

ESCOLARIDADE VERSUS CAPACITAÇÃO – ANÁLISE DOS MEIOS DE HOSPEDAGEM NA CIDADE DE PARATY (RJ)

Anna Carla da Silva Brito
Camila Silva de Paula
Jéssica Silva Martins
Lívia Ferreira de Castro Pereira¹
IM/UFRRJ

Resumo: Este artigo foi desenvolvido com o objetivo de analisar o grau de capacitação dos funcionários dos meios de hospedagem de Paraty (RJ) e a sua relação com o nível de escolaridade da cidade. Utilizamos como metodologia questionário com perguntas abertas e fechadas e como meio de aplicação a internet, mantendo contato com as pousadas e hotéis através de e-mails. Nesse questionário foram avaliados o grau de formação dos prestadores dos serviços oferecidos e a eficiência na utilização das Tecnologias de Informação. Com isso, verificou-se que o resultado não foi satisfatório, pois os funcionários possuem baixo nível de escolaridade e pouca capacitação para atuar na área do turismo. Através disso, percebemos que a atenção é mais voltada para a parte estrutural da atividade turística, deixando de lado investimentos nas áreas sociais, necessitando assim, de um bom planejamento turístico para beneficiar tanto o turista quanto comunidade local.

Palavras-chave: Turismo; Meios de Hospedagem; Escolaridade; Capacitação.

1. INTRODUÇÃO

Este artigo foi pensado a partir de uma pesquisa feita sobre dados socioeconômicos e a reflexão de alguns eventos, como a FLIP que ocorrem na cidade de Paraty (RJ). Após a observação dos mesmos, decidiu-se relacionar o nível de escolaridade da população com a capacitação dos trabalhadores na área de Turismo, especificamente dos meios de hospedagem.

Indagamos o nível escolar dos funcionários relacionando-o com sua capacitação profissional na atividade turística para saber se eles estão bem preparados para lidar com seu público-alvo. E toda essa preparação está intrinsecamente relacionada á hospitalidade, que só

¹ Graduandas do curso de Turismo da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro.

será satisfatória se a população aderir ao turismo e assim implementar um bom planejamento turístico, juntamente com os administradores e empresários locais.

Escolhemos o município de Paraty, pois a cidade localizada na Costa Verde do estado do Rio de Janeiro tem como uma das suas principais atividades econômicas o Turismo, devido ao seu patrimônio histórico-cultural e suas belezas naturais.

Paraty é internacionalmente conhecida devido à sua grande variedade de atrativos, sendo o segundo pólo turístico do Estado e, é caracterizada por um lugar onde os turistas buscam “a sensação de estar numa pacata vila colonial perdida e cercada por um paraíso natural”. (WILKE, 1997:44)

2. ANTECEDENTES HISTÓRICOS

Paraty não possui data precisa de fundação, entretanto sabe-se que foi entre 1540 e 1600. A partir de 1667, surge a Vila de Nossa Senhora dos Remédios de Paraty devido à separação de Angra dos Reis, assim Paraty tornou-se a primeira cidade brasileira a ter sua autonomia política decidida por escolha popular.

Durante o ciclo do ouro, tornou-se entreposto comercial de significativo desenvolvimento, chegando a possuir o segundo mais importante porto do Brasil. Por esse, escoava para a Europa o ouro vindo de Minas Gerais (rota conhecida como Caminho Velho). Posteriormente, era escoado o café do Vale do Paraíba que, juntamente com a produção de pinga e derivados de cana, auxiliou no desenvolvimento da economia local. A partir de 1725, com a abertura do Caminho Novo, que a excluía do roteiro para as Minas Gerais, reduziu-se o seu comércio. Já em 1870, aberto um caminho ferroviário entre Rio de Janeiro e São Paulo, através do Vale do Paraíba, sua economia se viu ainda mais abalada.

O colapso da economia de Paraty deu-se com a Abolição da Escravatura, em 1888, causando um êxodo populacional de grande dimensão: dos 16 000 habitantes existentes em 1851, restaram, no final do século XIX, apenas 600 velhos, mulheres e crianças, isolando Paraty definitivamente por décadas.

A implementação da Rodovia Rio-Santos (BR-101), ocorrida no período de 1978-1985, inaugurou uma nova fase no município: depois do ouro e do café, o turismo, devido à preservação do seu patrimônio histórico e elementos naturais, passou a constituir, ao lado da agricultura e da pesca, o principal suporte financeiro. (Alexandra Campos Oliveira, 2004:32)

3. PARATY E O TURISMO

Paraty possui vários atributos que contribuem para o desenvolvimento da atividade turística, como cultura local (comunidades caiçara, negra, indígena, quilombola e portuguesa), bens imateriais de grande relevância histórica, pesca, artesanato, vendas, pequenas manufaturas, além de suas belezas naturais (praias, Mata Atlântica), desenvolvendo assim, suas ações turísticas sob três principais vertentes: cultural, marítima e ecológica.

Para atender a demanda de visitantes, a cidade possui infra-estrutura turística que conta com cerca de cento e trinta meios de hospedagem e similares, vinte e três agências de viagem e cento e sessenta e nove restaurantes e outros estabelecimentos de serviços de alimentos e bebidas, segundo o *site* da Prefeitura de Paraty.

Devido ao seu conjunto de serviços e atrativos, a cidade recebe, aproximadamente, quatrocentos mil turistas por ano, sendo que quinze mil por dia na alta temporada de acordo com informações da Prefeitura da cidade.

4. PANORAMA SÓCIO-CULTURAL DE PARATY

Para analisar o Índice de Desenvolvimento Humano, a ONU utiliza três indicadores interligados: alfabetização, expectativa de vida e nível de renda. De acordo com esse critério a cidade de Paraty possui uma expressão de médio desenvolvimento humano, com índice de 0,777. Tendo em vista esse IDH e a qualificação da infra-estrutura turística, percebe-se que há falhas em sua relação com a qualidade de vida dos moradores, havendo assim uma grande disparidade entre os investimentos para a área do Turismo e para a população local.

Levando em consideração o contexto citado, observaremos três aspectos: a saúde, a cultura material e a educação. Com relação ao primeiro aspecto, não existem postos de saúde, existe apenas um hospital com quarenta e sete leitos. Já no segundo, a cidade apresenta apenas um cinema, um teatro e nenhum museu. E no terceiro aspecto, o déficit é ainda maior, pois a cidade dispõe de apenas vinte e uma escolas de ensino pré-escolar, quarenta e três de ensino fundamental, sete de ensino médio, somente uma instituição de ensino especial e nenhuma de ensino superior; também não há bibliotecas (IBGE, 2006). Sendo que em comunidades distantes como, por exemplo, a Praia do Sono, a situação é pior, pois as restrições são ainda maiores devido à dificuldade de acesso e a falta de meios de transporte.

5. FLIP E SUAS CONTRADIÇÕES

Este tópico foi inserido para questionarmos como eventos como a FLIP podem acontecer em uma cidade com tão pouca estrutura literária e educacional, já que não há nenhuma biblioteca, nenhum museu e apenas um cinema e um teatro, além de uma educação deficitária como já citado.

Segundo Messaros, a FLIP Festa Literária Internacional de Paraty, que se encontra em sua terceira edição, tem conseguido repercussão mundial nos veículos de comunicação de massa. Trata-se de um evento cuja temática central é a literatura mundial. Na verdade, durante um curto espaço de tempo, aproximadamente uma semana, diversos autores e escritores de todo o mundo divulgam seus trabalhos e expõem suas idéias. É um evento patrocinado por empresas nacionais e multinacionais que encontram neste tipo de ação comunicacional uma forma de promover e divulgar suas marcas.

Paralelamente, acontece a Off-FLIP, um evento menor no qual, a partir de 2005, os principais atores são os moradores locais, ou melhor, os membros das comunidades caiçaras ali existentes. Essas comunidades buscam, com a participação em tal acontecimento, a manutenção de sua cultura através da divulgação pessoal e midiática que o evento propicia, com uma programação de leituras, shows e lançamentos de livros. Há também uma programação exclusiva para as crianças, a FLIPINHA, em que os jovens estudantes de Paraty apresentam o resultado de seus trabalhos inspirados no universo literário e participam de palestras com autores convidados.

Além disso, acontece em Paraty a Mostra Rio - São Paulo de Teatro de Rua que tem como principal objetivo promover apresentações teatrais, utilizando as ruas do Centro Histórico da cidade de Paraty como palco. Tais apresentações da Mostra são compostas por oito companhias de teatro selecionadas, três grupos teatrais de Paraty e quatro grupos convidados. A Mostra tem como objetivo resgatar e divulgar a cultura local.

Ao analisar os objetivos desses eventos podemos perceber em ambos a preocupação em preservar e divulgar a cultura local, entretanto a cidade não tem essa mesma preocupação de desenvolver a educação e a cultura para seus moradores, pois esses eventos não são totalmente focados na população local e sim nos turistas nacionais e internacionais. Apesar

disso um projeto tem sido desenvolvido com as crianças da cidade, a FLIPINHA, que tem como objetivo incentivar os estudantes a desenvolver o hábito da leitura.

6. PLANEJAMENTO TURÍSTICO PARA UMA BOA HOSPITALIDADE

O turismo é uma atividade que gera grande impactos econômicos, sócio-culturais e ambientais nas comunidades receptoras, por isso a população tem que estar bem preparada educacionalmente para apontar claramente quais objetivos econômicos se deseja alcançar, quais espaços devem ser protegidos, e qual identidade que será adquirida ou fortalecida. Para isso a administração municipal deve manter-se na liderança do processo de desenvolvimento turístico, avaliar seus impactos na comunidade e garantir a participação dos mais diversos setores da comunidade no processo de planejamento da atividade turística (DIAS, 2003:152).

Já que a cidade de Paraty recebe 40 mil visitantes em alta temporada, esse planejamento deverá conter capacidade de carga, para evitar o excesso de pessoas na cidade, expansão dos meios de transporte, maiores investimentos no saneamento urbano e coleta de lixo, entre outros. Pois do contrário, pode aumentar a demanda por habitação, transporte, e outros produtos locais, vindo a gerar disputas de interesses com a população local, gerando rejeição por parte da comunidade. Toda essa disputa vai contra os conceitos de hospitalidade que uma cidade turística deve efetuar e de acordo com Camargo (2004:52) que nos fala dos tempos sociais da hospitalidade humana: o receber/acolher pessoas, seja em casa, na cidade, no hotel ou virtualmente; hospedá-las, ainda que não envolva o ato de proporcionar pousada, abrigo aos visitantes, não há como deixar de incluir nesta categoria o calor humano dedicado a alguém, sob a forma da oferta de um teto ou de segurança; alimentá-las e entretê-las.

7. PESQUISA

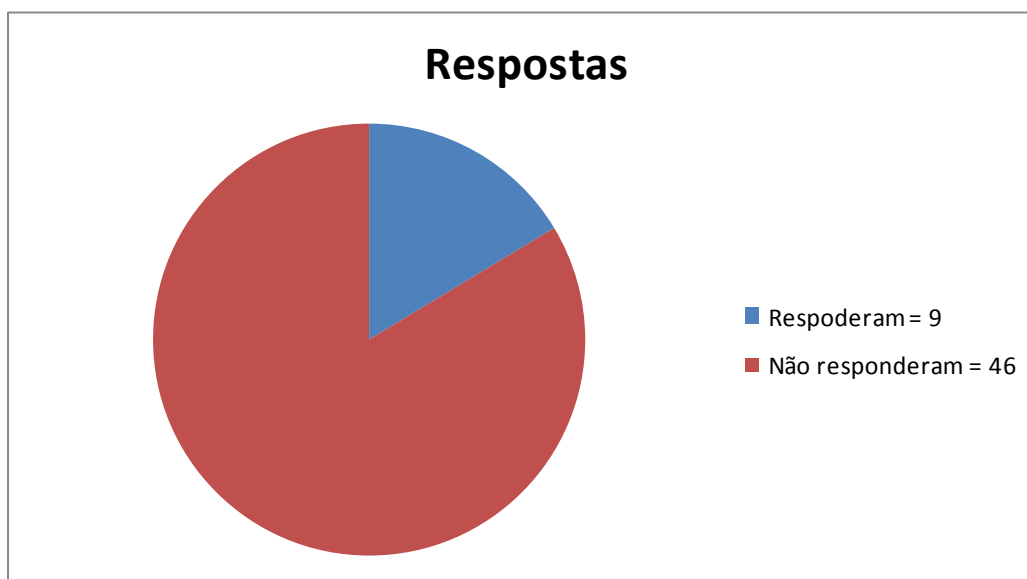
Com base na observação anterior decidiu-se realizar uma pesquisa para analisar a relação entre os trabalhadores da área do turismo e o nível de escolaridade.

Utilizou-se para seleção dos meios de hospedagem, o guia Quatro Rodas (2008), pois a cidade recebe principalmente turistas com o objetivo de lazer, e essas pessoas geralmente utilizam este tipo de guia porque procuram informações de fácil acesso, ao invés, de informações oficiais que são mais técnicas. Nesse guia foram selecionados cinquenta e cinco estabelecimentos de hospitalidade; para cada estabelecimento foi enviado um e-mail com um questionário contendo cinco perguntas.

8. OS RESULTADOS

Os *e-mails* às 55 pousadas foram divididos entre o grupo. Os horários de envio e recebimento foram anotados, para que se pudesse avaliar se as tecnologias, no caso a internet, eram utilizadas de forma satisfatória e se havia interesse de resposta por parte do estabelecimento. Com os resultados obtidos, pôde-se observar que de todos os *e-mails* enviados, somente nove pousadas responderam ao questionário, mostrando uma falha na comunicação com as pousadas, pois cada site possui um espaço para contato e, no entanto essa ferramenta não é bem utilizada.

Gráfico 1
Emails Respondidos

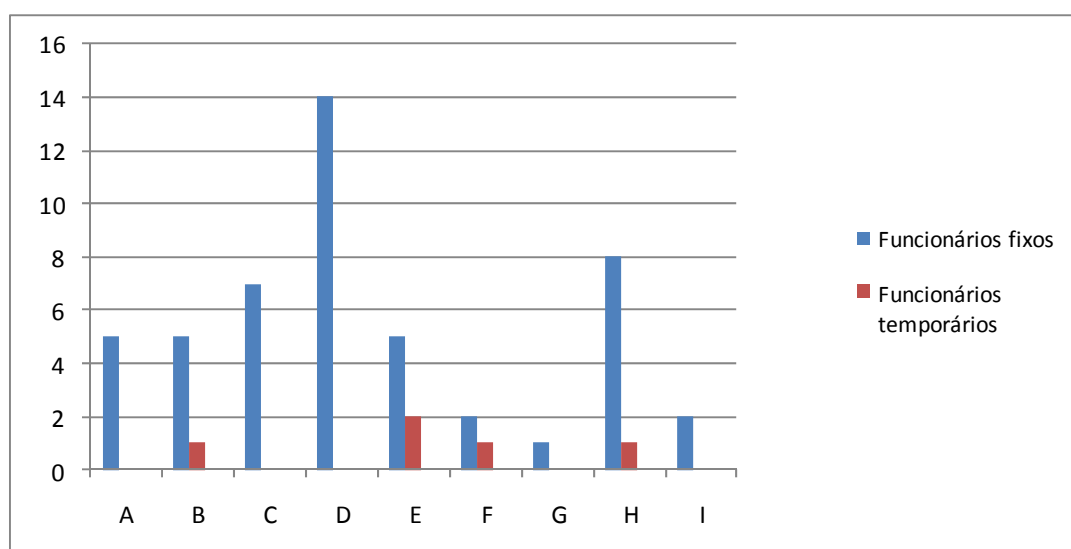


A primeira dizia respeito aos números de funcionários fixos e temporários, para sabermos se a sazonalidade do turismo provoca rotatividade, pois em alta temporada são criadas novas oportunidades de renda, novas expectativas e novas oportunidades de trabalho, entretanto em determinado momento, a economia local sofre um baque, pois os turistas vão embora, fazendo com que a comunidade retorne a sua rotina e volte à quantidade normal de empregos (DIAS, 2003:28-29). A pousada A² possui cinco funcionários fixos e nenhum funcionário temporário, na pousada B são cinco funcionários fixos e um temporário, no

² Utilizamos letras ao invés dos nomes reais pra não comprometermos a integridade dos entrevistados.

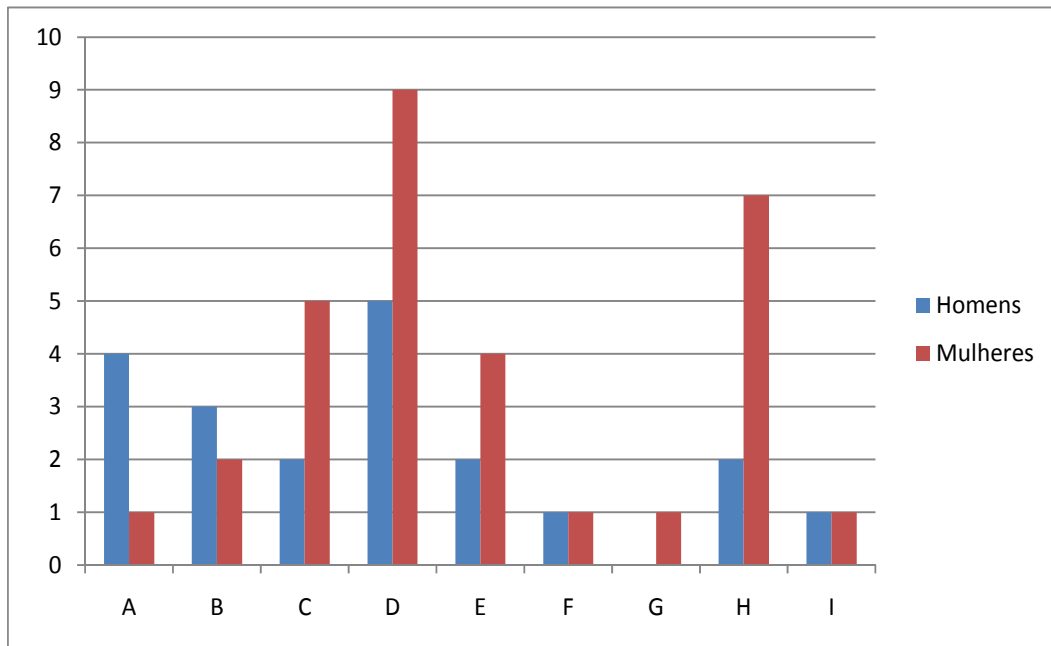
estabelecimento C são sete funcionários fixos e nenhum temporário. Já o meio de hospedagem D tem quatorze funcionários fixos e nenhum temporário, a pousada E tem cinco funcionários fixos de dois temporários e a pousada F tem dois funcionários fixos e um temporário. Enquanto a pousada G tem apenas um funcionário fixo, o meio de hospedagem H tem oito funcionários fixos e um temporário e o estabelecimento I tem dois funcionários fixos.

Gráfico 2
Funcionários e Temporários



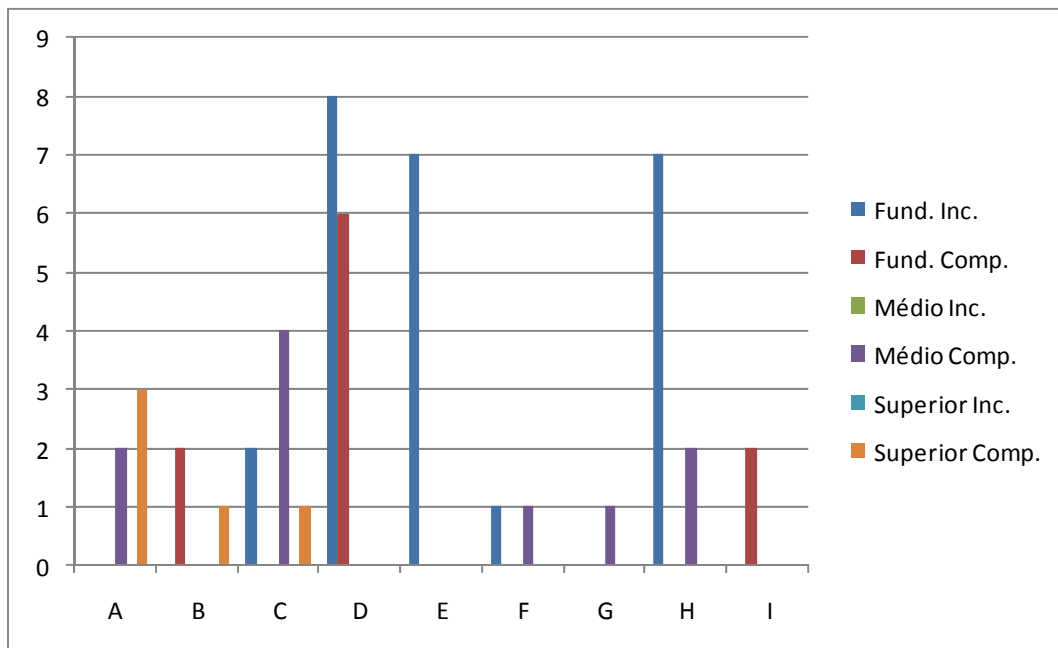
Na segunda pergunta onde foi questionado o número de homens e mulheres trabalhando nesses meios de hospedagem, recebemos as seguintes respostas: na pousada A, trabalham quatro homens e uma mulher; na pousada B, são três funcionários homens, e duas mulheres; a pousada C possui dois funcionários homens e duas funcionárias mulheres; na pousada D, são cinco homens e nove mulheres; já a pousada E apresenta um funcionário homem e cinco funcionárias mulheres; na pousada F, trabalham um homem e uma mulher; a G, só possui um funcionário fixo, que é do sexo feminino; na pousada H, são dois funcionários homens e sete mulheres; e na pousada I, trabalham apenas um homem e uma mulher.

Gráfico 3
Quantidade de Funcionários Homens e Mulheres



Na terceira perguntamos sobre o grau de escolaridade dos funcionários, para esclarecer nossas dúvidas sobre o grau de instrução dos trabalhadores de turismo. Na pousada A, dois possuem ensino médio completo e dois possuem ensino superior completo, na pousada B, os homens possuem ensino fundamental completo e ensino superior completo, no estabelecimento C, os dois homens possuem ensino médio completo e as mulheres possuem ensino médio completo, ensino superior completo e ensino fundamental incompleto. No meio de hospedagem D, todos os homens têm ensino fundamental incompleto e as mulheres têm ensino fundamental completo e incompleto, na pousada E, todos funcionários têm ensino fundamental incompleto e na pousada F, o homem possui ensino médio completo e a mulher ensino fundamental incompleto. Na pousada G, o funcionário tem ensino médio completo, no meio de hospedagem H, os homens possuem ensino médio completo e as mulheres, ensino fundamental incompleto e no estabelecimento I, ambos possuem ensino fundamental completo.

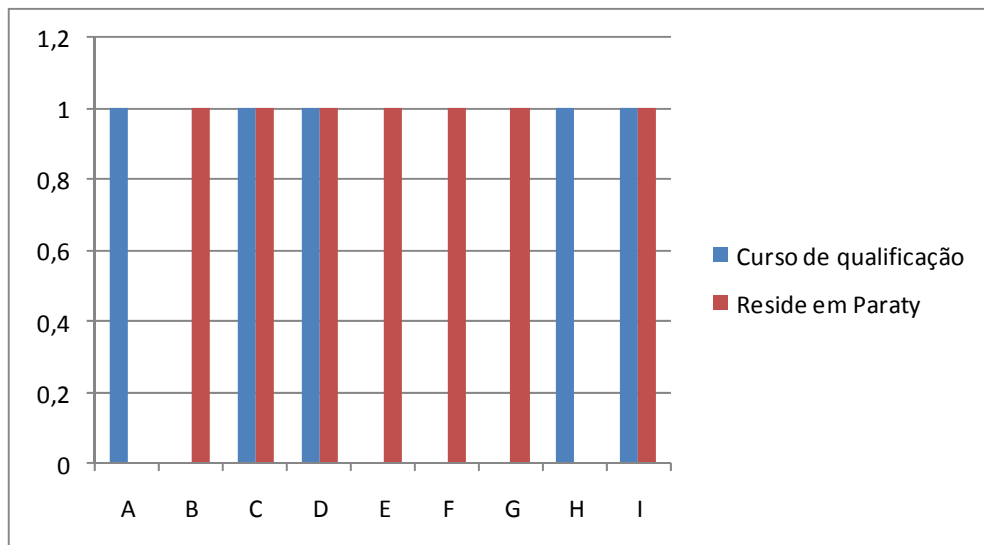
Gráfico 4
Grau de Escolaridade dos Funcionários



A quarta pergunta indagava se os funcionários haviam realizado algum tipo de curso de qualificação para sabermos se os funcionários estão preparados para trabalhar com o turista. Os funcionários das pousadas B, E, F e G não passaram por curso de qualificação, enquanto os dos meios de hospedagem A, C, D, H e I já foram qualificados para o trabalho com turismo.

Na quinta pergunta, questionávamos se o dono do estabelecimento residia na cidade, e apuramos que os donos das pousadas B, C, D, E, F, G e I residem em Paraty e somente os proprietários das pousadas A e H não possuem residência fixa na cidade.

Gráfico 5
Curso de Qualificação e se o proprietário reside em Paraty



A partir desses dados, podemos concluir que 91%² dos empregados são fixos e 9% temporários, isso só comprova que a sazonalidade não atinge a cidade. O número de empregos se mantém praticamente o mesmo durante a alta e a baixa temporada.

Com relação ao gênero dos trabalhadores, 60% são mulheres e 40% são homens, o que demonstra que não há dominância de sexo no mercado e que nesse setor de serviços não há preferência de sexo para a realização da atividade.

Sobre a educação, podemos perceber que 30% possuem o ensino fundamental incompleto, 18%, o ensino fundamental completo, 34%, o ensino médio completo e 18%, ensino superior completo. Nota-se que a má formação dos funcionários voltados para o mercado de turismo é reflexo da educação precária que a cidade oferece. Devido à falta de instituições de ensino superior na cidade e a baixa porcentagem de trabalhadores com essa formação completa, indagamos se esses trabalhadores são moradores da cidade e precisaram deixar o local para concluir os estudos ou se os meios de hospedagem contrataram pessoas de fora já formadas, fazendo com que em uma disputa por emprego a população local sai prejudicada por não ter essa qualificação.

Como a cidade não oferece ensino superior, acreditávamos que esse profissional tivesse algum curso de qualificação para trabalhar com o turismo, já que a oferta de cursos na área é bastante diversificada, pois apresenta a seguinte diferenciação: ensino superior (bacharelado e tecnólogo) no setor de gestão, cursos sequenciais para supervisão, cursos técnicos e ensino livre para o setor operacional (MEC *apud* CATRAMBY e COSTA). Porém vimos que isso não acontece, pois 56% das pousadas não exigem ou oferecem alguma especialização e 44% possuem funcionários que realizaram algum curso. Percebemos que

essa foi uma maneira dos donos dos meios de hospedagem para suprir a necessidade de funcionários com qualificação adequada para exercer a profissão.

A respeito dos proprietários de pousadas e hotéis, 78% residem em Paraty, enquanto 22% não possuem residência fixa na cidade. Isso é um ponto positivo, pois os lucros obtidos são reimplantados na cidade, através da contratação de funcionários, da compra de produtos e serviços, criando renda e gerando empregos, movimentando a economia local.

Analisando a pesquisa, de forma geral, primeiramente constatamos que há uma ineficiência por parte dos meios de hospedagem na utilização das ferramentas de Tecnologia da Informação, pois nossa expectativa era receber uma maior quantidade de *e-mails* do que recebemos. Dos cinquenta e cinco *e-mails* enviados, apenas nove respostas foram recebidas, o que talvez não acontecesse se fossem pedidos de reserva.

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir dos resultados obtidos percebeu-se que o reduzido número de instituições de ensino básico e a falta de instituições que ofereçam cursos superiores e de capacitação acarreta uma população com pouca instrução e profissionais desqualificados. Devido à falta de especialização, os moradores da cidade de Paraty são obrigados a se sujeitarem a cargos de menor importância e com baixos salários e o setor turístico é obrigado a importar mão-de-obra qualificada de outras cidades.

De acordo com a análise dos mesmos, constituímos a nossa opinião de que a cidade deveria redirecionar uma parte de seus investimentos para o setor da educação e melhorar a qualificação de seus moradores, tornando-os profissionais capacitados para receber e acolher bem os turistas. Com essa capacitação, a população local juntamente com os órgãos públicos estarão aptos a desenvolver e implementar um bom planejamento turístico na cidade.

Além dos investimentos na educação, há a necessidade de melhorias em outros setores como, por exemplo: estradas e meios de transportes para que as comunidades mais distantes, como as caiçaras, tenham maior acessibilidade à educação, saúde, lazer e não sejam excluídos do resto da população, oferecendo assim uma melhor qualidade de vida para a população autóctone e mais hospitalidade para os turistas.

10. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CAMARGO, L.O.L. *Hospitalidade*. São Paulo: Aleph, 2004.

CATRAMBY, T.C.V.e COSTA,S.R.R. *Qualificação Profissional em Turismo como Fator de Competitividade do Setor*. Disponível em: www.ivt-rj.net. Acesso em 14/05/10

DIAS, R. *Planejamento do Turismo: Política e Desenvolvimento do Turismo no Brasil*. São Paulo: Ed. Atlas, 2003

GUIA 4 RODAS. Disponível em: <http://viajeaqui.abril.com.br/g4r/> Acesso em 20/11/2009

IBGE. Disponível em: www.ibge.gov.br Acesso em 19/05/10.

MESSAROS, P. S. L. *FLIP-SE: aspectos comunicacionais e mercadológicos do pirão cultural de Paraty*. Disponível em: <http://ibict.metodista.br/tedeSimplificado/tdebusca/arquivo.php?codArquivo=198>. Acesso em 11/12/2009.

OLIVEIRA, A. C. *Turismo e População dos destinos Turísticos: um estudo de caso do desenvolvimento e planejamento turístico na Vila de Trindade – Paraty/RJ*. Disponível em: www.ivt-rj.net Acesso em 14/05/10.

PREFEITURA DE PARATY. Disponível em: <http://www.pmparaty.com.br/> Acesso em 10/11/2009.

WILKE, C. *Paraty: Uma Cidade de Outro Tempo*. Viagem e Turismo. São Paulo: Ed. Azul, 1997