes no progresso da actividade turística, apresentando como principais vantagens a comodidade e a rapidez de deslocação, que permitiu reduzir consideravelmente as distâncias em menos horas de voo, proporcionando um aumento da estada nas áreas-destino, a preços altamente competitivos. Surge em 1918 na Europa, a primeira companhia aérea do mundo – Deutsche Lufthansa, e oito anos mais tarde, nos Estados Unidos a Varney Airlines, primeira companhia aérea a estabelecer um serviço de correio aéreo regular.

Este período fica marcado igualmente pelo nascimento das primeiras organizações nacionais e internacionais de turismo. O turismo transformara-se num fenómeno da sociedade com consequências económicas muito positivas.

Assim, *“Por volta de 1913, o défice da balança comercial francesa era coberto por cerca de 49% de receitas turísticas, assim como em Itália onde as receitas provenientes desta actividade financiavam cerca de 54% do seu défice comercial, sendo que em 1929, o peso da actividade turística ultrapassava os 1700 milhões de dólares americanos”* (Cunha, 1997: 66).

2.2. O Turismo, hoje

O fenómeno do “boom” turístico acontece, como já foi referido, no século XX, após a II Guerra Mundial, com o aparecimento de condições que facilitam o seu desenvolvimento em grande escala e se incentiva à captação do “turismo de massas”. Assim, “ (...) a população mundial aumentava a passos largos e o motivo mais marcante deste crescimento estava relacionado com as alterações na estrutura ocupacional. Ou seja, o êxodo rural que se verificava na altura contribuía consideravelmente, para uma redução da população activa na agricultura e crescia nas grandes indústrias das cidades” (Burkart & Melik, 1981:11).

Com efeito, esta situação veio influenciar o rápido desenvolvimento das acessibilidades e dos transportes, o direito a férias e a melhoria do nível de vida da população em geral verificada nos países industrializados, o desenvolvimento tecnológico que se reflectiu nos transportes, a redução gradual dos preços e outras determinantes sociais, económicas e políticas que contribuiriam fortemente para o crescimento da actividade turística. Embora estarmos presentes de um cenário positivo, este século foi marcado por grandes conflitos, de onde resultaram grandes guerras e crises económicas, que influenciaram o desenvolvimento do turismo.

No final de 1945, após o termo da II Guerra Mundial, um grande número de países ascendeu à independência provocando alterações na mentalidade e nos costumes das sociedades. A evolução cultural das populações e a necessidade gradual de evasão provocada pela tensão que se vivia nas novas civilizações técnicas, deu origem à vontade de conhecer outras regiões, povos e culturas diferentes, transformando o turismo num fenómeno social, económico e ambiental de grande magnitude. (Ramos, 2005)

Esta expansão motivou um forte desenvolvimento económico em que se reflectiu na produção mundial, nas trocas internacionais, no capital movimentado, na tecnologia, na mão-de-obra e conseqüentemente, na evolução dos serviços de recepção adaptados aos gostos, necessidades e capacidades económicas dos viajantes. Esta evolução fez com que os distribuidores turísticos aparecessem em grande força no mercado turístico, fretando aviões e quartos de hotéis balneares, dando origem à produção em massa. Neste período os fluxos mais regulares direccionavam-se para a Europa Mediterrânica, do Norte e Ocidental e também América do Norte. A Europa de Leste só entrou nestas movimentações a partir dos anos 60, quando se suprimiram os vistos entre vários países.

Surgia uma época prolongada, onde a actividade turística atingiu o seu período de ouro. Esta actividade accionava elevados fluxos de negócio, ao nível das grandes indústrias mundiais, apenas afectado por algumas guerras regionais.

O desenvolvimento industrial e produtivo aumentava o poder aquisitivo das populações, consolidando as classes médias, em que o fomento da educação e da cultura foram factores que contribuíram para tal desenvolvimento. Este levou a novas e melhores maneiras de ser e de estar na vida e o turismo foi um beneficiário de tal evolução. Seguindo a ideia de Licínio Cunha (1997), as determinantes que mais contribuíram para o desenvolvimento turístico e das viagens foram:

- *“O ritmo acelerado de vida onde o quotidiano desenvolvia-se a níveis altamente cansativos por força das deslocações casa/emprego/casa e o ambiente poluído que provocava a doença do cansaço, vulgarmente conhecida por “stress”;*
- *A redução do tempo de horas de trabalho semanal e o conseqüente aumento do tempo livre;*
- *As férias pagas nos países desenvolvidos. Em 1930 este período foi aumentado para três semanas;*
- *O crescimento do rendimento familiar;*
- *As alterações nas motivações dos viajantes, tais como, a crescente vontade de evasão, descanso, divertimento e conhecimento” (Cunha, 1997: 97).*

As novas tecnologias em constante evolução, tornavam mais rápidos, cómodos e seguros todos os meios de transporte especialmente o avião, contribuindo também para o desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação. O turismo e a tecnologia começavam a funcionar em interdependência e o desenvolvimento tecnológico verificado no último século, sobretudo nos últimos anos marcou a forma de vivermos em todas as suas dimensões, inclusive na ocupação dos tempos livres. Este desenvolvimento foi indutor do crescimento económico generalizado, facilitando a evolução do turismo.

A crise petrolífera de 1973 levou ao aumento substancial dos preços do petróleo, provocando inúmeras tensões políticas, diminuição da produção, aumento do desemprego e das despesas, variações das taxas de câmbio e a conseqüente instabilidade económica das sociedades. O turismo sofreu também esta crise ao ponto de diminuir

consideravelmente o crescimento da procura, reduzir a duração e a distância das viagens e o recurso a unidades de alojamento a baixo custo aumentava (Abranja, 2008).

Para fazer frente a esta situação crítica a oferta turística incrementava a quantidade e a diversificação de produtos e de serviços, e as instituições governamentais apostavam com maior ênfase, na promoção e no desenvolvimento da actividade para os seus territórios. Reforçava-se assim, o papel do turismo como fenómeno multifacetado fundamental para o desenvolvimento humano e para o desenvolvimento económico. O turismo, inicialmente incipiente, começou a afirmar-se e as viagens temáticas ganharam um valor acrescentado na procura turística, quer em termos de férias, quer em termos de fins-de-semana e excursões.

Na parte final da década de 80, a economia mundial ganhava um novo alento e a estabilização e sequente expansão da actividade turística fazia-se sentir. Todavia, a sustentabilidade e a continuidade do turismo voltavam a estar em questão a partir de 1992, em que a economia mundial entrava em recessão arrastando consigo as principais indústrias.

Com a adesão de Portugal e Espanha à CEE promovia-se a criação do mercado interno e a liberalização dos movimentos de bens e serviços, capitais e pessoas entre os Estados-Membros, através da assinatura do Acordo de Shengen. Outras acções eram tomadas no sentido de facilitar as trocas entre países, levando a uma dinamização dos movimentos turísticos.

Simultaneamente, aumentavam as tensões internacionais em África, ex- Jugoslávia, Médio Oriente e Rússia. Embora a taxa de crescimento crescesse a um ritmo menos elevado, o turismo mantinha-se inabalável, ao contrário de outros sectores económicos. No entanto, os fluxos turísticos sofriam alterações e a Europa, apesar de continuar líder na emissão e recepção de turistas, perdia posição a nível mundial para o Extremo Oriente que se popularizava como novo destino.

Para Licínio Cunha, *“As principais determinantes da evolução do turismo podem sintetizar-se do seguinte modo:*

- *Democratização – o turismo abrange todas as comunidades fazendo com que participem activamente. Esta actividade começou por ser um privilégio de algumas classes passando, posteriormente, a uma necessidade comum de 50 a 80 por cento da população dos países industrializados;*
- *Planetarização – o turismo não é uma actividade regional mas um conjunto de movimentos nacionais e internacionais. O progresso dos meios de transporte,*

principalmente do transporte aéreo, a níveis de rapidez, conforto, segurança e preço fizeram do turismo uma actividade sem fronteiras com elevada expressão no que respeita a transacções mundiais. Este era encarado em todo o mundo como fonte de riqueza e forma de valorização humana e de estreitamento das relações sociais;

- *Desenvolvimento do turismo social – a actividade turística era considerada uma receita de revitalização, compensação e recuperação do tempo de trabalho. Os governos acreditavam que os dias dispensados para férias eram estimulantes e encorajavam as populações a praticar turismo, assim como facultavam apoios para a criação de equipamentos adequados;*
- *Inquietação – a grande maioria dos turistas prefere a diversidade de oferta que lhes permita conhecer lugares agradavelmente singulares, a fim de satisfazerem os seus desejos permanentes de mudança e evasão por força do ritmo elevado de trabalho imposto no seu quotidiano;*
- *Valorização – O movimento turístico levou a uma preocupação acrescida sobre o meio ambiente e os recursos naturais, a poluição e o excesso de carga turística. O turismo e as viagens eram também encarados como formas de valorização e afirmação pessoal;*
- *Diversificação do alojamento – Expansão do conceito de alojamento para formas não tradicionais, menos dispendiosas e mais flexíveis, que viriam distribuir a oferta por massas populacionais menos abastadas e expandir o produto turístico para regiões menos desenvolvidas” (Cunha, 1997: 72-73).*

Por fim, um dos determinantes mais importantes da universalidade do fenómeno turístico e que atribui a esta actividade a dimensão que tem hoje é a globalização de toda a actividade humana. De facto, a abertura de barreiras internacionais que esta acção incentivara proporcionou o crescimento económico mais rápido e generalizado, a redução de preços no comércio internacional de que o turismo faz parte e facilitou as transferências de tecnologias. O turismo não foi só uma expressão dessa globalização como ainda o seu desenvolvimento lhe deve muito do seu sucesso. Porém, os benefícios desse movimento fizeram-se sentir apenas nos países mais evoluídos, permanecendo relativamente marginalizados nos mais pobres. Esta é uma das razões pelas quais estes países não são fortes geradores de correntes turísticas limitando-se a acolhê-las e

beneficiando delas quando os operadores estrangeiros assim o permitem. Deve, porém, notar-se que a globalização económica e turística tem de ser acompanhada por uma acção concertada com os interesses regionais e locais o que leva a que se diga, como lema para a actual gestão empresarial: pensar global, actuar local (Abranja, 2008).

Na revista “Foreign Affairs”, de Nov./Dez, (1998) o *Citibank* publicava um anúncio onde dizia:

“Se o mundo está a tornar-se cada vez mais pequeno, ser ”global” já não é mais uma grande ideia. Hoje em dia, toda a gente diz que está a ser global. Não é onde se está, é como se está lá. Para nós, ser global significa ser completamente local. Estar inteiramente em casa. A forma como estamos no Médio Oriente e em qualquer outro local do mundo. O nosso trabalho é conhecer um país através do seu povo, não através dos seus aeroportos. Aumentar os negócios dos nossos clientes compreendendo os assuntos que estão ao virar da esquina. Não à volta do mundo. E isso é uma grande ideia. A ideia que fica é pensar global e actuar local.”

A globalização forçou os governos a baixar e a controlar os excessivos défices orçamentais reduzindo as despesas públicas ou aumentando os impostos. De facto, se os défices orçamentais ficam fora de controlo, os investidores internacionais retiram os seus capitais para os aplicarem noutros países, o que é fácil com a globalização dos mercados financeiros, com receio de uma desvalorização ou do incumprimento no pagamento da dívida pública. Contudo, quando aqueles se retiram, a moeda acaba por se desvalorizar e a crise financeira instala-se. Paralelamente a este fenómeno, o desenvolvimento mundial acentuou-se com forte polarização em três grandes áreas: a América do Norte; a Europa; e o Extremo Oriente. Foi e é, dentro destes pólos, que se concentra a maior parte da procura e da oferta de serviços turísticos. Os fluxos turísticos interpolares ganharam uma importância cada vez maior. O crescimento relativo do turismo interpolar ou intrapolar será em função da evolução dos ciclos de desenvolvimento económico. A um maior desenvolvimento económico global corresponderá um maior fluxo de turismo interpolar enquanto o turismo intrapolar ou regional será preponderante no caso de haver menor desenvolvimento económico. Em situação de crise os países fecham-se sobre si próprios.

De facto, *“A criação de clusters turísticos regionais vai consolidar os fluxos turísticos intrapolares. Como é sabido, um cluster é um conjunto de actividades económicas que cria produtos e serviços interrelacionados por uma tecnologia comum, um mercado e pelas empresas que levam a cabo essas actividades”* (Abranja, 2008: 26).

O turismo é, pelo conjunto de actividades que congrega, especialmente propício para a criação de clusters onde se incluem os transportadores, as agências de viagens, os restaurantes, os hotéis, e todas as empresas suas fornecedoras.

Por outro lado, um *cluster*, potencia as capacidades individuais de cada empresa e os seus factores competitivos, num efeito multiplicador que se traduz no aumento e na consolidação dos fluxos turísticos. É sensato afirmar que a abertura do novo século foi de todo pior que o limiar do antigo, trazendo surpresas que ninguém queria acreditar. O atentado de 11 de Setembro de 2001 a Nova Iorque provocou um abalo mundial arrastando todas as actividades económicas. Em consequência, “rebenta” a guerra EUA/Iraque prolongando esta situação instável e preocupante que se fazia sentir no mundo. No que concerne ao turismo não houve excepção, subiram os valores dos seguros, faliram companhias aéreas, operadores turísticos, agências de viagens, fusão entre empresas como forma de sobrevivência, grandes reduções de preços, entre outros impactos negativos aliados ao enorme medo de viajar do consumidor. Esta situação levou os turistas a praticarem férias em períodos de tempo mais pequenos e de curta distância.

O turismo intra-europeu tem na Europa uma importância muito significativa que tenderá a ser tanto maior quanto maior for a mobilidade dos habitantes dos países europeus dentro da Europa comunitária. Já hoje, cerca de 90% dos residentes na UE preferem visitar o seu próprio país de residência ou os países vizinhos, em viagens de um dia ou de fim-de-semana. Esta mobilidade está assegurada pelos Tratados da União, através da eliminação dos controlos fronteiriços, que permite atravessar fronteiras sem paragens e sem impedimentos de natureza administrativa. Porém, a liberdade de circulação de pessoas dentro do espaço europeu está apenas totalmente liberalizada aos cidadãos dos países signatários do Acordo de Schengen. Com o objectivo de garantir que esta mobilidade física se faça com a maior segurança, foram levadas a cabo acções para garantir uma mais correcta informação aos turistas, nomeadamente no quadro da defesa do consumidor. No entanto, esta maior facilidade de circulação pode ser limitada por factores impeditivos de ordem geográfica, administrativa, económica, cultural, social e psicológica (Abranja, 2008).

Nos países periféricos como Portugal, à sua situação geográfica acresce uma maior debilidade económica (que actualmente se verifica na Grécia, na Espanha), o uso de uma língua não corrente nos países europeus mais ricos é um *handicap* cultural

significativo. Daí a formação em línguas, absolutamente necessária para os profissionais de turismo.

2.3. A Institucionalização do Turismo em Portugal

A formação turística apresentava-se como uma preocupação principal, sendo oficialmente instituída no nosso país em 1954, embora sem grande projecção. Porém, só quatro anos mais tarde viria a abrir-se em Lisboa a primeira escola hoteleira do país, sob a direcção de Alexandre de Almeida. Apenas sete anos depois seria criado o Centro Nacional de Formação Turística e Hoteleira, organismo responsável pela promoção e coordenação do ensino profissional do sector. Segundo Pina (1988), em 1956, surgem as primeiras Regiões de Turismo, desprovidas de autonomia, directamente controladas pelo Governo, que nomeava os responsáveis e lhes forneciam as linhas orientadoras.

Estas nasceram na base dos interesses autárquicos mas sempre sob a alçada do poder central, e só em 1982 seria publicado pelo governo de Pinto Balsemão o Decreto-Lei 327/82 que descentralizava, parcialmente, os poderes do Estado, em matéria de turismo, para os municípios.

“No limiar da década de 50 é introduzida formalmente em Portugal a actividade de rent-a-car. As exigências, cada vez maiores, de qualidade aplicada ao turismo despertavam o interesse das instituições de ensino particulares, surgindo em 1963, com o Instituto de Novas Profissões, o primeiro curso de especialização em turismo não incluindo a hotelaria” (Pina, 1988: 188-192).

Na mesma década, entraram em funcionamento os aeroportos do Funchal e de Faro e em 1965 concluía-se a construção da ponte sobre o Tejo.

Tendo sempre em conta os graus de reprodutibilidade e segurança dos investimentos turísticos e os seus efeitos estimulantes directos, indirectos ou induzidos em outras actividades económicas, concederam-se empréstimos, financiamentos, isenções fiscais e fomentou-se o próprio investimento do sector privado na indústria hoteleira, mediante o Instituto da Utilidade Turística.

A evolução da capacidade hoteleira foi notável e nesta altura, só na hotelaria clássica, atingia-se as 80 mil camas. Simultaneamente, a entrada de turistas que em 1953 fora de 150 mil, alcança pela primeira vez em 1964, 1 milhão e, quatro anos depois, os 2 milhões. Estes valores significam um enorme crescimento do número de turistas e das

receitas inerentes atingindo, ainda nesta década, o considerável valor de cinco milhões de contos, ultrapassando pela primeira vez todas as principais exportações clássicas (Abranja, 2008). No ano de 64, a taxa de crescimento do turismo português foi a mais alta de todos os países. Na base de todo este esforço estava por um lado o objectivo de consciencializar as populações para o fenómeno turístico e por outro, a definição de uma linha orientadora que assinalava a intervenção do Estado e os seus limites próprios, no sentido de assegurar a boa execução da política de turismo. Neste rumo, estrutura-se uma revisão das leis de turismo e promove-se a formação profissional através da reorganização da escola hoteleira de Lisboa e da criação das escolas de Faro, do Porto e do Funchal. Em 1965 surge o Centro Nacional de Formação Turística e Hoteleira, que viria a ser em termos nacionais, o pilar indispensável da formação profissional do sector do turismo.

Como afirma Pina (1988: 178), “ (...) mesmo sob uma pressão turística que se fazia sentir, o governo de Salazar impediu sempre que o turismo se revelasse naturalmente, dificultando o desenvolvimento desta actividade que se adivinhava promissora para o país”.

Contudo, em 1968, o chefe do regime que durava há trinta e seis anos fora bruscamente afastado por um insólito acidente caseiro que lhe causou incapacidade física. Marcello Caetano foi o seu sucessor e no que concerne à actividade turística, mostrava-se bastante receptivo ao ponto de afirmar: “ o turismo será largamente desenvolvido. É uma actividade que convém, perfeitamente, ao nosso país (...) O turismo pode aumentar notavelmente os nossos recursos.”

Como tal, nesse mesmo ano aceita a criação da Secretaria de Estado da Informação e Turismo, sob a alçada de Moreira Baptista. Eleva, simultaneamente, o Comissariado do Turismo a Direcção-Geral do Turismo, continuando Álvaro Roquete na sua liderança. No final da década começam a ser publicadas, anualmente, pelo Instituto Nacional de Estatística e pelo Gabinete de Estudos e Planeamento da Direcção-Geral do Turismo os primeiros índices estatísticos do sector.

Constitui-se, também, ao nível da administração central o grupo de trabalho das “cartas turísticas” com o objectivo de proceder ao levantamento dos recursos potenciais para esta actividade.

“Na madrugada de 25 de Abril de 1974, um pronunciamento militar, levado a cabo pelo Movimento das Forças Armadas, derruba o regime autoritário, abrindo caminho à implantação da III República” (Vieira, 1988: 175).

Na sequência da Revolução de Abril de 1974 e pelos excessos revolucionários posteriormente cometidos criou-se um clima de insegurança e de instabilidade afectando, naturalmente, o sector turístico, provocando uma significativa quebra no ritmo de entradas de visitantes estrangeiros no nosso país.

Com efeito, esta situação instável que se fazia sentir cultivara o desânimo empresarial e a hotelaria não era excepção. Sem capacidades de auto financiamento, ou hipóteses de recorrer à banca devido à elevadíssima taxa de juro e sem quaisquer apoios estatais, apenas o encaminhamento de retornados das ex-colónias portuguesas viria a servir de salvação para muitos hotéis, até estes se recomporem, três anos mais tarde com a recuperação do país. A indústria dos transportes, principalmente marítimos e aéreos, viria a sofrer igualmente esta situação crítica, afectada ainda pela redução dos fluxos ultramarinos com a perda das colónias portuguesas. Por seu turno, os transportes por autocarro ultrapassaram esta crise de forma folgada, levando mesmo o Governo a publicar apressadamente, uma nova regulamentação da actividade. Os caminhos-de-ferro, por sua vez, foram morosos na recuperação e apenas em finais dos anos 70 começaram a mostrar provas de inovação.

O choque petrolífero de 73, um dos maiores marcos mundiais, logo seguido de profundas alterações provocadas pela Revolução de Abril de 74 marcaram, fortemente, esta década, em Portugal. Mudou-se o rumo da vida política nacional e a imagem dos serviços de acolhimento turístico bem como a atitude dos agentes oficiais e privados também se alterava, levando a uma dinâmica do tecido empresarial do turismo português mais eficaz e bem sucedida (IFT, 2000).

Segundo Pina (1988), após a Revolução perdera-se a lógica do sistema, gerando um vazio que os governos provisórios não conseguiram preencher por razões inerentes aos seus limitados horizontes de vida. Em 1974, a Direcção Geral do Turismo dividia o país em oito “áreas promocionais” distintas, com o intuito de diversificar a imagem do produto turístico nacional. No ano seguinte, nasce a Secretaria de Estado do Turismo. Entretanto, o VI Governo Provisório presidido por Pinheiro de Azevedo reconhece e declara solenemente, o turismo como actividade privada e prioritária e determina a criação de um organismo oficial a quem fosse atribuída a gestão das empresas turísticas. As pousadas, conhecidas como verdadeiras “jóias da coroa”, representavam um turismo de qualidade através da preservação e da renovação da vida de muitos edifícios históricos ou de valor arquitectónico e cultural. Esse órgão, então formado para gerir

não só as pousadas mas também algumas termas, hotéis e restaurantes, tomou o nome ainda hoje patente, ENATUR.

Nesse mesmo ano, verifica-se a emergência do turismo de habitação e a expansão do campismo, do caravanismo e do *time-sharing*, este que surgiu com a Torralta em Tróia e em Alvor. No final dos anos 70, e num período de somente sete anos, foram criadas treze regiões de turismo, algumas delas não condizentes com a realidade turística.

“A criação destas deve-se, essencialmente, à forte vontade de desenvolvimento do poder local e, simultaneamente, ao desejo de ramificar a oferta turística nacional através da unificação de produtos tentando contrariar o monopólio Lisboa-Algarve-Madeira. Nesta data, o primitivo Centro de Formação Turística e Hoteleira deu lugar ao Instituto Nacional de Formação Turística, órgão agregado à Secretaria de Estado do Turismo” (Pina, 1988: 185).

Com a entrada em vigor da nova Lei Fundamental constatava-se, então, a construção frágil mas controlada, do Estado democrático, consagrado pelo sufrágio universal. Depois do controlo da situação assistiu-se a uma recuperação rápida dos mercados turísticos nacional e internacional, sempre baseado num mercado livre e na livre iniciativa, principais responsáveis pelas condições de ultrapassagem da crise, que chegou a ser considerada grave.

Num cenário desalentador pós-revolucionário, a promoção turística destacava-se beneficiando de uma das épocas mais frutuosas da sua história. Tentou ressuscitar a crença dos portugueses e dos potenciais visitantes, bem como combater a desinformação que existia, conseguindo dinamizar o espírito empresarial e atrair numerosos apoios privados. (Abranja, 2008)

“Criou-se uma nova imagem do nosso país com diversificadas «áreas promocionais», participou-se em várias feiras e congressos, ampliou-se a rede de delegações no estrangeiro, organizou-se a primeira feira profissional internacional de turismo portuguesa, a Meditour, e constituiu-se, ainda que informalmente, o Instituto de Promoção Turística. Desta forma, os efeitos da crise foram atenuados pela energética e frutuosa acção da promoção turística nacional” (Pina, 1988: 186).

Segundo o mesmo autor, (1988), o ano de 1980, revelou-se como a viragem turística para Portugal. Alberto Regueira, Secretário de Estado do Turismo do Governo de Sá Carneiro avançara com um sistema de apoio ao investimento turístico, conhecido por Sistema de Incentivos Financeiros ao Investimento Turístico - SIFIT, que tinha como objectivo evitar a saturação turística devido ao precário número de hotéis. Dois anos

mais tarde este sistema dava lugar ao SIIT que visava reduzir as assimetrias entre regiões favorecendo uma distribuição mais harmoniosa da oferta hoteleira. Pretendia-se com estas acções acabar com um turismo pouco qualitativo, cuja imagem no exterior era a de oferta barata, provocada pela tendência especulativa de construções desmedidas com o intuito único de obter lucros rápidos. Procurava-se, então, ganhar uma imagem de turismo de qualidade capaz de acabar com o sobredimensionamento da mão-de-obra barata, controlar a distribuição da oferta turística no espaço e no tempo e conquistar um mercado com maior poder de compra que pudesse proporcionar resultados mais imediatos. (Abranja, 2008)

“O turismo volta a ser encarado como motor de recurso para alcançar a estabilidade económica do país. Com base no parágrafo inicial do relatório do Plano Nacional de Turismo de 1985-8.” (SET⁴, 1988: 5)

Segundo Pina (1988), o turismo era agora reconhecido pela importância económica e social, principalmente por ser uma actividade que proporciona a mobilização de divisas indispensáveis ao financiamento dos défices externos. Referia, ainda, que o sector turístico obedecia mais às vontades individuais que propriamente a estratégias definidas com vista à obtenção de um crescimento equilibrado, porventura pela subalternização a que o turismo tem sido votado no âmbito das políticas económicas.

Estabilizada a situação do país o Governo, pela mão do ministro do Comércio e Turismo Álvaro Barreto apresentava em Conselho de Ministros, uma proposta que definiria uma resolução para o sector visando estimular a procura, incrementar a oferta, fomentar o turismo interno e resolver os problemas estruturais.

Foi instituída uma comissão liderada por Licínio Cunha, Secretário de Estado do Turismo de então, que se incumbiria de proceder ao levantamento global da situação deste sector, assim como definir objectivos e medidas necessárias ao fomento da actividade turística. Nasceu, assim, o primeiro Plano Nacional de Turismo, que viria a ser entregue ao governo em 1984, contudo, aprovado só em 1986, sob audição do Conselho Nacional de Turismo, pelo Governo de Cavaco Silva (Resolução do Conselho de Ministros n.º.17-B/86, publicada no D.R. n.º.37, 1ª. Série, de 14 de Fevereiro).

Apesar da consistência que o plano revelava este continha bastantes limitações devido à transversalidade da actividade turística. O plano vigorara apenas por um período de três anos, ficando por clarificar o papel do turismo no modelo de desenvolvimento da

⁴ Secretaria de Estado do Turismo

sociedade portuguesa e ainda longe do espírito dos governantes, excepto quando se apela a este sector para solucionar problemas que lhe são de todo alheios.

Neste primeiro Plano Nacional de Turismo (SET, 1988) foram eleitas áreas chave para actuação prioritária. Em relação a cada uma delas foram tomadas medidas consideradas essenciais no domínio do ordenamento do território, criando-se por portaria os Pólos de Desenvolvimento Turístico (PDT), as Regiões Específicas de Aproveitamento Turístico (REAT) e os Eixos de Desenvolvimento Turístico (EDT). Ainda neste âmbito foi criado o Turismo no Espaço Rural - TER, o Gabinete de Recuperação dos Desequilíbrios Turísticos do Algarve, o Programa de Desenvolvimento Turístico do Vale do Douro e recuperada a Turistrela para o aproveitamento turístico da Serra da Estrela.

Nasceu no âmbito do Termalismo, área de grande importância para o turismo nacional, a Comissão Nacional do Termalismo, com o fim de recuperar, apoiar e rentabilizar as estâncias termais com vista a incluir o termalismo na política da saúde.

Para a área-chave da animação foi definido apoio financeiro privilegiado para os investimentos a realizar em equipamentos e programas de animação turística. Concedeu-se apoio prioritário à construção de novos campos de golfe, estudou-se o lançamento do Museu Nacional Ferroviário e iniciou-se, com o Instituto Português do Património Cultural, um programa de instalação de pousadas em monumentos e imóveis à guarda daquela instituição. No sector dos investimentos foi criado o SIFIT, elaborado um programa de recuperação das unidades degradadas e desactualizadas e promovida uma sociedade de capital de risco no âmbito do Fundo do Turismo. Na formação profissional foi lançado o programa de construção de novas escolas em Coimbra, Vilamoura, Lisboa e Estoril e ampliada a escola do Porto. Lançaram-se ainda programas inovadores de animação e outros serviços. (Abranja, 2008)

Na área da promoção turística foi formalmente criado o Instituto de Promoção Turística - IPT e revista a rede de centros de turismo com a criação de novos centros. Entre 1986 e 1989, foi reajustada a matéria de legislação referente a agências de viagens, do TER, das zonas de caça turística, de alojamento turístico e do jogo. Foram ainda renovados os estatutos da Empresa Nacional de Turismo - ENATUR, a elaboração do Plano Nacional de Pousadas, o apoio ao saneamento básico do Estoril e a aprovação dos planos de obras das zonas de jogo do Estoril, de Espinho, da Póvoa de Varzim e do Algarve.

“Desde 1984 até esta parte, verificam-se constantes alterações à lei orgânica da estrutura institucional e legislativa do turismo português. A política aplicada a este sector não conseguia estabelecer parâmetros de estabilidade e, pelo contrário,

aumentava a dependência do turismo nacional em relação a um reduzido número de mercados emissores. A tentativa de transformação da oferta turística portuguesa em turismo de qualidade não surtia efeitos e perdia-se mesmo a qualidade da procura, levando o primeiro-ministro de então, Francisco de Sá Carneiro, a afirmar “Portugal não pode resignar-se a ser para a Europa uma colónia de férias a baixo preço.” (Pina, 1988: 187).

O turismo nacional integrou nesta altura a prestigiada organização internacional OCDE, a fim de ser reconhecido a nível mundial, juntando-se, também, desde o início à OMT contribuindo para a expansão universal do turismo, lutando pela livre circulação do visitante e actuando ao nível das acções da qualidade e segurança realizadas por esta organização.

Portugal entrava então, em 1986, para o leque dos países-membros efectivos da CEE. *“Esta foi uma decisão estratégica que levava à conseqüente consolidação política e governamental. Esta adesão prende-se com uma atitude histórica que garantia ao país a consolidação da democracia e, ao mesmo tempo, um meio de manobra para o rápido desenvolvimento.” (Pina, 1988: 184-185).*

A entrada de Portugal nesta comunidade viria influenciar grandemente o futuro do turismo nacional, na medida em que este sector voltava a ser encarado como trunfo de recuperação do governo.

Segundo Sirgado (1991), em 1990 Portugal ocupava o 20º lugar a nível mundial, no que respeitava ao número de entradas turísticas. Em cinco anos, este pequeno país passou a ocupar o 13º lugar. Segundo a OMT, em 1997, Portugal encontrava-se já em 17º em termos de chegadas mas em 25º em relação a receitas e em 34º relativamente às despesas. O ano de 2001 foi constante para o nosso país, já que manteve a sua classificação no ranking mundial de recepção turística. Nos últimos sete anos a posição de Portugal tem sido regular no que concerne a classificação, a receita e a despesa turísticas, situando-se quase sempre nos vinte primeiros.

De facto, *“A evolução dos últimos anos conduziu a que o turismo tenha deixado de ser olhado como actividade respeitante apenas a algumas regiões, para passar a ser encarado como gerador de riqueza e emprego em todo o território, contribuindo para a esperança de prosperidade social em muitas zonas do país. A posição que Portugal atinge no ranking mundial de países receptores de turistas causa fortes impactos económicos, de tal forma que a entrada de divisas por esta via constitui a segunda fonte de receitas do nosso país. Este facto tornou Portugal numa região dependente dos*

grandes operadores turísticos mundiais, levando à acumulação de graves fragilidades” (Cravidão, 2003: 13).

Em Portugal coexistem hoje, do ponto de vista turístico, realidades muito diferentes. Por um lado com zonas de forte concentração da oferta (Algarve, Madeira e Lisboa), detentores de produtos muito fortes como o Sol e Praia e Negócios, representando um peso esmagador no turismo nacional, e por outras zonas emergentes de real valor turístico de norte a sul, no litoral, no interior e nos Açores, com características e potencialidades muito peculiares, mas plenas de iniciativa e projectos. Espaços de lazer e de recreação que fizeram outrora parte da preferência dos turistas portugueses estão, actualmente, a relançar-se na ribalta do turismo nacional, substituindo mesmo regiões de excelência turística, como o Algarve, devido à saturação que esta tem vindo a apresentar. Falamos de destinos promissores como a Costa Alentejana, a Costa Azul, a Região Oeste, cidade do Porto, Douro Vinhateiro, etc. É importante, todavia, evitar um crescimento turístico desmedido e sem controlo destas regiões, já que pequenos núcleos populacionais vêem a sua população aumentar, temporariamente, para dez, vinte, trinta vezes mais com a força da pressão turística. (Abranja, 2008)

Segundo Cravidão (2003: 13), *“O turismo balnear litoral representa actualmente cerca de setenta por cento dos fluxos turísticos do nosso país. As concentrações sazonal e espacial consequentes destes fluxos massivos fizeram com que quase toda a costa tenha sido utilizada, sob uma visão de rentabilização máxima dos investimentos no menor tempo possível, chegando a comprometer os padrões de qualidade de vida dos residentes e dos visitantes provocado pelos atentados criados contra o ambiente.”*

Assiste-se, hoje, a um esforço de identificação e classificação de recursos turísticos específicos em todas as regiões do país, mesmo naquelas em que a actividade turística já tem uma forte expressão. As regiões de turismo e os municípios, os empresários e as suas associações estudam oportunidades, elaboram planos de desenvolvimento turístico e solicitam apoios ao Governo, num quadro perfeitamente diferenciado em termos de perspectiva e objectivos das diferentes realidades regionais e locais.

Segundo Brito (2002), face ao alcance estratégico que o turismo português representa na economia, não existem dúvidas de que este deverá assentar na conjugação dos esforços dos sectores público e privado, tendo em vista o desenvolvimento e a promoção da inovação e da competitividade. Com um tecido empresarial caracterizado pela sua estrutura fragmentada, compete ao Estado assegurar de um modo integrado, a conexão entre os quadros regulamentar, financeiro, fiscal e administrativo, de modo a potenciar

as condições para um exercício da actividade empresarial eficaz e de dinamização directa do sector. *“No final do século XX o turismo europeu e nacional entra numa fase de transformação qualitativa, forçado por um turista cada vez mais exigente, educado e conhecedor. O território, a sociedade e a mentalidade também evoluíram mudando profundamente a forma de receber. A distância social, cultural e económica que separava os portugueses dos seus visitantes reduziu substancialmente.”* (Brito, 2002: 127). Por outro lado, *“A adopção da moeda única - o EURO –, que entrou em circulação no dia 01 de Janeiro de 2002, é o maior desafio do final do século XX e inícios do século XXI, para a Europa em geral e para Portugal em particular.”* (Marques, 2002: 47) *“A substituição das moedas nacionais por uma única moeda, o EURO, origina ainda profundas mudanças nos objectivos da política económica em Portugal.”* (Vieira, 2001: 67-69).

Neste período de vinte e nove anos o turismo português atingiu a maioria implantando-se de forma definitiva na vida nacional, mantendo-se desde sempre a tradição de actuar com competência e seriedade. A constância deste critério terá contribuído para que o turismo em Portugal haja atravessado, sem grandes fracturas e em contínua evolução, mutações políticas, sociais e culturais profundas. Como defende Brito (2002), a actividade turística está completamente integrada no plano operacional da economia. Impera, então, posicionar-se perante a formação, a investigação científica, a cultura, a sociedade (algumas regiões) e o ordenamento do território.

Portugal que hoje se coloca entre os principais destinos turísticos mundiais possui condições excepcionais para o desenvolvimento das actividades de turismo e lazer. Concentra num território de 92.000 Km², com uma posição geográfica excelente, um conjunto ímpar de recursos turísticos que lhe permitem construir uma oferta turística rica, extraordinariamente variada e de qualidade, capaz de satisfazer os principais interesses e tendências da procura turística do futuro.

Capítulo III

Évora – Destino Turístico

Desde sempre que Évora é conhecida por um destino turístico, não bastasse ser Património Mundial, desde 1986. Desde os meus tempos de criança, que observava os turistas a passearem por Évora. Identificava-os pelo seu vestuário e postura, sempre vestidos de forma descontraída, com uma atitude de curiosidade e descoberta.

A curiosidade deles, despertava a minha, já que sempre gostei de observá-los, e por vezes, mesmo, falar com eles, percebendo a sua cultura e o país de onde provinham. Lembro-me de que, algumas vezes, tentava adivinhar de que países vinham e como seriam esses países. Imaginava o seu modo de vida e as suas cidades, tão distintas das existentes em Portugal. Sempre me fascinaram as outras culturas, e tentava absorver tudo o que conseguisse, naquele encontro fugaz com os turistas que “tropeçavam” pelas ruas antigas de Évora. Acabavam por ser invasores da comunidade local, pois invadiam saudavelmente todo o tecido turístico que Évora tinha para oferecer.

Nos dias de hoje, a minha percepção é distinta, com a licenciatura em Turismo, consolidei os conhecimentos que me ajudaram a alicerçar as minhas ideias e opiniões sobre Évora, enquanto destino turístico. Reconheço que Évora vive à base de Turismo, pois possui recursos naturais aliciantes, bem como se envolve num vasto património histórico-cultural. Seja no entretecido das ruas medievais, na exuberância de palácios, mosteiros e igrejas, nos espaços de convívio e de degustação dos requintados paladares da cozinha tradicional, Évora esconde o encanto próprio das cidades antigas. Mas sobre essa matriz histórica ela reassume-se, novamente, como pólo de desenvolvimento regional face aos grandes desafios do futuro através da criação de grandes equipamentos, da aposta na qualificação de produtos e serviços de excelência na área do Turismo, da intensa oferta cultural, a par da criação de infra-estruturas urbanas que dão prioridade ao bem-estar dos seus habitantes. Por todas estas razões o turista e visitante encontrarão em Évora um excepcional património cultural, coexistindo, em harmonia, com os melhores padrões de qualidade de vida do país.

Desde 1968, o Posto de Turismo Municipal efectua diariamente o registo de afluência turística. Ao longo de 40 anos de funcionamento foram registados mais de quatro

milhões e meio de visitantes (4.633.826), se bem que nem todos foram registados. O ano de 1999 foi o que registou o maior índice de afluência com um total de 448.508 visitantes; 1976 foi o ano em que se verificou o menor registo com um total de 9.613 visitantes. No ano de 2008 foram registadas 1.218 visitas a Évora de grupos organizados a que correspondeu um total de 34.877 visitantes. Neste mesmo ano, o Posto de Turismo Municipal realizou através dos seus serviços 84 visitas guiadas a entidades públicas, boa parte das quais a instituições educativas. Ainda em 2008, foram registados 140.500 visitantes, tendo o mês de Agosto registado cerca de 18% desse valor (25.180). No concelho estão actualmente a funcionar 31 unidades de alojamento, de 7 tipologias diferentes, a que corresponde uma oferta instalada de 1.949 camas.

Fonte: www.cm-evora.pt/

3.1.A cidade de Évora

A cidade de Évora é o principal pólo urbano da região, em termos populacionais e funcionais. A dinâmica social e económica da cidade tem conseguido contrariar a tendência da região no seu conjunto, mantendo um crescimento idêntico ao de outras cidades médias portuguesas. Nas últimas décadas a urbanização crescente da população apresenta-se como uma tendência a nível global, com o incremento da transferência da população dos aglomerados de pequena dimensão para os centros urbanos, seja para as grandes metrópoles seja para as cidades médias. Como Portugal apresenta uma taxa de urbanização muito inferior ao resto do espaço europeu tudo indica que a dinâmica de crescimento dos centros urbanos continue a apresentar valores substancialmente mais elevados que as regiões envolventes. A esta realidade associa-se ainda um saldo migratório positivo. As projecções demográficas para 2016 assentam no movimento migratório como suporte do crescimento da população.

A valorização da componente ambiental e da promoção do desenvolvimento sustentável ganhou especial relevo no concelho nos últimos anos. A valorização dos espaços naturais ou de valência ambiental definida, juntamente com a sustentabilidade económica e a qualificação da rede sócio - cultural a nível local, têm vindo a constituir-se como premissas assumidas pela sociedade em geral e pelos órgãos de soberania em particular. A curto prazo a região disporá de novas infra-estruturas que potenciarão a

logística do concelho e da cidade, reforçando o papel de Évora como cidade liderante da região Alentejo. No domínio dos transportes a linha de Alta Velocidade Lisboa - Madrid encontra-se em fase de projecto estando prevista uma paragem a norte da cidade de Évora. No que respeita ao transporte de mercadorias está programada uma ligação ferroviária entre a plataforma portuária de Sines e Espanha, também com passagem por Évora. Pela sua localização, Évora constitui-se assim como espaço charneira entre o litoral alentejano e a Estremadura espanhola. De facto, a plataforma portuária de Sines assegura o transporte marítimo de cargas entre o sul e o norte da Europa, bem como o acesso rodoviário (pelas vias IC33, IP2 e A6) a toda a Europa, através da cidade-porta de Elvas. Admite-se que esta dinâmica seja reforçada no futuro através do corredor ferroviário do TGV que terá uma paragem em Évora. Refere-se ainda a importância para a região e para o concelho de Évora da articulação possível com o Empreendimento de Fins Múltiplos do Alqueva e com o Aeroporto de Beja.

Figura 1- Templo Romano em Évora



Fonte: <http://castanhabrava.blogspot.com/2009/11/evora.html>

Pela sua dimensão, centralidade e visibilidade no contexto nacional, Évora emerge como o pólo com melhores condições para liderar a hierarquia do sistema urbano regional. Com efeito, a cidade assume claramente uma vocação patrimonial, cultural, universitária, e de serviços, com qualidade ambiental, que procura potenciar toda a área envolvente à própria cidade. Assim, a valorização da rede de cidades médias da região

Alentejo, bem como dos centros urbanos de influência supra concelhia, constitui o principal objectivo na procura de um sistema urbano integrado. Em articulação com o sistema urbano nacional, as cidades médias da região do Alentejo, com especial relevância para Évora deverão contribuir, solidariamente, para fomentar o desenvolvimento harmonioso da rede complementar regional.

In, www.cm-evora.pt/

3.2. Localização Geográfica e clima

O Concelho de Évora integra-se numa vasta planície que se estende ao sul de Portugal – a região do Alentejo. A pene planície alentejana apresenta uma ondulação suave a uma cota média de 240 metros e é pontuada por alguns relevos de pequena altitude, como a serra de S. Mamede. É cortada por três grandes bacias hidrográficas – as do Tejo, do Sado e do Guadiana

Figura 2- Mapa da Localização geográfica do distrito de Évora



Fonte: <http://www.mapadeportugal.net/distrito.asp?n=evora>

O clima de Évora identifica-se, no essencial, com as características da região: clima tipicamente mediterrânico, por vezes com influência atlântica, com precipitação distribuída ao longo do ano de forma desigual, com o pico no Inverno, que alternam com Verões quentes e secos, entre Junho e Setembro. O valor da temperatura média anual é de cerca de 16°C (Maio), com temperaturas médias mensais, no Verão, superiores a 20°C, com um máximo de 23,2 em Agosto e, no Inverno, inferiores aos 10°C, com um mínimo de 9,4°C em Janeiro.

Em resumo, a Verões muito quentes (média anual de 128 dias com temperatura média superior a 25°C) opõem-se Invernos muito frios (90 dias por ano com média inferior a 5°C).

O clima da zona de Évora apresenta, pois, grandes variações, que nos últimos anos, e acompanhando as variações climáticas verificadas na Europa, acentuam os cenários mais extremos de calor e frio: em 2005 viveu-se uma situação de seca intensa e, em Janeiro de 2006, nevou em Évora, o que não se verificava há vários anos.

Fonte: www.cm-evora.pt/

3.3. Oferta Hoteleira da cidade de Évora

Neste momento, Évora oferece opções de alojamento onde os turistas podem usufruir do descanso, após visitarem a Cidade-Museu.

Contamos, assim com:

- M'AR De AR Aqueduto, 5*

Situado na Rua Cândido Dos Reis, 72/78, Évora (Alentejo). Este hotel luxuoso, localizado no centro histórico de Évora, combina características tradicionais e modernas para oferecer aos hóspedes acomodações exclusivas.

Figura 3 – Hotel M'AR de AR Aqueduto



Fonte: <http://aeiou.expresso.pt/nova-marca-de-hoteis-nasce-no-alentejo=f363614>

- Convento do Espinheiro – A Luxury Collection Hotel & SPA. 5*

Situado nos Canaviais, Évora (Alentejo). Rodeado por 80 000m² de lindos jardins, este hotel de 5 estrelas fica a 4 km do centro de Évora e está albergado num renovado convento do século XV.

Figura 4 – Vista exterior do Convento do Espinheiro



Fonte:

[http://www.hotelseurope.com/portugal/convento_do_espinheiro_heritage_hotel_spa.ht](http://www.hotelseurope.com/portugal/convento_do_espinheiro_heritage_hotel_spa.htm)

m

- *Albergaria Do Calvário*

Travessa Dos Lagares, 3, Évora A Albergaria do Calvário é um hotel fantástico, que oferece aos seus clientes um serviço sem rival, numa atmosfera romântica, íntima e informal, a partir de uma localização excepcional.

- *Évora Hotel 4**

Avenida Túlio Espanca - Apartado 93, Évora (Alentejo). Aninhado num amplo recinto privado na cidade de Évora, proclamado Local de Património Mundial pela UNESCO, este hotel dá as boas-vindas aos hóspedes que procuram experienciar tudo o que o Alentejo tem.

Figura 5- Vista exterior do Évora Hotel



Fonte: <http://aeiou.caras.pt/evora-hotel=f23298>

- *M'AR De AR Muralhas (ex- Hotel da Cartuxa) 4 **

Situado na Travessa de Palmeira 4, Évora. O M'AR De AR Muralhas de 4 estrelas está situado no centro histórico de Évora e está apenas a 5 minutos a pé da Praça do Giraldo. Oferece quartos luminosos e elegantes e uma piscina no jardim.

- *Albergaria Solar de Monfalim*

Situado no Largo da Misericórdia, nº1, Évora. Construído em meados do século XVI, o Solar de Monfalim foi pertença do fidalgo da Casa Real, D. Gonçalo de Sousa.

- *Residencial Riviera*

Rua 5 de Outubro, 47-49, Évora Perfeitamente enquadrada no centro histórico de Évora e a escassos metros da Praça do Giraldo, a Residencial Riviera proporciona-lhe o ambiente familiar perfeito para descansar.

- *Hotel Dom Fernando 3 **

Situado na Av. Dr. Barahona, 2, Évora O Hotel Dom Fernando, estrategicamente localizado numa das principais artérias da cidade de Évora, Património Mundial da Humanidade, em pleno eixo de ligação com Espanha, Lisboa Norte e Sul do País

- *Pensão Residencial Policarpo*

Rua Freiria De Baixo, 16 - Rua Conde Da Serra (Parking), Évora. Este hotel de gerência familiar está situado em Évora, no Alentejo, num edifício do século XVI. Disponibiliza uma recepção aberta 24 horas por dia e um espaçoso terraço.

- *Hotel Ibis Évora 2**

Situado na Quinta Da Tapada - Urbanização Da Muralha, Évora. O hotel Ibis Évora fica a 700 metros do centro da cidade, em frente ao parque municipal e próximo da Arena D' Évora.

- *EvoraHostel*

Rua Frederico Laranjo Lote 133, 1º, Évora (Alentejo). O EvoraHostel está situado no 1º piso de uma moradia familiar a 10 minutos a pé do centro histórico de Évora. Disponibiliza 3 quartos dormitórios e comodidades de cozinha partilhadas.

- *Albergaria Vitória*

Rua Diana de Lis 5, 7005 - 413 Évora. A Albergaria Vitória está centralmente situada na histórica cidade de Évora, a poucos minutos das muralhas medievais da cidade e dos inúmeros locais da zona antiga.

- *Pousada de Évora - Lóios*

Situada no Largo Conde Vila Flor, 7000-804 Évora. Localizada no coração histórico de Évora, local considerado Património Mundial da UNESCO, a Pousada de Évora oferece uma combinação entre o encanto do mundo antigo e os confortos modernos. Cada quarto está elegantemente decorado e disponibiliza *Wi-Fi*.

- *Best Western Hotel Santa Clara 3**

Situa-se na Milheira 19, 7000-545 Évora. O Hotel Santa Clara oferece quartos brilhantes e climatizados, acesso *Wi-Fi* gratuito e um solário. Os quartos da Santa Clara apresentam artesanato e decoração tradicionais. Cada quarto está equipado com uma casa de banho privada, televisão por satélite e uma secretária.

3.4. Perfil do turista que visita Évora

Entre os meses de Março de 2007 e Março de 2008, o Departamento de Desenvolvimento Económico da Câmara Municipal de Évora, através da sua Divisão de Promoção Turística, elaborou um estudo alargado cujo objectivo consistiu na caracterização do perfil do turista da cidade de Évora.

Merece apresentar-se o resumo do referido estudo com base nos principais eixos de orientação estabelecidos.

a) Quanto ao género, constata-se que o turista que escolhe Évora como destino turístico, encontra-se de modo geral distribuído equitativamente, (Masculino 47,2% - Feminino 52,8%) e apresenta uma média de idades situada entre os 40 e 49 anos (26%).

b) Relativamente a habilitações académicas verifica-se que o grau de instrução predominante é o ensino superior (73,2%);

c) Em termos profissionais, a maioria encontra-se no activo (69,6%) e é trabalhador por conta de outrem (50,3%);

d) No que se refere à nacionalidade e origem dos turistas, observa-se que estes são maioritariamente oriundos do continente europeu (72,9%);

e) Os principais mercados emissores são o mercado nacional (23,9%), bem como o mercado espanhol (13,3%);

f) No que se refere ao país de residência dos turistas, Portugal aparece naturalmente como principal referência (25,4%);

g) Quanto à proveniência, verifica-se que as regiões do Algarve (18,8%) e de Lisboa (15,7%) são as zonas do país de onde provêm mais turistas com destino a Évora;

Em relação ao fenómeno da sazonalidade (flutuação da procura turística durante os meses do ano), salientam-se os seguintes valores de afluência turística registados no Posto de Turismo de Évora, no decorrer deste estudo:

- Agosto de 2007 (Época alta) = 41389 - Correspondente ao mês com maior registo de afluência turística
- Janeiro de 2008 (Época baixa) = 3912 - Correspondente ao mês com menor registo de afluência turística.

Em relação à obtenção de Informação Turística sobre Évora, constata-se que a maioria dos turistas obtém informação através da Internet (65,3%) e também por recomendação de familiares e amigos (43,6%). Verifica-se que uma parte bastante significativa dos inquiridos escolheu Évora como primeira opção de visita (54,1%), visitou este destino pela primeira vez (75,5%) e a duração média da estada foi de 2 dias (62,8%).

Analisando os motivos de visita, património arquitectónico classificado (61%) e gastronomia tradicional (29%) surgem como principais razões para a escolha de Évora

como local de destino. Em termos de tipologia de alojamento, hotel é a categoria hoteleira mais procurada pelos turistas (37,8%). Em relação ao meio de transporte utilizado na deslocação a Évora, verificasse que 51,4% dos turistas utilizam veículo próprio. No entanto, é importante referir que a opção “*Automóvel de aluguer*” surge com relevância nesta matéria (33,6%). No que diz respeito a higiene e limpeza do espaço público, 48,4% do público-alvo classifica de “*Bom*” este tipo de intervenção na cidade. Após a experiência vivida, a maioria dos turistas refere que Évora correspondeu às expectativas (96,6%) e recomenda a cidade como destino turístico (99,2%).

Refira-se que no âmbito deste estudo e com base nos resultados apurados, detectou-se a existência de elementos de avaliação que revelaram valores relativamente baixos no que respeita ao grau de satisfação, tais como: acessibilidades ao Centro Histórico de Évora; sinalização turística; espaços museológicos e eventos culturais. (Divisão de Promoção Turística, CME, 2008)

Capítulo IV

A Formação Profissional

Falar de formação é um grande desafio, ministrar sessões de formação é um desafio ainda maior. Em primeiro lugar, porque a formação é um mundo onde se inclui a formação inicial, contínua e especializada, onde é preciso considerar os modelos, teorias, e investigação empírica sobre a formação, analisar a legislação e a regulamentação e, o que não é de menor importância, estudar as práticas reais dos actores e das instituições no terreno e as suas experiências inovadoras. Em segundo lugar, porque a formação é um campo de luta ideológica e política. Não há grupo com interesses na educação que não tenha as suas posições a defender, e fá-lo com todo o à-vontade e, às vezes, com grande agressividade. E, em terceiro lugar, porque a formação é um daqueles domínios em que todos se sentem à vontade para emitir opiniões, de onde resulta a estranha impressão que nunca se avança.

4.1. Desenvolvimento do Ensino e da Formação Profissional

Vivemos numa sociedade de mudanças, geradoras de quadros de destabilização social, e de um forte clima de incerteza. São mudanças que ocorrem aos mais diferentes níveis, desde o económico, passando pelo político, pelo sócio-cultural até ao nível tecnológico. No plano económico, assistimos à mundialização da economia que trouxe novos paradigmas empresariais, renovando as regras empresariais da concorrência da produtividade e da competitividade. No domínio político, constata-se a desagregação da vitalidade dos Estados-Nação, dando origem a novas lógicas de organização política, cada vez mais reguladas por estruturas e regras supranacionais. No contexto sociocultural, assistimos ao incremento das lutas a favor dos direitos das minorias étnicas e ao reforço da lógica do individualismo nas relações sociais. Em termos tecnológicos, verificamos uma intensa utilização das tecnologias da informação, nomeadamente da Internet, que permitiram a criação de um novo espaço de relação social, económico, político e cultural, cada vez mais a-espacial e a-temporal. (Martins *in* Silva, 2003)

Segundo Martins, “ *tais realidades trouxeram impactos de ordem diversa na última década, com profundas implicações nos sistemas produtivos dos países industrializados, afectando que os modos de organização do processo produtivo, quer as formas de organização e trabalho, quer ainda as relações das empresas com a concorrência e os consumidores.*” (Silva, 2003:21). Se é verdade, que nesta era de mutações e de incertezas, se impõe cada vez mais às empresas a adaptação de esquemas de flexibilidade produtiva, não é menos verdade que a incorporação de novas dinâmicas de acção empresarial passa pela necessidade de novos perfis profissionais e, conseqüentemente, de alterações nas formas de conceptualização de saberes e de estratégias de reforço da empregabilidade dos sujeitos. Essa evolução persiste com os “modelos antropocêntricos” que pressupõem a mobilização de todas as competências do indivíduo, no sentido de as colocar ao serviço do colectivo que constitui a organização enquanto espaço cada vez mais participado pelo trabalhador, inclusive em termos dos processos de tomada de decisão. Nestas organizações, os (novos) modelos de produção e organização, assentes na flexibilidade e procura de qualidade, exigem uma permanente actualização dos conhecimentos e das competências por parte do trabalhador, ou seja, uma aprendizagem contínua que actualize, amplie e reconfigure as qualificações do trabalhador. (Silva, 2003)

Por isso, nunca como hoje, o ensino e a formação assumiram uma importância tão significativa nas estratégias de desenvolvimento dos países. O próprio conceito de formação está a ser redefinido: esta deixa de ser entendida exclusivamente como transmissão ordenada e sistemática de conhecimentos, habilidades e destrezas tecnológicas aos trabalhadores qualificados e semi-qualificados e vai mais além, contemplando igualmente outras dimensões relacionadas com uma nova cultura do trabalho e da produção e, necessariamente, com as novas lógicas de participação das pessoas nas estratégias de desenvolvimento (local). Na actualidade é consensual a ideia de que conceitos como qualidade, competitividade, flexibilidade e empregabilidade, crescentemente valorizados no mundo do trabalho, permitem induzir a transformação de educação e formação. Efectivamente, o desafio que se coloca hoje à escala planetária consiste em empreender um processo de transformação produtiva adequado às novas condições nacionais e internacionais que, ao mesmo tempo, consiga as enormes desigualdades sociais expressas no sub emprego, na marginalidade e na exclusão social, em suma, combinar a competitividade com a coesão social. A União Europeia,

por exemplo, na procura de se tornar numa “ *economia baseada no conhecimento mais dinâmica e competitiva do mundo, capaz de garantir um crescimento sustentável, com mais e melhores empregos e com maior coesão social*” (CCE in Silva 2003: 23) lançou em 2000 a iniciativa eLearning, com a qual, mobilizando todos os agentes envolvidos nos processos de educação e de formação, procura adaptar os sistemas de educação e de formação à emergente “sociedade do conhecimento”. Um dos objectivos deste projecto europeu é fazer das escolas e dos centros de formação, centros locais de aquisição de conhecimentos polivalentes e acessíveis a todos, recorrendo aos métodos mais adaptados em função da grande diversidade dos públicos-alvo. Na prática, trata-se da recuperação do tradicional desafio colocado a este tipo de instituições: o de serem agentes democratizadores das oportunidades de educação, formação e emprego. A concretização da nova estratégia de desenvolvimento que permita em simultâneo elevar a competitividade e a produtividade, mas também a equidade social, está dependente da capacidade que as sociedades tiverem para concretizarem de forma ágil e adequada novas políticas de educação e de formação. Considerando que o mundo está em permanente mudança e as sociedades em transição, percebe-se a dificuldade em encontrar respostas definitivas sobre a melhor forma de responder a tamanho desafio.

Embora constatando essa inexistência de modelos ou respostas únicas sobre a forma como as sociedades devem organizar os seus sistemas educativos e formativos, para responderem aos desafios contemporâneos, podemos caracterizar a mudança em curso, identificando as principais alterações/ inovações em diversos elementos dos sistemas educativos/formativos: no conceito e nos conteúdos da formação, na estrutura interna das instituições de educação/formação e nos sujeitos e modalidades de acção.

As novas concepções da formação abandonaram a ideia clássica de transmissão ordenada e sistemática de um conjunto de conhecimentos, habilidades e destrezas, que possibilitam ao trabalhador elevar as suas qualificações pessoais, sem considerar a exigência dos processos de trabalho onde se integra. As instituições que assumem desta forma (enquanto processo da transferência tecnológica) enquadram-na num processo mais vasto de assistência e assessoria integral que prestam às empresas. Nesta medida, a formação de recursos humanos passa a ser uma parte de um leque de acções de transferência tecnológica, tanto de trabalho como de produção, adaptação e inovação. Entretanto, a formação passou a ser assumida também como fenómeno educativo articulado com os processos produtivos. Nestes casos, a proposta educativa dos centros

ou escolas (inovadoras) articula-se sempre com os processos de vinculação às empresas. A estas são-lhe prestados serviços de assistência e assessoria técnica, informação tecnológica e pesquisa aplicada, entre outros, por parte de professores/ formadores e alunos/ formandos. Estes serviços não são encarados como mais um serviço mas sim como uma oportunidade para obter *feed-back* sobre a qualidade da formação, e assim, avaliar a adequação dos programas e metodologias da formação e de outros aspectos que contribuem para a melhoria dos processos de ensino - aprendizagem, conferindo-lhe maior qualidade e pertinência. As unidades (centros tecnológicos) que operam desta forma, embora vendam serviços, não deixam de se assumir como agentes de formação e educação, muito próximas do mundo produtivo, favorecendo e beneficiando a base de conhecimentos científicos e tecnológicos das parcerias que estabelecem. (Martins *in* Silva, 2003)

Outra das mudanças fundamentais que vemos operar-se no mundo formativo tem a ver com a própria ideia da formação, enquanto os programas tradicionais de formação estão constituídos em torno das qualificações dos trabalhadores, numa lógica comportamentalista (taylorista) traduzida na adopção/reprodução, pelo trabalhador, de comportamentos eficientes perante determinada máquina/posto de trabalho, os programas de formação mais recentes contemplam também outras dimensões para além da mera transmissão de conhecimentos e de destrezas manuais: os aspectos culturais, sociais e comportamentos que têm a ver com as capacidades pessoais. Assim, a nova estratégia de formação de recursos humanos deve ter em conta não só as necessidades/exigências da organização, mas também as trajetórias sociais, profissionais e culturais dos formandos e as expectativas investidas na formação para modificar, inflectir ou consolidar essas trajetórias. (Martins *in* Silva, 2003)

Crê-se que esta participação/implicação do indivíduo na definição dos seus próprios percursos de formação originará uma nova “ cultura de aprendizagem”, baseada na parceria, na co-responsabilização dos cidadãos enquanto sujeitos (pró-) activos nos processos de *empowerment* individual e colectivo.

Exigidas pela nova cultura produtiva baseada em critérios de qualidade, produtividade, eficiência, competitividade e flexibilidade, aquelas (novas) competências são transversais a todas as tarefas de qualquer profissão, independentemente do sector considerado. Esta formação orientada para as competências e já não orientada para a qualificação exige a utilização não só dos meios explícitos de formação (cursos, programas, conteúdos, metodologias) mas também um ambiente e o clima produtivo

propícios à apropriação dessas competências. Efectivamente, “ *somente propostas que combinem educação e formação com trabalho e tecnologia, em ambientes adequados, se podem transformar em mecanismos de transmissão de valores, hábitos e comportamentos inerentes às modernas competências exigidas aos trabalhadores, técnicos e profissionais nas actuais circunstâncias históricas.*” (Weinberg *in* Silva, 2003: 25).

Estas exigências impõem, portanto, a reconversão das estruturas formativas. Genericamente, pode afirmar-se que esse novo perfil institucional das unidades de execução e formação baseia-se nas vantagens da “sectorização”, da “verticalidade” e da “integralidade” (Weingerg *in* Silva, 2003). Segundo este autor, muitas instituições de formação, escolas técnicas e programas de capacitação assumiram já o desafio de se transformarem, redefinindo totalmente a sua estrutura, desde a sua missão e objectivos, às funções, relações com o tecido produtivo e formas de responder à procura dos mercados de trabalho. Muitas empresas de formação abandonaram já a lógica da oferta formativa em várias das especialidades universais e convertem-se agora em unidades que respondem a sectores económicos específicos. Daí decorrem várias vantagens, a saber: reunião mais rápida dos actores envolvidos (organizações de trabalhadores e de empregados do sector); concretização de fórmulas de intervenção mais familiares a todos; especialização técnica e tecnológica em termos dos equipamentos/recursos, podendo rentabilizá-los mais facilmente, quer enquanto ferramentas para fins educativos ou formativos, quer para fins produtivos, numa óptica de produção de bens, ou, essencialmente, de prestação de serviços à comunidade.

Outra vantagem, é a “sectorização” dá origem à “verticalidade”, ou seja, na medida em que a infra-estrutura e o equipamento permitem a concentração de esforços, há maior proximidade entre os actores e uma atenção contínua às transformações científico-tecnológicas dos processos de trabalho e de produção, pelo que muitas escolas e centros de formação passam a assumir a formação dos indivíduos em todos os níveis da pirâmide ocupacional de determinado ramo de actividade, beneficiando, assim, da necessidade dos indivíduos aprenderem ao longo da vida. No caso de algumas estruturas formativas, por exemplo brasileiras, a oferta formativa é tão vasta que abarca desde os níveis mais baixos até cursos de pós-graduação. Daqui decorre a terceira característica do perfil das novas instituições de formação: a “integralidade”. Uma vez concretizadas a sectorização e verticalidade, fica potenciada a integração de formação/educação/trabalho/tecnologia, superando-se a tradicional divisão entre o

trabalho manual (desvalorizado socialmente) e o trabalho intelectual. Em suma, passa a haver a garantia de articulação entre o sistema educativo (educação geral) e o sistema de formação profissional (educação para o trabalho), passando a educação básica, científico-tecnológica e sócio-histórica a ser considerada formação inicial para o trabalho. Actualmente, para além dos indivíduos, já existem muitas as empresas, designadamente “grandes empresas” que recorrem a estruturas de formação contratando-as para a formação dos seus recursos humanos, e também para a prestação de serviços (consultadoria, por exemplo) na área da formação. (Silva, 2003)

Além disso, as unidades de formação, ainda que continuem a recrutar no mercado de trabalho alguns dos seus clientes, fruto da nova articulação com a comunidade, começam actuar também através de intermediários - sindicatos, associações de trabalhadores ou de empresários, ou mesmo empregadores locais. Pode, inclusive, acontecer que os actores de uma empresa (entre eles trabalhadores) concluem que a capacitação das pessoas não é a primeira necessidade da mesma, aguardando-se então os melhores momentos para proceder à formação dos recursos humanos. O enfoque da formação altera-se, passando da (tradicional) oferta de formação para a procura da formação, por parte de indivíduos e empresas, ambos pretendendo cada vez mais participar activamente na construção dos próprios planos e programas de formação. É a valorização do conceito “ formação à medida” do seu beneficiário. Numa visão actual destas mudanças nas sociedades contemporâneas, qual será o papel do estado em matéria de formação e desenvolvimento de recursos humanos? Enquanto regulador da economia, o Estado deve perceber exactamente o seu lugar e o lugar dos demais actores na esfera da formação, sabendo que o capital do conhecimento humano é hoje fundamental para o desenvolvimento sustentável das empresas e sociedades. (Silva, 2003)

Considera-se que “Uma maior articulação do Estado com as empresas na formulação dos sistemas de formação seria desejável, considerando que ambos procuram os mesmos desígnios para a economia nacional, que só crescerá de forma sustentável se estiver suportada no desenvolvimento generalizado dos recursos humanos. Trata-se de, conjuntamente, promover o que tanto se apregoa, embora sem resultados muito visíveis: promover a cultura da aprendizagem na empresa e a cultura da empresa nas instituições de formação. Caberá aos Estados desencadear e/ou potenciar estratégias que motivem os cidadãos e as organizações (empresas, associações de ensino e formação), no sentido de compreenderem a importância de aprenderem, perceberem

que as aprendizagens são/devem ser socialmente reconhecidas, identificarem as oportunidades de aprendizagem e vencerem as resistências perante as oportunidades” (Martins in Silva 2003, 27)

Em suma, embora se reconheça que não há modelos ótimos nesta matéria, há, no entanto, a convicção de que cada Estado, em parceria com as instituições de educação/formação, públicas e privadas e outras, representativas dos trabalhadores e dos empresários, considerando a experiência e os recursos existentes, deve encontrar as melhores respostas à desejável harmonização de interesses que possibilitem o desenvolvimento económico e social e a sustentabilidade política, a longo prazo, dessas políticas.

4.2. A problemática da Globalização

O século XX foi marcado como o período histórico em que, como assegura Anthony Giddens, a “ *intensificação das relações sociais de escala mundial, relações que ligam localidades distantes de tal maneira que as ocorrências locais, são moldadas por acontecimentos que se dão a muitos quilómetros de distância, e vice-versa*” (Warters in Silva (2003:27). A este processo, de natureza económica, mas também política, tecnológica e cultural, convencionou-se designar por globalização. Esta nova era em que vivemos baseia-se na troca de fluxos de informação a um ritmo de tal forma intenso que o sociólogo Manuel Castells assume estar a emergir um novo tipo de sociedade: “*sociedade em rede*”. A tese de Castells considera que o surgimento de: “*economia da informação*” caracteriza-se pelo desenvolvimento de uma nova lógica organizacional, que está relacionada com o processo actual de transformação tecnológica, mas não depende só dele, já que são a convergência e a interacção entre um novo paradigma tecnológico e uma nova lógica organizacional que constituem o fundamento histórico da sociedade actual” (Castells in Silva 2003:28)

Mergulhadas em mercados cada vez mais competitivos e voláteis, passam a sobreviver apenas as empresas ágeis e competentes, ou seja, aquelas que conseguem perceber a mudança no mercado do novo perfil dos consumidores e que, a partir dessa percepção, adaptam-se à realidade, oferecendo novos produtos ou prestando novos serviços com a qualidade que o consumidor, cada vez mais exigente, deseja obter ao menor custo

possível, de forma mais rápida e em qualquer lugar em que se encontre. Responder de forma bem sucedida às mudanças desta “ economia internacional ” implica portanto, uma reorganização ou reconversão das empresas. Segundo o mesmo autor: “ *estas devem ser capazes de gerar conhecimentos e processar informações com eficiência, adaptar-se à geometria variável da economia global, ser suficientemente flexíveis para transformar os seus meios tão rapidamente quanto mudam os objectivos sob o impacto da rápida transformação cultural, tecnológica e institucional e inovar permanentemente, já que a inovação torna-se a sua principal arma competitiva*” (Castells in Silva 2003:29). Os impactos decorrentes destas transformações são enormes. A procura de mão-de-obra com competências adequadas para poder operar nesta nova envolvente tecnológica deverá aumentar em todos os sectores da actividade. Por outro lado, esta evolução coloca o mercado de trabalho perante importantes desafios, uma vez que torna outros produtos obsoletos, processos produtivos, estruturas organizacionais e competências, exigindo que os trabalhadores e as empresas se adaptem à nova realidade tecnológica (CCE, 2000). A actividade laboral deixa de seguir o velho modelo tradicional das cadeias hierárquicas de comando, da compartimentação das tarefas e do peso significativo do trabalho não especializado. O emprego torna-se menos estável e mais incerto do que no passado, mais dependente agora das “ altas competências”, de flexibilidade e adaptabilidade dos recursos humanos. Um novo homem/trabalhador “nasce”. “*Efectivamente, o crescente envolvimento de pessoas em actividades centradas na informação e no conhecimento, e a utilizar as ferramentas e os serviços da sociedade da informação no trabalho e na vida privada*” (CCE, 2000: 34), é revelador de uma nova relação entre o homem e o conhecimento, fruto da aparente contradição entre a crescente simplificação de tarefas nos processos produtivos e a crescente exigência de conhecimentos e competências cognitivas superiores e de relacionamento do trabalhador. Abordada por outra perspectiva, a globalização da economia e a reestruturação produtiva exigem um trabalhador com novas competências científico- tecnológica uma nova ruptura com os modelos tayloristas/fordistas de organização do trabalho e, conseqüentemente, uma alteração nos enfoques dos processos de recrutamento e da formação dos recursos humanos necessários ao novo modelo de desenvolvimento económico e social. Em Portugal, o principal impacto das mudanças ocorridas no mundo do trabalho sobre a educação/formação é o surgimento de uma nova mediação entre o homem e o trabalho, que passa a ser exercida já não pelas formas de fazer, mas sim pelo conhecimento, compreendido enquanto produto e

objecto da complexidade do ser humano, síntese entre pensamento e acção, conteúdo e método individual e colectivo. No modelo Taylorista/Fordista de organização e gestão do trabalho as relações entre educação e trabalho eram mediadas por actividades operacionais, o trabalhador era qualificado e como resultado dos processos técnicos transparentes, rígidos e estáveis, bastava ao trabalhador dominar algumas habilidades psico-físicas, a memorização e a repetição de comportamentos para assegurar eficientemente o cumprimento das tarefas que lhe estavam adstritas e que pouco mudavam com os tempos. Para tanto, eram suficientes alguns (poucos) anos de escolaridade. Com a progressiva incorporação da ciência e da tecnologia no trabalho este torna-se mais abstracto, passando a exigir um leque de maiores e mais diversificados conhecimentos e habilidades cognitivas, que o homem passa a colocar ao serviço, não só da sua vida produtiva, como também da sua vida social. Entre estas competências cognitivas superiores e de relacionamento estão, além de outras, a “ *análise, a síntese, o estabelecimento de relações, a criação de soluções inovadoras, a rapidez de resposta, a comunicação clara e precisa, a interpretação e uso de diferentes formas de linguagem, a capacidade para trabalhar em grupo, gerir processos para atingir metas, trabalhar com prioridades, avaliar, lidar com as diferenças, enfrentar os desafios das mudanças permanentes, resistir a pressões, desenvolver o raciocínio lógico-formal aliado à instituição criadora, procurar aprender permanentemente* “ (Kuenzer in Silva 2003:30)

Nas sociedades da informação, os pilares do conhecimento residem em quatro tipos de aprendizagem: aprender a conhecer, isto é adquirir os instrumentos da compreensão, combinando uma cultura geral, suficientemente vasta, com a possibilidade de trabalhar em profundidade um pequeno número de matérias, o que também significa aprender, para beneficiar das oportunidades oferecidas pela educação ao longo da vida; aprender a fazer, para poder agir sobre o meio envolvente, a fim de adquirir não somente uma qualificação mas também competências que tornem a pessoa apta a enfrentar as mais diversas situações e a trabalhar em equipa; aprender a viver em comum, a fim de participar e cooperar com os outros, no respeito pelos valores do pluralismo, da compreensão mútua e da paz; e, finalmente, aprender a ser, essencial que integra as três precedentes e que permite a cada um desenvolver melhor a sua personalidade, ganhar capacidade de autonomia, discernimento e responsabilidade (Missão para a Sociedade da Informação, 1997).

As mudanças ocorridas no mundo do trabalho como consequência da necessidade de responder às exigências de flexibilidade, competitividade e criatividade exigem, portanto, a universalização e ampliação em termos de educação inicial e contínua, por outras palavras, impõe-se o alargamento da escolaridade obrigatória e a necessidade de concretizar a “aprendizagem ao longo da vida”. Espera-se que uma educação geral sólida, com duração cada vez superior, passe a ser entendida cada vez mais como um pré-requisito para a formação profissional. A formação profissional de qualidade fica, assim, a depender da generalização da oferta de ensino com carácter obrigatório, durante a qual serão adquiridas as chamadas “competências básicas”, que integrarão competências comportamentais favorecedoras da comunicação (oral, escrita e digital), do trabalho em equipa, da participação social e cívica, da responsabilidade na gestão do tempo, do esforço e da qualidade do trabalho, da resolução de problemas, da capacidade empreendedora e de mudança e competência de tipo cognitivo favorecedoras da utilização das tecnologias de informação, da comunicação na língua materna e em línguas estrangeiras, da utilização da matemática no trabalho e no contexto da vida prática, das competências comportamentais acima referidas.

Assim, esta “nova base de educação geral deverá superar a dimensão livresca e reprodutiva, fundada na repetição e na memorização para assumir um novo projecto, cuja finalidade seja o estabelecimento de situações de aprendizagem onde ocorram interações significativas entre o aluno e o conhecimento, na perspectiva do desenvolvimento da capacidade de trabalho científica e criativamente com informações e conceitos que continuamente se renovam, de modo a construir respostas originais para os desafios postos pela vida social e produtiva.” (Kuenzer, s/d: 9).

Enquanto pré-requisito para a formação profissional, ou seja, assumindo-se como a formação inicial para a cidadania e para o trabalho contemporâneos, a educação básica deverá ter como objectivo “*conteúdos, habilidades e comportamentos relacionados ao domínio das formas de linguagem presentes na sociedade e no trabalho, incluindo a matemática, a informática, as artes, as línguas estrangeiras, além dos tradicionais conteúdos de língua portuguesa e literaturas, mas também os conhecimentos científicos e tecnológicos que fundamentam os processos produtivos contemporâneos, com destaque para os processos mecânicos, eléctricos, químicos, biológicos e para as suas formas de informatização, comunicação e controlo*” (Kuenzer. s/d: 9), sem esquecer conteúdos das ciências sociais e humanas, fundamentais para a interpretação dos

processos históricos e das dinâmicas das sociedades contemporâneas em contexto de “globalização” e dos respectivos desafios éticos que estas dinâmicas colocam. São exemplos destes conteúdos (cuja abordagem deve ser suportada numa óptica interdisciplinar) as grandes questões relativas à qualidade de vida e preservação do ambiente, à saúde, à cidadania activa, à solidariedade, às desigualdades sociais e à equidade, ao poder, ao exercício da democracia e da actividade política, ao conhecimento, ao poder dos media, à organização e gestão das sociedades moderadas, à economia em contexto de mudança, entre outras.

Como consequência, o tradicional paradigma da formação profissional, baseado numa perspectiva técnica, torna-se obsoleto. A prioridade é, agora, a reconstrução da formação profissional numa perspectiva tecnológica e de modo alargado a todos os cidadãos, em ambientes formativos impregnados de recursos humanos (designadamente formadores altamente qualificados) e técnicos/ tecnológicos de excelência.

Em suma, os desafios hoje colocados aos sistemas de educação e formação profissional, num contexto de globalização económica, política e tecnológica, passam pela necessidade de, articulada e concertadamente, estes sistemas proporcionam às populações (a todos, independentemente da procura dos mercados) a oportunidade de adquirirem uma sólida base educativa/ formação de base através de uma pedagogia vocacionada de novas relações entre o homem o e trabalho, mediadas pela ciência, pela tecnologia e por conhecimentos sócio- históricos e do trabalho. Para tanto, serão necessárias instituições de educação/formação modernas, que sejam capazes de assegurar não só a qualificação inicial como o necessário aperfeiçoamento, ampliação e reconversão de competências e, ainda, o reconhecimento, validação e certificação das competências adquiridas/ desenvolvidas pelas pessoas ao longo dos percursos profissionais. Trata-se, no fundo, de concretizar uma estratégica consubstanciada na procura de trabalhadores com um novo perfil. Trabalhadores flexíveis, dinâmicos, facilmente adaptáveis aos contextos em mudança, criativos, autónomos, capazes de decidirem rapidamente, individualmente mas também de forma partilhada, responsáveis, que dominem vários idiomas e saibam utilizar as novas tecnologias da informação, comunicação sejam inteligentes, cultos, aprendentes ao longo de toda a vida, numa lógica de especialização multifuncional, capazes de planificar o seu próprio trabalho, que possuam boa capacidade de associação e que tenham particular apetência para o trabalho de grupo/ em equipa (interdisciplinar); em suma exigem-se

trabalhadores que sejam “ verdadeiros cidadãos”, pró-activos face ao trabalho, capazes de mobilizar as competências necessárias (*empowerment* de base individual mas também colectiva) à concretização de uma nova articulação estratégica das organizações (o trabalho em rede) numa economia mais aberta, mais competitiva, mais agressiva e mais flexível. (Martins *in* Silva, 2003)

Capítulo V

O Instituto do Emprego e Formação Profissional - Centro de Formação

Profissional de Évora

Formador é:

"... o profissional que, na realização de uma acção de formação, estabelece uma relação pedagógica com os formandos, favorecendo a aquisição de conhecimentos e competências, bem como o desenvolvimento de atitudes e formas de comportamento, adequados ao desempenho profissional."

*Decreto Regulamentar nº 66/94, de 19 Novembro,
com as alterações introduzidas pelo Decreto Regulamentar nº 26/97, de 18 de Junho)*

5.1. A Instituição

Criado com o Decreto-Lei nº 519-A2/79, de 29 de Dezembro, o IEFP é contudo uma Instituição com longa história já que resultou da fusão de organismos que desenvolviam a sua actividade nos domínios do emprego e da formação profissional. Para além da sua principal missão na promoção do emprego e das qualificações, o IEFP tem um conjunto alargado de Objectivos e Atribuições e dispõe de uma rede desconcentrada de serviços. As 5 Delegações Regionais, distribuídas pelo País, de acordo com as regiões estabelecidas para as Comissões de Coordenação Regional, enquadram 82 Centros de Emprego, 28 Centros de Formação Profissional de Gestão Directa, 4 Centros de Emprego e Formação Profissional, 1 Centro de Reabilitação Profissional. Longa tem sido a caminhada do Instituto do Emprego e Formação Profissional (IEFP) até aos nossos dias. Os primeiros antecedentes surgem nos anos 30 para fazer face ao desemprego proveniente da crise económica que se registava. No entanto, a sua origem remonta a 1962 e desde então teve várias denominações até que, em 1979, assumiu a designação por que hoje é conhecido.

5.2. Objectivos e Atribuições

O IEFP, I. P., é o serviço público de emprego nacional e tem por missão promover a criação e a qualidade do emprego e combater o desemprego, através da execução de políticas activas de emprego, nomeadamente de formação profissional.

São atribuições do IEFP, I. P.

- a) Promover a organização do mercado de emprego como parte essencial dos programas de actividade, tendo em vista o ajustamento directo entre a oferta e a procura de emprego;
- b) Promover a informação, a orientação, a qualificação e a reabilitação profissional, com vista à colocação dos trabalhadores no mercado de trabalho e à sua progressão profissional;
- c) Promover a qualificação escolar e profissional dos jovens, através da oferta de formação de dupla certificação;
- d) Promover a qualificação escolar e profissional da população adulta, através da oferta de formação profissional certificada, ajustada aos percursos individuais e relevante para a modernização da economia;
- e) Promover a melhoria da produtividade da economia portuguesa mediante a realização, por si ou em colaboração com outras entidades, das acções de formação profissional, nas suas várias modalidades, que se revelem em cada momento as mais adequadas às necessidades das pessoas e de modernização e desenvolvimento do tecido económico;
- f) Incentivar a criação e manutenção de postos de trabalho, através de medidas adequadas ao contexto económico e às características das entidades empregadoras;
- g) Incentivar a inserção profissional dos diferentes públicos através de medidas específicas, em particular para aqueles com maior risco de exclusão do mercado de emprego;

- h) Promover a reabilitação profissional das pessoas com deficiência, em articulação com o Instituto Nacional de Reabilitação, I. P.;
- i) Promover o desenvolvimento dos ofícios e das microempresas artesanais, designadamente enquanto fonte de criação de emprego ao nível local;
- j) Assegurar o desenvolvimento das políticas relativas ao mercado social de emprego, enquanto conjunto de iniciativas destinadas à integração ou reintegração socioprofissional de pessoas desempregadas com particulares dificuldades face ao mercado de trabalho, com base em actividades dirigidas a necessidades sociais por satisfazer e a que o normal funcionamento do mercado não dá uma resposta satisfatória;
- l) Promover o conhecimento e a divulgação dos problemas de emprego através de uma utilização dos recursos produtivos integrada no crescimento e desenvolvimento socioeconómico;
- m) Participar na coordenação das actividades de cooperação técnica desenvolvidas com organizações nacionais e internacionais e países estrangeiros nos domínios do emprego, formação e reabilitação profissionais;
- n) Colaborar na concepção, elaboração, definição e avaliação da política de emprego, de que é órgão executor;

Fonte: www.iefp.pt

5.3. Organização dos Serviços

A estrutura orgânica do IEFP integra órgãos centrais e regionais, sendo órgãos centrais o Conselho de Administração, o Conselho Directivo e a Comissão de Fiscalização e órgãos regionais os Conselhos Consultivos. Possui uma gestão tripartida, constituída por representantes da Administração Pública, das Confederações Sindicais e Empresariais, nomeadamente no Conselho de Administração, na Comissão de Fiscalização e nos Conselhos Consultivos. A estrutura orgânica dos Serviços Centrais (Portaria nº 637/2007, de 30 de Maio) integra Unidades Orgânicas de apoio técnico, administrativo e financeiro aos órgãos centrais e regionais – O IEFP compreende uma

estrutura de serviços desconcentrada, organizada em 5 Delegações Regionais, de acordo com as áreas definidas para as Comissões de Coordenação Regional. A estrutura orgânica das Delegações Regionais compreende os Serviços de Coordenação e as Unidades Orgânicas Locais (82 Centros de Emprego, 28 Centros de Formação Profissional de Gestão Directa, 4 Centros de Emprego e Formação Profissional, 1 Centro de Reabilitação Profissional). Os Serviços de Coordenação das Delegações Regionais são constituídos por Unidades Orgânicas que prestam apoio técnico, administrativo e financeiro à Delegação Regional.

5.4. O Centro de Formação Profissional de Évora

A entrada em funcionamento do Centro de Formação Profissional de Évora, em 1981, veio alargar a rede de polyvalentes e modernos Centros de Formação Profissional, dependentes da Delegação Regional do Alentejo do Instituto do Emprego e Formação Profissional.

Figura 6 – Entrada do C.F.E



Fonte: Autora

Servindo uma região com características e necessidades diversificadas, o Centro está, presentemente, vocacionado para as áreas de Agricultura e Desenvolvimento Rural; Construção Civil e Obras Públicas; Madeiras; Electricidade e Electrónica e Serviços

Administrativos e Financeiros. Em 1988, entrou em funcionamento um novo espaço, dependente deste Centro de Formação, em Reguengos de Monsaraz, vocacionado essencialmente para a formação na área de Produção Artística e Artesanato tradicionais do Alentejo.

O Centro procura, constituir uma resposta dinâmica e oportuna nas diferentes modalidades de formação inicial e contínua, bem como na formação de formadores e de gestores e quadros, conferindo a respectiva certificação profissional.

O Centro de Formação Profissional de Évora, beneficiando de uma articulação flexível com os restantes Centros da Região do Alentejo, vem assegurando um importante papel na determinação das necessidades de formação e satisfação das solicitações do mercado de emprego, assim como na dinamização do desenvolvimento da região em que se insere.

Figura 7- Corredor de algumas das salas de formação

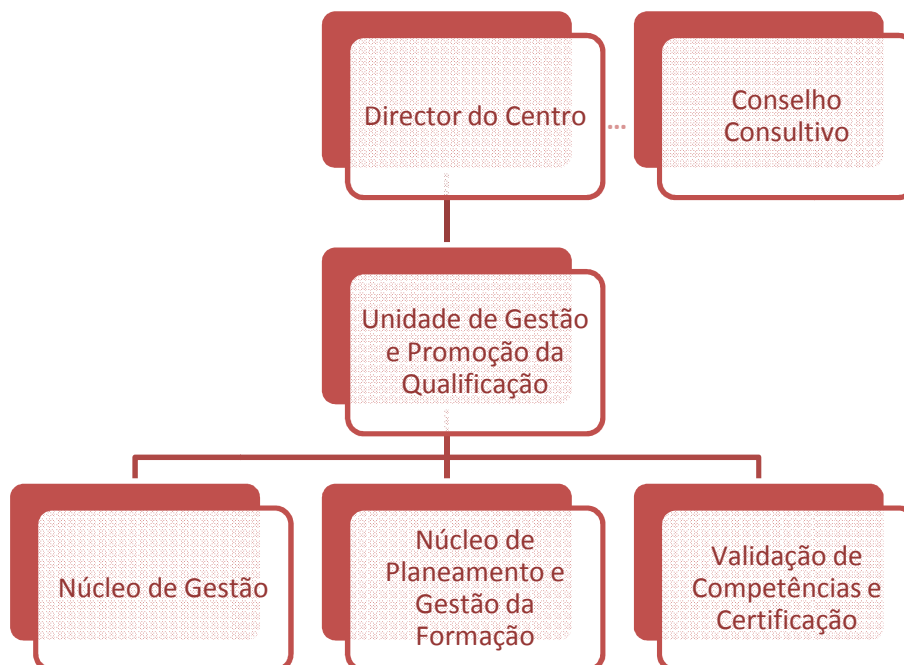


Fonte: Autora

C.F.P de Évora – Competências

- a) Programar, executar e avaliar acções de formação profissional de dupla certificação e modular para jovens e adultos;
- b) Desenvolver processos de reconhecimento, validação e certificação de competências escolares e profissionais.

Figura 8 - Organigrama do Centro de Formação de Évora



Fonte: www.iefp.pt

Capítulo VI

Caracterização da Oferta Formativa

6.1. Cursos EFA

Os cursos EFA – Educação e Formação de Adultos, são uma oferta de educação e formação para adultos que pretendam elevar as suas qualificações. Estes cursos desenvolvem-se segundo percursos de dupla certificação e, sempre que tal se revele adequado ao perfil e história de vida dos adultos, apenas de habilitação escolar. Os adultos já detentores do 3º ciclo do ensino básico ou do nível secundário de educação que pretendam obter uma dupla certificação podem, a título excepcional, desenvolver apenas a componente de formação tecnológica do curso EFA correspondente.

Os Cursos EFA poderão ser destinados a:

- Se tiver idade igual ou superior a 18 anos (a título excepcional, poderá ser aprovada a frequência num determinado Curso EFA a formandos com idade inferior a 18 anos, desde que estejam inseridos no mercado de trabalho);
- Pretender completar o 4º, 6º, 9º ou 12º ano de escolaridade;
- Desejar obter uma qualificação profissional de nível 1, 2, ou 3.

Apenas os candidatos com idade igual ou superior a 23 anos podem frequentar um Curso EFA de nível secundário ministrado em regime diurno ou a tempo integral.

De acordo com o percurso formativo definido para os interessados, estes cursos podem conferir uma dupla certificação (escolar e profissional), uma certificação apenas escolar ou apenas profissional. Salienta-se:

- Caso conclua, com aproveitamento, um Curso EFA correspondente a um qualquer percurso formativo obterá um Certificado de Qualificações.
- Caso conclua com aproveitamento, um Curso EFA de dupla certificação, um Curso EFA de habilitação escolar (3º ciclo do ensino básico ou ensino secundário) ou quando, a título excepcional, concluir apenas a componente de

formação tecnológica (por já ser detentor da habilitação escolar), terá direito à emissão de um Diploma.

- No caso de não concluir um Curso EFA, verã registadas as Unidades de Competência (componente de formação de base dos cursos do ensino básico) e as Unidades de Formação de Curta Duração (UFCD) numa Caderneta Individual de Competências e obterã um Certificado de Qualificações discriminando as Unidades efectuadas.

Para realizar estes cursos, os interessados podem encontrã-los em estabelecimentos do ensino público e do ensino particular ou cooperativo, em Centros de Formação Profissional do Instituto do Emprego e Formação Profissional (IEFP) ou ainda noutras entidades formadoras acreditadas.

(www.iefp.pt)

6.2. Cursos de Especialização Tecnológica

Objectivos

Os cursos de Especialização Tecnológica sã cursos pós-secundários não superiores, que conferem uma qualificação profissional de nível 4, que visam suprir as necessidades verificadas, no tecido empresarial, ao nível de quadros intermédios, capazes de responder aos desafios colocados por um mercado de trabalho em permanente mudança e acentuado desenvolvimento e insurgem-se como uma alternativa válida para a profissionalização de técnicos especializados e competentes.

Destinatários

- Titulares de um curso de ensino secundário, ou de habilitação legalmente equivalente;
- Os que tendo obtido aprovação em todas as disciplinas dos 10.º e 11.º e tendo estado inscritos no 12.º ano de um curso de ensino secundário ou de habilitação legalmente equivalente não o tenham concluído;
- Titulares de uma qualificação profissional do nível 3;
- Titulares de um Diploma de Especialização Tecnológica (DET) ou de um grau

- ou diploma de ensino superior que pretendam a sua requalificação profissional;
- Podem igualmente candidatar-se à inscrição num curso de especialização tecnológica num estabelecimento de ensino superior os indivíduos com idade igual ou superior a 23 anos, aos quais, com base na experiência, aquele reconheça capacidades e competências que os qualificam para o ingresso no curso em causa.

Certificação

À frequência de um Curso de Especialização Tecnológica, com aproveitamento, confere a atribuição de um Diploma de Especialização Tecnológica (DET).

Componentes de Formação

O plano curricular de um curso de especialização tecnológica integra três componentes de formação, nomeadamente, formação geral e científica, formação tecnológica e formação em contexto de trabalho.

6.3. Cursos de Aprendizagem

Os Cursos de Aprendizagem preparam para o exercício de profissões qualificadas, facilitando a entrada no mercado de trabalho, permitindo, também, o prosseguimento de estudos. São destinados a:

- Candidatos ao primeiro emprego, com idades compreendidas, preferencialmente, entre 15 e 25 anos;
- Com o 3.º ciclo do ensino básico (ou equivalente) ou habilitação superior ao 3.º ciclo do ensino básico (ou equivalente), sem conclusão o ensino secundário ou equivalente.
- Em situações excepcionais poderá admitir-se a integração de candidatos com idade igual ou superior a 25 anos em percursos formativos inseridos nos Cursos de Aprendizagem.

Os cursos têm a duração média de 3 anos.

A Certificação que podem obter é a seguinte:

- Conferem certificação profissional de nível 2, 3 ou 4;
- E equivalência escolar ao 9.º ou 12.º ano de escolaridade.

Estes cursos podem ser ministrados:

- Nos centros de formação do IEFP;
- Em escolas profissionais;
- Em entidades privadas acreditadas pelo Instituto para a Qualidade na Formação (IQF).

6.4. Cursos de Educação e Formação

Objectivos

- Face ao elevado número de jovens em situação de abandono escolar e em transição para a vida activa, os cursos de Educação e Formação para jovens visam a recuperação dos défices de qualificação, escolar e profissional, destes públicos, através da aquisição de competências escolares, técnicas, sociais e relacionais, que lhes permitam ingressar num mercado de trabalho cada vez mais exigente e competitivo.

Destinatários

- Estes cursos destinam-se a jovens, candidatos ao primeiro emprego, ou a novo emprego, com idades compreendidas entre os 15 e os 25 anos, inclusive, em risco de abandono escolar, ou que já abandonaram a via regular de ensino e detentores de habilitações escolares que variam entre o 6.º ano de escolaridade, ou inferior e o ensino secundário.

Este estudo incide sobre a Oferta Formativa de Turismo e Lazer, e de Hotelaria e Restauração, dos cursos ministrados no Centro de Formação de Évora.

Assim sendo, apresentam-se as áreas de formação e a respectiva oferta formativa:

- a) Hotelaria e Restauração
 - o Cozinheiro/a
 - o Empregado/a de Andares
 - o Empregado/a de Bar
 - o Empregado/a de Mesa
 - o Operador/a de Manutenção Hoteleira
 - o Rececionista de Hotel
 - o Técnico/a de Cozinha/Pastelaria
 - o Técnico/a de Mesa/Bar

b) Turismo e Lazer

- Acompanhante de Turismo Equestre
- Técnico/a de Agências de Viagens e Transportes
- Técnico/a de Informação e Animação Turística
- Técnico/a de Turismo Ambiental e Rural
- Técnico/a Especialista de Animação em Turismo de Saúde e Bem-estar
- Técnico/a Especialista de Gestão de Turismo
- Técnico/a Especialista de Turismo Ambiental

Fonte: www.iefp.pt

6.5. Experiência da autora

Quando comecei a ministrar sessões de formação para o Instituto do Emprego e Formação Profissional – Centro de Formação de Évora, confesso que me eram completamente desconhecidas todas as temáticas e problemáticas inerentes à Formação Profissional. É todo um processo longo, que requer empenho e uma grande aprendizagem, porque o mundo da formação é complexo e necessita de um estudo aprofundado para compreender a sua problemática. Sendo a minha licenciatura em Turismo, sabia que os cursos que iria leccionar seriam relacionados com essa área de formação.

Foi com grande entusiasmo que ingressei no Centro de Formação de Évora, e encarei com determinação a possibilidade de ter uma carreira na área do ensino. Por ser uma área que sempre me fascinou, poder transmitir a outras pessoas o meu conhecimento, poder formar pessoas perante um mercado de trabalho competitivo começou por ser um desafio. Foi com muito profissionalismo e muita seriedade que encarei o meu papel e pensei para comigo que iria ser o começo da minha vida. Face a tal experiência, descrevo seguidamente alguns aspectos relevantes dos cursos que leccionei.

- Curso de Técnicas de Informação e Animação Turística, EFA/NS

A primeira reunião que tive no C.F.E não foi esclarecedora. Foi a primeira vez que tive contacto com um instrumento chamado Referencial de Formação. A ANQ concebe e experimenta referenciais de formação - programas e recursos - para a formação.

Este curso decorreu em Évora e foi o primeiro contacto que tive com formandos e com sessões de formação, por isso era necessária uma adaptação ao método de trabalho e aos conteúdos que teria de abordar. Comecei por utilizar o quadro branco e o grupo reagiu de forma positiva a tal método. Mais no final do curso, utilizei também *power point* e sinto que foi um curso onde evoluí bastante como formadora, tanto na apresentação dos guiões, como dos trabalhos que solicitei; houve um grande crescimento que me permitiu ir mais além.

Neste curso leccionei os seguintes módulos: Geografia do Turismo, Procura e Oferta Turística, Informação e Promoção da Região, Informação e Promoção do Destino Turístico Portugal, Técnicas de Animação Turística, Dinamização e Condução de Actividades de Animação em Contexto Turístico, Património Cultural e Animação Cultural. Participei em sessões de PRA (Portefólio Reflexivo de Aprendizagem), para poder ajudar os formandos na sua construção, uma vez que este é um instrumento de avaliação muito importante.

Foi um curso que me deu bastante experiência e uma turma exigente e com bastante capacidade.

- Curso de Recepcionista de Hotel, CEF

Este foi o segundo curso que me atribuíram no Centro de Formação Profissional de Évora. Foi um curso que decorreu em Évora e era um grupo pequeno, só de raparigas, com um nível bastante alto a nível de capacidade mas com problemas de relacionamento. Foram sessões que decorreram sempre de forma harmoniosa, mas confesso que o módulo de Acolhimento e Assistência ao Cliente, foi complicado para mim. Tive que procurar muita matéria, ler muitos livros, porque era um tema novo para mim, mas correu de forma positiva. Foi um grupo que me marcou pela positiva, onde me senti reconhecida pelo meu trabalho.

Figura 9- Salas de formação – Bloco da aprendizagem



Fonte: autora

- Curso de Recepcionista de Hotel, EFA/NS

Este era, também, um grupo pequeno, só de senhoras, onde o meu nível de exigência me prejudicou. Foi um curso que decorreu em Borba e foi a primeira vez que me senti constrangida em ir para um curso, pois as formandas mostraram bastante desagrado com o meu método de trabalho. A meio do curso, tentei adaptar-me a elas e aí as coisas começaram a fluir melhor. De qualquer forma, foi um grupo onde não me sentia a vontade e onde senti que o meu trabalho não era valorizado. Aprendi que quando

agradamos aos formandos somos os melhores, mas quando não agradamos, podemos mesmo ser desmotivados.

Leccionei os seguintes módulos: os serviços de alojamento hoteleiro como área de negócio, Os serviços de alojamento hoteleiro como área de trabalho, Recepção hoteleira – actividades técnico administrativas e serviço de noite, Atendimento de clientes na recepção, Atendimento de pedido de reservas, Gestão e técnicas de Reservas, Gestão de Reclamações em Hotelaria e fiz, ainda, participação em sessões de PRA (Portefólio Reflexivo de Aprendizagem)

Figura 10 – Sala de Formação



Fonte: autora

- Curso de Rececionista de Hotel, Sistema de Aprendizagem

Os cursos de aprendizagem são sempre um “ tiro no escuro”. A idade dos formandos não ajuda e o seu *background* também não. Contudo, esta turma mista, em Évora, foi uma agradável surpresa para mim. Com poucas horas de formação, as sessões decorreram de forma harmoniosa, pois era um grupo empenhado e trabalhador. Com uma faixa etária entre os 15 e os 21 anos, foi um grupo onde eu pude exceder as minhas expectativas e ir mais além com a matéria. O módulo que leccionei foi Informação Turística e o método utilizado foi documentos fotocopiados, por me parecer o método

mais adequado a este grupo. Foi, sem dúvida, um grupo que me marcou pela positiva e onde ainda oiço nos corredores um “ Bom dia, *stôra!*”

- Curso de Técnicas de Informação e Animação Turística, EFA/NS

Um grupo misto, tanto a nível de sexo, como de capacidades. Fui muito bem recebida em Estremoz e foi um grupo onde não tive problemas. Sempre realizaram as actividades a que se propunham, com empenho e entusiasmo e sempre com muito respeito. Um grupo onde me senti bem e, ao abordar várias temáticas do Turismo, os debates fluíam rapidamente.

Neste curso leccionei os seguintes módulos: Geografia do Turismo, Procura e Oferta Turística, Informação e Promoção da Região, Informação e Promoção do Destino Turístico Portugal, Dinamização e condução de actividades de Animação em contexto turístico, Animação de Grupos Especiais e Património Cultural e participei nas sessões de PRA (Portefólio Reflexivo de Aprendizagem).

Consegui realizar todas as actividades que me propus realizar com este curso e eles corresponderam sempre. Merece salientar-se que foi sempre uma turma onde me senti valorizada.

- Curso de Técnicas de Informação e Animação Turística, EFA/NS

Este foi o curso onde tive mais horas de formação, logo mais módulos. Alguns desses módulos era a primeira vez que iria leccionar, e por isso senti-me um pouco nervosa mas superei as minhas expectativas. Era um grupo com grande capacidade, onde dava realmente para fazer trabalhos e actividades diferentes, como representações e actividades de animação no terreno.

Este curso decorreu em Mora e leccionei os seguintes módulos: Geografia do Turismo, Procura e Oferta Turística, Organizações e Funcionamento do Sector do Turismo, Desenho e Organização de programas e actividades de Animação, Informação e Promoção da Região, Informação e Promoção do Destino Turístico Portugal, Dinamização e condução de actividades de Animação em contexto turístico, Animação de grupos Especiais, Património Cultural e Animação Cultural, e ainda, Participação em sessões de PRA (Portefólio Reflexivo de Aprendizagem).

A nível de relacionamento, era um grupo que apresentava problemas, devido a uma competição pouco saudável entre os seus membros.

Figura 11 – Bloco Social do C.F.E



Fonte: autora

- Curso de Serviço de Andares, EFA B3

Este curso designa-se por EFA B3, sendo um curso de Educação e Formação de Adultos, com equivalência a 9º ano, que decorreu em Évora. Foi a primeira vez que leccionei um 9º ano e confesso que tive muito cuidado com o vocabulário e com o método de trabalho. Comecei por dar os conteúdos todos em papel e depois fazer fichas de trabalho pontuais para consolidação de conhecimentos. Leccionei os seguintes módulos: os serviços de alojamento hoteleiro como área de negócio, os serviços de alojamento hoteleiro como área de trabalho e Informação ao cliente. Foi com prazer e entusiasmo que leccionei neste grupo, um grupo misto, tanto em idades, como em sexos. Foram poucas horas, mas foi um grupo agradável, que excedeu as minhas expectativas. Uma turma participativa e empenhada nas actividades.

- Curso de Técnicas de Informação e Animação Turística, EFA, CET (Curso de Especialização Tecnológica)

Este curso ainda se encontra a decorrer em Évora. Foi uma turma que no início achei muito conflituosa e que não me senti à vontade para trabalhar, também por falta de recursos. É um grupo que possui já o 12º ano, logo tem capacidades para fazer sempre melhor. Correspondem bem às actividades propostas, mas têm alguns problemas de relacionamento que com a experiência começo a crer, serem normais.

Leccionei os seguintes módulos até à presente data: Geografia do Turismo, Procura e Oferta Turística, Desenho e Organização de programas e actividades de Animação, Informação e Promoção da Região, Informação e Promoção do Destino Turístico Portugal. Ainda falta: Técnicas de Animação Turística, Património Cultural, Animação Cultural e Animação Desportiva e a participação em sessões de PRA (Portefólio Reflexivo de Aprendizagem)

Capítulo VII

Considerações Finais: Realidade e Reflexões

7.1. Síntese Conclusiva

Como se constatou ao longo do estudo, a Oferta Formativa em Turismo no IEFP – Centro de Formação de Évora, caracteriza-se entre outros aspectos pela facto da região em que se insere apresentar traços de fragilidade económica, pela diminuição demográfica e duplo envelhecimento populacional, pela baixa qualificação dos recursos humanos e pelo reduzido espírito empresarial. Incidindo esta investigação sobre a Formação Profissional, devo salientar a perspectiva adquirida na experiência enquanto formadora.

Desejo salientar que tal perspectiva, quer do ponto de vista negativo, quer positivo, tem, essencialmente, uma função de crítica construtiva. Assim, devemos ter em consideração os seguintes aspectos que, eventualmente, necessitam ser repensados:

- a) É realizada uma colocação demasiado expressiva de ex-formandos, que no passado frequentaram outros cursos sem aproveitamento;
- b) Verificam-se dificuldades com o mercado de trabalho, pela via de FPCT (Formação Prática em Contexto de Trabalho);
- c) Excessiva carga horária diária da mesma componente (seja base ou tecnológica), o que afecta o rendimento dos formandos e dos próprios formadores;
- d) Escassez de Recursos Humanos em áreas específicas, no que diz respeito à componente turística;
- e) Necessidade de melhoria das condições das instalações;
- f) Escassez de equipamento informático e necessidade de actualização de várias unidades (computadores fixos e portáteis) e melhoria da ligação à Internet;
- g) Dificuldades em realizar visitas de estudo

Quanto aos aspectos positivos que estes e outros cursos proporcionam aos formandos e à sociedade, é justo salientar o seguinte:

- a) Em termos gerais, a Formação Profissional facilita a integração no mercado do trabalho de jovens e adultos que adquiriram competências específicas em determinadas áreas (e não apenas no Turismo);
- b) Verifica-se a possibilidade de os formandos obterem, mediante aproveitamento positivo, o 9º e o 12º ano de escolaridade;
- c) A Formação Profissional abre novos horizontes para a continuação dos estudos;
- d) Esta actividade permite colmatar lacunas em áreas e profissões deficitárias do mercado de emprego, quer na actividade turística, quer noutras ocupações profissionais;
- e) No caso particular do Turismo, é positivo que se formem indivíduos para profissões intermédias que não necessitam de formação superior;
- f) A Formação Profissional contribui para a melhoria da produtividade da economia portuguesa mediante a realização de acções adequadas às necessidades das pessoas e das entidades empregadoras;
- g) Pela Formação Profissional e de acordo com os objectivos do IEFP incentiva-se a inserção profissional dos diferentes públicos através de medidas específicas, em particular para aqueles com maior risco de exclusão do mercado de emprego;

7.2. Proposta de Intervenção

Linhas gerais para uma Proposta Formativa

Área de Turismo e Lazer – Técnicas de Informação e Animação Turística

Justificação da Proposta:

A formação profissional tem um papel cada vez mais importante na formação dos indivíduos, não apenas como profissionais, mas também deverá ter um papel activo na formação de indivíduos conscientes das formas de vivência em sociedade.

Numa altura em que o Turismo é emergente e a necessidade de profissionais tem vindo a crescer ao longo dos anos, nada mais importante do que uma formação específica com uma componente prática apelativa e módulos com fio condutor temático.

A presente sugestão formativa foi concebida de acordo com as regras e referenciais emanados pelo IEFP e ANQ e baseia-se na experiência docente da autora e na sua formação específica em Turismo.

Trata-se de uma proposta de trabalho, sujeita a reflexão e discussão por parte dos responsáveis do C.F.E. e dos respectivos técnicos e formadores.

Objectivo geral da proposta formativa:

- Compreender a importância do Turismo enquanto agente catalisador do desenvolvimento

Metodologia comum aos vários módulos:

Deverão ser utilizadas, de acordo com os conteúdos e com as estratégias adoptadas pelos formadores, os seguintes métodos pedagógicos:

- Expositivo
- Demonstrativo
- Activo

Quanto às técnicas pedagógicas a utilizar, serão usadas diversas técnicas devidamente adaptadas às diferentes situações, entre as quais se podem destacar:

- Estudos de caso;
- Demonstração;
- Documentos de apoio;
- Quadro branco;
- Marcadores;
- *Brain Storming*
- Internet

Técnicas de Informação e Animação Turística – Componente Tecnológica

Módulo 1. Introdução ao Estudo do Turismo (50 horas)

Objectivos:

- Compreender a natureza do Turismo
- Caracterizar o fenómeno turismo como fenómeno global
- Identificar e caracterizar os vários tipos de Turismo
- Compreender o conceito de Turismo
- Compreender o conceito de Turista
- Identificar as classificações de Turismo existentes
- Mapear diferentes tipos de fluxos turísticos

Módulo 2. Procura e Oferta Turística (50 horas)

Objectivo:

- Identificar e caracterizar as diversas componentes da procura e oferta turística

Módulo 3. Organizações e funcionamento do sector do turismo (50 horas)

Objectivos:

- Caracterizar as organizações no âmbito do sector do turismo, nacionais e internacionais – suas atribuições e o modo de funcionamento.
- Caracterizar a actividade profissional no âmbito da animação turística.

Módulo 4. História de Portugal (25 horas)

Objectivos:

- Adquirir conhecimentos sobre a História de Portugal que possam alimentar a formação turística

Módulo 5. Qualidade no serviço turístico (25 horas)

Objectivos:

- Identificar e aplicar as normas de qualidade e Identificar necessidades de melhoria.
- Identificar e aplicar normas de segurança específicas na organização e prestação de serviços de animação.

Módulo 6. Desenho e organização de programas e actividades de animação (50 horas)

Objectivo:

- Planear, programar e organizar actividades de animação turística

Módulo 7. Imagem pessoal e comunicação com o cliente (25 horas)

Objectivos:

- Identificar e aplicar os protocolos de acordo com a situação e tipo de cliente.
- Identificar e aplicar as técnicas de comunicação com clientes.

Módulo 8. Informação e promoção da região (50 horas)

Objectivo:

- Prestar informações, aconselhar e promover a região junto dos clientes

Módulo 9. Informação e promoção do destino turístico Portugal (50 horas)

Objectivo:

- Prestar informações, aconselhar e promover o mercado turístico Portugal

Módulo 10. Língua inglesa - informação (100 horas)

Objectivos:

- Aplicar o vocabulário técnico na comunicação com os clientes em língua inglesa

Módulo11. Língua espanhola - informação (100 horas)

Objectivo:

- Aplicar o vocabulário técnico na comunicação com os clientes em língua espanhola

Módulo 12. Negociação e Reserva de produtos e serviços turísticos (25 horas)

Objectivos:

- Identificar e aplicar técnicas de negociação e venda de serviços com fornecedores e clientes;
- Efectuar reservas de produtos e serviços turísticos de acordo com os pedidos dos clientes;
- Emitir bilhetes e *vouchers*.

Módulo 13. Orçamentação de produtos e serviços turísticos (25 horas)

Objectivo:

- Orçar um produto/serviço turístico

Módulo 14. Atendimento e recepção do cliente (25 horas)

Objectivo:

- Identificar e aplicar as técnicas de atendimento e recepção de clientes.

Módulo 15. Atendimento – inglês técnico (100 horas)

Objectivo:

- Aplicar vocabulário técnico de conversação, na actividade de assistência ao cliente, em língua inglesa.

Módulo 16. Atendimento – espanhol técnico (100 horas)

Objectivo:

- Aplicar vocabulário técnico de conversação, na actividade de assistência ao cliente, em língua espanhola.

Módulo 17. Condução de *briefings* (25 horas)

Objectivo:

- Identificar e aplicar os diferentes procedimentos na realização de pequenas reuniões com clientes.

Módulo 18. Assistência ao cliente (25 horas)

Objectivo:

- Prestar assistência aos clientes de acordo com as suas necessidades e procedimentos definidos.

Módulo 19. Técnicas de animação turística (50 horas)

Objectivos:

- Identificar técnicas de animação turística
- Executar actividades de animação turística, aplicando técnicas adequadas a diferentes contextos e a públicos diversificados

Módulo 20. Introdução às Novas Tecnologias de Informação e Comunicação (25 horas)

Objectivos:

- Identificar e caracterizar programas informáticos
- Filtrar informação na Internet

Módulo 21. Animação de grupos especiais (25 horas)

Objectivo:

- Identificar e planificar programas de animação de grupos especiais.

Módulo 22. Património e Animação cultural (50 horas)

Objectivos:

- Caracterizar, identificar e descrever o património cultural das diversas regiões do país.
- Executar actividades de animação turística em contexto cultural, com públicos diversificados.

Módulo 23. Cartografia e orientação (25 horas)

Objectivos:

- Caracterizar e aplicar técnicas de orientação.
- Identificar e aplicar Instrumentos de orientação no terreno.

Módulo 24. Paisagem natural e Turismo Descoberta (50 horas)

Objectivos:

- Caracterizar, identificar e descrever o património ambiental das diversas regiões do país.
- Identificar e implementar actividades de Turismo Descoberta

Módulo 25. Animação ambiental (50 horas)

Objectivo:

- Executar actividades de animação turística em contexto ambiental, com públicos diversificados

Módulo 26. Animação desportiva e de aventura (25 horas)

Objectivos:

- Identificar e caracterizar actividades de animação turística em contexto desportivo, com públicos diversificados.
- Executar actividades de animação turística em contexto desportivo, com públicos diversificados

Módulo 27. Visitas de estudo (25 horas)

Objectivo:

- Contacto com a realidade no terreno

Trata-se de um curso com 1225 horas que se prolongará, mantendo o horário das 9.00 às 13.00 horas e das 14.00 às 17.00 horas.

Bibliografia

ABRANJA, Nuno Alexandre (2008). *História Socioeconómica do Turismo*. Lisboa: O Melhor do Turismo

AIREY, David e Tribe, John (2008). *Educação Internacional em Turismo*. São Paulo: Editora Senac

ALBARELLO et al (1997). *Práticas e Métodos de Investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva

Apontamentos da Disciplina de Sociologia do Lazer e do Turismo (2006)

Apontamentos da Disciplina de Métodos de Investigação para as Ciências Sociais (2008)

BARDIN, Laurence (2008). *Análise de Conteúdo*. Lisboa: Edições 70

BENI, M. C., (2001). *Análise Estrutural do Turismo*. São Paulo: Senac

BURKART, A. J. e MEDLIK, S. (1981). *Tourism: Past, Present and Futures*. Heinemann, London.

CARMO, Hermano e Ferreira, Manuela Malheiro (1998). *Metodologia da Investigação – Guia para auto-aprendizagem*, Lisboa, Universidade Aberta

CONCEIÇÃO, Cristina (1998). “Promoção Turística e (Re) construção Social da Realidade” in *Sociologia – Problemas e Práticas*, nº. 28. Oeiras: Celta Editora. ISCTE. Pp. 67-89.

COOPER, Chris (2001). *Turismo: Princípios e Prática*. Porto Alegre: Bookman

COSTA, J., Rita, P. e Águas, P. (2001). *Tendências Internacionais em Turismo – Gestão Turística*. Lisboa: Lidel.

CUNHA, Licínio (2006). *Economia e Política do Turismo*. Lisboa: Editorial Verbo.

CUNHA, Licínio (2001). *Introdução ao Turismo*. Lisboa: Editorial Verbo.

CUNHA, Licínio (1997). *Economia e Política do Turismo*. Lisboa: McGraw-Hill,

DOGAN, H. (1989). “Forms of Adjustment: Sociocultural Impacts of Tourism”, *Annals of Tourism Research*, pp.216-236

FERNANDES, Artur, (1999). *Volte Sempre - Qualidade de Serviço no Turismo*, Lisboa: Instituto Nacional de Formação Turística

GARTNER, William C., (1996). *Tourism Development – principles, processes and policies*. New York: ITP

MCINTOSH, Robert W., GOELDNER, Charles R. e Ritchie, J. R. Brent (2002). *Turismo - Princípios, Práticas e Filosofias*. São Paulo: Bookman

OMT (1999). O Código Mundial de Ética do Turismo. Trabalho resultante da Assembleia-Geral em Santiago do Chile. Outubro. Organização Mundial do Turismo.

OMT (1998). *Introducción al Turismo*. Madrid: Organização Mundial do Turismo.

PINA, Paulo (1988). *Portugal - O Turismo no século XX*. Lisboa: Lucidus

RAYMOND, Quivy e CAMPENHOUDt, Luc Von (1992) *Manual de Investigação em Ciências Sociais*, Lisboa, Gradiva

RAMOS, Francisco Martins (2005) “ O Artesanato e o Turismo”, in F.M.Ramos e C.A. Silva (Orgs.), *Sociologia em Diálogo (2)* , Évora: Dept. de Sociologia e CISA-AS

SILVA, Carlos Alberto da *et al.* (2003) “ *O impacto da Formação Profissional no Desenvolvimento da Região Alentejo, e designadamente, na taxa de Empregabilidade Juvenil*” Lisboa: Fundação da Juventude

THEOBALD, W. F. – org – (2001). *Turismo Global*. São Paulo: Senac,

SOARES CARNEIRO, Henrique (2001). “O múltiplo imaginário das viagens modernas: ciência, literatura e turismo.” *Revista História: Questões & Debates, Curitiba*, 35: 227-247. Ouro Preto: Editora da Universidade Federal de Ouro Preto

VIEIRA, João Martins (1997). *A Economia do Turismo em Portugal*. Lisboa: Publicações Dom Quixote

Fontes Electrónicas

- Banco Mundial: <http://www.worldbank.org>
- Câmara Municipal de Évora: www.cme.pt
- Confederação do Turismo Português: <http://www.ctp.pt>
- European Travel Commission: <http://www.etc-corporate.org>
- Gabinete de Estudos e Estratégia: <http://www.gee.mineconomia.pt>
- IAPMEI: <http://www.iapmei.pt>
- Instituto do Emprego e Formação Profissional – www.iefp.pt
- Organização Mundial do Turismo: <http://www.worldtourism.org>
- Organização das Nações Unidas: <http://www.un.org>
- Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico:
<http://www.oecd.org>
- Turismo de Portugal, I. P: <http://www.turismodeportugal.pt>

- União Europeia: <http://www.europa.eu.int>
- World Travel and Tourism Council: <http://www.wttc.org>

ANEXOS



Universidade de Évora

1º Curso de Mestrado em Turismo

Especialização: Turismo e Desenvolvimento

Guião de Entrevista

1. Quais são as suas Habilitações Literárias?

Licenciatura em Sociologia.

2. Qual a função que desempenha no IEFP?

Director do Centro de Formação Profissional de Évora.

3. Há quanto tempo trabalha na área da Formação?

23 anos

4. Qual a importância que dá à existência de cursos na área do Turismo?

É um sector de actividade que na nossa região tem grandes potencialidades de desenvolvimento a curto prazo, nomeadamente o Turismo Cultural e de Lazer.

Devido à criação do Lago de Alqueva, criaram-se condições para o crescimento turístico da região.

5. Quais as suas expectativas em relação ao sucesso dos cursos na área do Turismo?

Com a criação de novas unidades hoteleiras e de actividades relacionadas com o Turismo, (campos de golfe, exploração de recursos naturais, etc.) a minha expectativa é que possamos ter condições de atractividade que passem pela formação de pessoas na área do Turismo.

6. Na sua opinião, os cursos estão bem estruturados?

Os cursos de nível II e III estão bem estruturados. Faz-se um esforço, juntamente com os recursos humanos, para que detenham competência para trabalhar na área. O Centro Nacional de Qualificações apresenta um leque de referenciais de formação que estão sempre a ser revistos em virtude das necessidades.

7. Qual a receptividade da parte dos formandos?

Eu penso que não há grande procura desta área e isto prende-se com dois factores: pouca valorização profissional e a remuneração.

8. Qual a taxa de Empregabilidade?

Nos cursos de aprendizagem, a taxa de integração é elevada, porque têm formação prática, e as entidades vão conhecendo os formandos. A nível de EFA's é um pouco mais baixa.

9. Enumere algumas sugestões que gostaria de fazer para melhorar a qualidade da Formação Profissional em Turismo.

- Valorização das profissões na área;
- Maior participação das empresas



Universidade de Évora

1º Curso de Mestrado em Turismo

Especialização: Turismo e Desenvolvimento

Guião de Entrevista

1. Quais são as suas Habilitações Literárias?

Mestrado em Sociologia.

2. Qual a função que desempenha no IEFP?

Conselheira de Orientação Profissional e Técnica de Diagnóstico e Encaminhamento.

3. Há quanto tempo trabalha na área da Formação?

10 anos.

4. Qual a importância que dá à existência de cursos na área do Turismo?

A importância que tem é tanta como noutras áreas. Como no Alentejo há muita procura, é uma forma de preparar pessoas para esse serviço.

5. Quais as suas expectativas em relação ao sucesso dos cursos na área do Turismo?

Não são muito altas, serão médias. Em termos de empregabilidade penso que será sazonal, do que fixo. Tenho algumas reservas pelo tipo de formandos, que são muito acomodados.

6. Na sua opinião, os cursos estão bem estruturados?

Nunca pensei nisso. Para criticar o referencial, teria de estar dentro do assunto. Penso que existe demasiada formação em sala de aula. Agora não sei se o problema será dos formadores, pois penso que neste tipo de cursos deveria de existir mais formação no exterior, para uma experiência mais real.

7. Qual a receptividade da parte dos formandos?

Alguma.

8. Qual a taxa de Empregabilidade?

Não tenho dados.

9. Enumere algumas sugestões que gostaria de fazer para melhorar a qualidade da Formação Profissional em Turismo.

Para além da teoria que se apresenta, deveriam ter uma componente mais prática no exterior.



Universidade de Évora

1º Curso de Mestrado em Turismo

Especialização: Turismo e Desenvolvimento

Guião de Entrevista

1. Quais são as suas Habilitações Literárias?

Licenciatura em Eng. Informática

2. Qual a função que desempenha no IEFP?

Coordenadora de Acções de Formação

3. Há quanto tempo trabalha na área da Formação?

2. anos.

4. Qual a importância que dá à existência de cursos na área do Turismo?

Tendo em conta a região em que nos encontramos são relevantes para a qualificação de profissionais nessa área profissional.

5. Quais as suas expectativas em relação ao sucesso dos cursos na área do Turismo?

Relevantes.

6. Na sua opinião, os cursos estão bem estruturados?

Sim.

7. Qual a receptividade da parte dos formandos?

Suficiente.

8. Qual a taxa de Empregabilidade?

Não tenho dados sobre este aspecto.

9. Enumere algumas sugestões que gostaria de fazer para melhorar a qualidade da Formação Profissional em Turismo.

- Continuação da colaboração das empresas locais;
- Maior empenho dos formandos;
- Além da formação prática já contemplada nos referenciais, ao longo da acção, os formadores deveriam desenvolver os módulos de uma forma mais prática e atraente para os formandos.



Universidade de Évora

1º Curso de Mestrado em Turismo

Especialização: Turismo e Desenvolvimento

Guião de Entrevista

1. Quais são as suas Habilitações Literárias?

Doutoramento em Sociologia.

2. Qual a função que desempenha no IEFP?

Técnico Superior.

3. Há quanto tempo trabalha na área da Formação?

11 anos

4. Qual a importância que dá à existência de cursos na área do Turismo?

Uma necessidade para colmatar a procura que se tem registado por parte das entidades empregadoras do sector, em particular pelas unidades hoteleiras do conselho.

5. Quais as suas expectativas em relação ao sucesso dos cursos na área do Turismo?

As minhas expectativas encontram-se na linha do referido na resposta anteriormente. Há uma procura de pessoal qualificado (nível II e III) para as funções menos especializadas. (serviço de andares, mesa e bar, cozinha e recepção)

6. Na sua opinião, os cursos estão bem estruturados?

De um modo geral respondem às necessidades. Porém, há sempre pequenos ajustamentos que devem ser elaborados para responder às especificidades dos empregadores.

7. Qual a receptividade da parte dos formandos?

Os formandos, apesar de várias intervenções técnicas para o efeito, apresentam algumas reservas relativamente aos horários praticados no sector. Por outro lado, alguns formandos “aproveitam” as acções de formação apenas com o objectivo de obtenção de escolaridade, em detrimento da componente tecnológica.

8. Qual a taxa de Empregabilidade?

Informação objectiva não disponível.

9. Enumere algumas sugestões que gostaria de fazer para melhorar a qualidade da Formação Profissional em Turismo.

- Formação apenas com carácter tecnológico e apenas para formandos que reúnam condições de escolaridade e de competências/aptidão para o sector.
- Reforço da carga horária da formação prática em contexto de trabalho.
- Realização de protocolos com actividades do sector
- Melhoria dos estudos sobre as necessidades de formação para o sector.



Universidade de Évora

1º Curso de Mestrado em Turismo

Especialização: Turismo e Desenvolvimento

Guião de Entrevista

1. Quais são as suas Habilitações Literárias?

Licenciatura em Engenharia Zootécnica

2. Qual a função que desempenha no IEFP?

Técnica Superior de Formação

3. Há quanto tempo trabalha na área da Formação?

21 anos.

4. Qual a importância que dá à existência de cursos na área do Turismo?

Julgo que são essenciais para responder a exigências do sector de actividade

5. Quais as suas expectativas em relação ao sucesso dos cursos na área do Turismo?

Espero que os profissionais qualificados possam com mais facilidade integrar-se no mercado de trabalho.

6. Na sua opinião, os cursos estão bem estruturados?

Não posso avaliar.

7. Qual a receptividade da parte dos formandos?

Existe grande interesse por parte dos candidatos que aderem facilmente a esta área de formação.

8. Qual a taxa de Empregabilidade?

A empregabilidade é avaliada através de questionários remetidos pelos Serviços Centrais e Centros de Emprego algum tempo depois da formação. Não disponho de informação até porque é uma formação recente.

9. Enumere algumas sugestões que gostaria de fazer para melhorar a qualidade da Formação Profissional em Turismo.

Não acompanho formação nesta área pelo que não posso fazer sugestões.



Universidade de Évora

1º Curso de Mestrado em Turismo

Especialização: Turismo e Desenvolvimento

Guião de Entrevista

1. Quais são as suas Habilitações Literárias?

Licenciatura em Sociologia.

2. Qual a função que desempenha no IEFP?

Conselheira de Orientação Profissional.

3. Há quanto tempo trabalha na área da Formação?

28 anos.

4. Qual a importância que dá à existência de cursos na área do Turismo?

De acordo com a região em que estamos inseridos e o desenvolvimento a nível económico que se deseja para a região, tem uma importância alta, nomeadamente os cursos ligados à hotelaria.

5. Quais as suas expectativas em relação ao sucesso dos cursos na área do Turismo?

È uma área que exige, por parte dos profissionais, uma imensa disponibilidade, abertura de horários, portanto o perfil destas pessoas terá de ser muito adequado. Como isso não acontece, existem muitos formandos a frequentar estes cursos que não encaixam, neste perfil, salvo raras exceções.

6. Na sua opinião, os cursos estão bem estruturados?

A formação no centro teria de ter uma prática muito bem estipulada, e os referenciais não o indicam assim.

7. Qual a receptividade da parte dos formandos?

Até é uma área apelativa e a adesão não é pior. No final, estão motivados.

8. Qual a taxa de Empregabilidade?

Não tenho dados para responder.

9. Enumere algumas sugestões que gostaria de fazer para melhorar a qualidade da Formação Profissional em Turismo.

Existe muita formação na sala de aula. As entidades de acolhimento nem sempre dão o apoio necessário, por falta de disponibilidade.

Deveria de existir mais prática simulada.



Universidade de Évora

1º Curso de Mestrado em Turismo

Especialização: Turismo e Desenvolvimento

Guião de Entrevista

1. Quais são as suas Habilitações Literárias?

Licenciatura.

2. Há quanto tempo dá formação?

5 anos.

3. Quais os cursos que lecciona?

Cursos EFA, Cursos de Aprendizagem e Formação Modular.

4. Quais os módulos que lecciona?

Língua estrangeira (Inglês); Linguagem e Comunicação; Inglês Técnico e Ciência, Linguagem e Comunicação (CLC).

5. Na sua opinião, os cursos estão bem estruturados?

Sim, com excepção dos cursos EFA NS que deveriam ter uma mudança curricular extrema.

6. Qual a receptividade da parte dos formandos?

Em cursos de Aprendizagem e EFA's B3 a receptividade em geral é positiva; em EFA's NS verifica-se um descontentamento e uma desmotivação constante.

7. Qual a taxa de empregabilidade na área?

Baixa.

8. Enumere algumas sugestões que gostaria de fazer para melhorar a qualidade da Formação Profissional em Turismo.

Mais horas dedicadas á parte profissionalizante (Prática em contexto de trabalho) nomeadamente às línguas estrangeiras.



Universidade de Évora

1º Curso de Mestrado em Turismo

Especialização: Turismo e Desenvolvimento

Guião de Entrevista

1. Quais são as suas Habilitações Literárias?

Licenciatura em História – Ramo de Formação Educacional.

2. Há quanto tempo dá formação?

Dou formação á 8 meses.

3. Quais os cursos que lecciona?

Arte Floral – EFA B3, Serviço de Andares em Hotelaria – EFA B3, Jardinagem e Espaços Verdes – EFA B2, Modular – EFA B3.

4. Quais os módulos que lecciona?

Cidadania e Empregabilidade, Aprender com autonomia e Arte Floral.

5. Na sua opinião, os cursos estão bem estruturados?

Em meu entender, os cursos deveriam estar melhor estruturados, os componentes socioculturais deveriam seguir um programa mais uniforme, de acordo com o Ministério da Educação. A componente tecnológica de alguns cursos necessita de algumas actualizações.

6. Qual a receptividade da parte dos formandos?

Tendo em vista o público-alvo, a receptividade até é elevada por parte de alguns formandos.

7. Qual a taxa de empregabilidade na área?

A taxa de empregabilidade reflecte a tendência geral das taxas de emprego, sofre a sazonalidade normal nesta actividade, no entanto, pode-se considerar média.

8. Enumere algumas sugestões que gostaria de fazer para melhorar a qualidade da Formação Profissional em Turismo.

Em meu entender, a Formação Profissional em Turismo, deveria ter uma Componente Prática em Contexto de Trabalho, com mais horas. Seria também importante, um módulo de História, sem deixar de referir a História local e Regional e a História da Arte e Geografia.



Universidade de Évora

1º Curso de Mestrado em Turismo

Especialização: Turismo e Desenvolvimento

Guião de Entrevista

1. Quais são as suas Habilitações Literárias?

Licenciatura em Engenharia de Produção e posteriormente tirei o curso de Formação Profissional de Segurança, Higiene e Saúde no trabalho – nível 5.

2. Há quanto tempo dá formação?

Acerca de 2 anos.

3. Quais os cursos que lecciona?

Neste momento estou a leccionar cursos de: Informação e Animação Turística, Segurança e Higiene no trabalho Nível 3, Serralharia Civil, Cuidados e estética do cabelo, Electrónica e telecomunicações, Contabilidade e Gestão.

4. Quais os módulos que lecciona?

Os módulos que estou a leccionar no momento são: Sociedade, Tecnologia e Ciência, Saúde, Higiene e Segurança no trabalho, Agentes Físicos, Plano de emergência e Projecto de Segurança e Higiene no Trabalho.

5. Na sua opinião, os cursos estão bem estruturados?

Na minha opinião os cursos de equivalência ao 12º ano não estão muito bem estruturados, apesar de achar os conteúdos diversificados, abrangentes e importantes para o enriquecimento cultural dos formandos, muitos deles são repetidos.

6. Qual a receptividade da parte dos formandos?

Na área da formação base alguns formandos mostram desmotivação na abordagem de certos conteúdos, pois acham que os mesmos não se enquadram na área de formação que escolheram

7. Qual a taxa de empregabilidade na área?

Visto ser uma situação profissional precária, muitos colegas procuram um emprego mais estável, o que leva a taxa de empregabilidade seja muito variável.

8. Enumere algumas sugestões que gostaria de fazer para melhorar a qualidade da Formação Profissional em Turismo.

Relativamente á Formação Profissional em Turismo, é muito específica, e como tal, não tenho competências para avaliar conteúdos e sugerir medidas de melhoramento.



Universidade de Évora

1º Curso de Mestrado em Turismo

Especialização: Turismo e Desenvolvimento

Guião de Entrevista

1. Quais são as suas Habilitações Literárias?

Licenciatura em Sociologia.

2. Há quanto tempo dá formação?

7 meses.

3. Quais os cursos que lecciona?

Técnicas de Acção Educativa, Técnicas de Contabilidade e Gestão e Animação Sociocultural.

4. Quais os módulos que lecciona?

Portefólio Reflexivo de Aprendizagem.

5. Na sua opinião, os cursos estão bem estruturados?

Considero que eram necessitados de alguns ajustes, nomeadamente ao nível do portefólio reflexivo de aprendizagem (PRA), uma vez que, sendo o responsável por este módulo, o coordenador/mediador da acção, a carga horária reservada para este módulo é reduzida, atendendo á importância que tem nos cursos.

6. Qual a receptividade da parte dos formandos?

Até á data boa receptividade, constatando-se que, com o passar do tempo e em função de determinadas situações que a maneira de agirem e se comportarem altera, quer positiva, quer negativamente.

7. Qual a taxa de empregabilidade na área?

(Não respondeu)

8. Enumere algumas sugestões que gostaria de fazer para melhorar a qualidade da Formação Profissional em Turismo.

Não posso enumerar nenhuma, já que não me direcciono para tal área, no entanto, considero, de forma geral, que a opinião de alguns formandos relativamente á forma como encaram o que é um curso profissional, deve ser bastante melhorado, não podendo continuar a deixar-se em aberto a questão que tantas vezes ouvimos “ isto é fácil, passamos sempre”. O trabalho dos formadores deve, portanto, contrariar esta opinião.



Universidade de Évora

1º Curso de Mestrado em Turismo

Especialização: Turismo e Desenvolvimento

Guião de Entrevista

1. Quais são as suas Habilitações Literárias?

Licenciatura em Comunicação e Marketing, Pós-Graduação em Turismo, Especialização em Turismo e Desenvolvimento.

2. Há quanto tempo dá formação?

2 anos

3. Quais os cursos que lecciona?

Cursos de Informação e Animação Turística, Eventos e Rececionista de Hotel.

4. Quais os módulos que lecciona?

Módulos de Componente Tecnológica dos cursos acima referidos.

5. Na sua opinião, os cursos estão bem estruturados?

De uma forma geral, sim. Talvez apenas uma componente prática mais forte.

6. Qual a receptividade da parte dos formandos?

A receptividade é relativa de grupo para grupo.

7. Qual a taxa de empregabilidade na área?

Não tenho dados suficientes para esta resposta, mas penso que a longo prazo irá crescer.

8. Enumere algumas sugestões que gostaria de fazer para melhorar a qualidade da Formação Profissional em Turismo.

A escolha dos grupos deveria ser realizada de outra forma, ou seja, através de questionários para saber qual o grau de empenho que irão depositar, pois alguns grupos não dispõem de perfil para a área.