

Relatório Final de Análise

Pesquisa do Setor de Turismo e Hospitalidade da Região

Metropolitana de Florianópolis - SC

Contrato de Prestação de Serviços - Escola de Turismo e Hotelaria Canto da Ilha / DIEESE

NOVEMBRO de 2008

SUMÁRIO

Apresentação	03
1. Diagnóstico socioeconômico de Florianópolis e região	05
2. Perfil dos trabalhadores no ramo de Turismo e Hospitalidade em Santa Catarina e na Região Metropolitana de Florianópolis	37
3. Levantamento de demandas e tendências da qualificação profissional – Florianópolis (SC): a visão dos atores	70
Referências bibliográficas	93
Anexos	94

APRESENTAÇÃO

O presente relatório tem como finalidade apresentar os resultados obtidos no âmbito da Pesquisa “*Turismo e Hospitalidade da Região Metropolitana de Florianópolis - SC*”, conforme o contrato firmado entre a Escola de Turismo e Hotelaria Canto da Ilha / CUT Brasil e o Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos – DIEESE.

O objetivo do estudo produzido é subsidiar ações voltadas para o aprimoramento da formação e qualificação profissional dos trabalhadores em Turismo e Hospitalidade, com o intuito de fortalecer as potencialidades de desenvolvimento desse setor e proporcionar melhores condições de trabalho para as categorias profissionais por ele abrangidas.

Para se atingir essa finalidade, foram desenvolvidas as seguintes atividades:

1. Diagnóstico setorial do ramo de Turismo e Hospitalidade para caracterização e identificação das principais tendências do setor para Florianópolis e região¹;
2. Perfil socioeconômico dos trabalhadores do setor, especificamente dos segmentos de meios de hospedagem, comércio, alimentos e bebidas (bares e restaurantes), e lazer e entretenimento na Região Metropolitana de Florianópolis;
3. Entrevistas para identificar as necessidades e demandas relativas à qualificação profissional dos trabalhadores do setor de turismo, de maneira a contribuir para a definição de ações voltadas para o desenvolvimento e aprimoramento da formação e certificação profissional no setor;
4. Reuniões e/ou oficinas de trabalho com a entidade contratante com o objetivo de formular o roteiro das entrevistas e apresentar os resultados dos estudos produzidos.

Dessa forma, o presente relatório está estruturado em três partes: a primeira traz o Diagnóstico do setor de Turismo e Hospitalidade, a parte dois apresenta o perfil dos trabalhadores e a terceira e última parte foi dedicada ao levantamento de demandas e tendências da qualificação profissional a partir da pesquisa realizada com os

¹ Conforme as bases de dados utilizadas a abrangência de municípios pode variar.

representantes de trabalhadores, empregadores e órgãos públicos responsáveis pela formulação de políticas de turismo da região pesquisada.

1. Diagnóstico socioeconômico de Florianópolis e região

Recentemente, os estudos internacionais sobre o setor de turismo têm enfatizado que o potencial turístico de localidades e regiões requer a análise de variáveis que não estão diretamente relacionadas ao número de visitantes e ao volume de recursos gastos por eles em suas viagens². Os modelos mais atuais de análise do setor levam em conta variáveis como desenvolvimento humano e social, infra-estrutura, meio ambiente e políticas públicas, situadas ao lado da oferta turística, para avaliar o potencial de cada localidade e região.

Segundo esses estudos, o potencial turístico de um destino deve ser avaliado do ponto de vista de sua sustentabilidade, isto é, das reais possibilidades de que o desenvolvimento gerado pela atividade turística tenha continuidade temporal e impactos socioeconômicos positivos sobre as condições de vida da comunidade receptora da demanda turística. Além disso, o desenvolvimento sustentável da atividade turística requer, segundo a Organização Mundial do Turismo, prover uma experiência de alta qualidade para o visitante e preservar as condições ambientais e as tradições culturais das comunidades receptoras³.

Sendo assim, o potencial turístico de um destino não depende meramente de fatores intrínsecos, dados pelos seus atrativos naturais e edificados, pois depende de uma série de variáveis relacionadas, por exemplo, às condições de vida das comunidades, à capacidade de geração de renda e riqueza pela economia local e às condições básicas de infra-estrutura, entre elas, esgotamento sanitário e abastecimento de água. Na realidade, são esses fatores mais amplos que determinam a demanda turística no longo prazo, isto é, o fluxo de pessoas e de receitas decorrentes da atividade turística num certo destino.

Tendo em vista as questões acima expostas, o presente estudo buscou levantar algumas informações básicas sobre as condições da oferta e da demanda turística de Florianópolis e região, englobando os municípios de Florianópolis, Antônio Carlos, Águas Mornas, Anitápolis, Angelina e Biguaçu.

As informações foram coletadas em órgãos públicos responsáveis pelo desenvolvimento do turismo nessa região e em diversas páginas na Internet, entre elas, a

² Para uma síntese das teorias mais recentes sobre o desenvolvimento do setor de turismo ver Fundação Getúlio Vargas “Estudo de Competitividade dos 65 destinos indutores do desenvolvimento turístico regional. Relatório Brasil”. Brasília, setembro de 2008. Extraído em 03/11/2008 da página do Ministério do Turismo na Internet.

³ Organização Mundial do Turismo. Desenvolvimento Turístico Sustentável: lições para planos locais. Madri, 1993. Apud Fundação Getúlio Vargas “Estudo de Competitividade dos 65 destinos indutores do desenvolvimento turístico regional. Relatório Brasil”, op. cit.

do Ministério do Turismo, a da Confederação Nacional dos Municípios e a da Secretaria Estadual de Turismo de Santa Catarina. Uma fonte de consulta complementar foi o “Guia Quatro Rodas”, que traz informações sobre os equipamentos, serviços e atrativos turísticos.

A busca pelas informações mostrou que esse destino turístico ainda não dispõe de muitas análises e estudos mais sistematizados e, quase sempre, foi necessário pesquisar em várias páginas na Internet para se obter um volume razoável de dados. Sobre o potencial turístico da região, outro problema encontrado foi a desatualização das informações, seja pela real inexistência de dados recentes ou pela falta de manutenção de bancos de dados já existentes.

No que tange à oferta turística, que inclui os elementos que definem o potencial de atração e manutenção dos fluxos turísticos em cada destino, foram levantadas informações sobre as seguintes dimensões e variáveis:

- Dimensão Socioeconômica – composição do Produto Interno Bruto – PIB; composição da renda; renda per capita; indicadores de pobreza e de desigualdade social; Índice de Desenvolvimento Humano – IDH; e, condições ambientais.
- Dimensão infra-estrutura – abastecimento de água; esgotamento sanitário; destino do lixo; condições de acesso (rodoviário, aéreo, ferroviário e aquaviário); estabelecimentos de saúde; estabelecimentos financeiros; e, estabelecimentos e equipamentos turísticos (hotéis, restaurantes, agências de viagem, locadoras de automóveis, órgãos de informação ao turista).
- Dimensão atrativos turísticos – levantamento dos principais atrativos turísticos de cada destino.

No que diz respeito à demanda turística foram levantadas informações relacionadas ao movimento estimado de turistas, receita estimada em dólares do turismo e taxa de ocupação da rede hoteleira, entre outras.

1.1. Condições da oferta turística nos municípios de Florianópolis e região

A Grande Florianópolis é composta pelos seguintes municípios: Angelina, Águas Mornas, Anitápolis, Antônio Carlos e Biguaçu, situados num raio de 40 km da capital do

estado. Esse pólo turístico, um dos principais do Estado de Santa Catarina, reúne uma grande diversidade de atrativos naturais, de etnias e culturas.

1.1.1. Águas Mornas

O município se localiza na região da Grande Florianópolis, a 36 km da capital catarinense, e sua principal via de acesso é a BR 282. Colonizada por imigrantes alemães, Águas Mornas é considerada um dos melhores complexos hidrominerais do mundo. As principais atividades econômicas do município são a produção de hortaliças e exploração das águas termais.

Segundo o Censo de 2000 do IBGE a população do município era de 5.390 habitantes, sendo que 31,8% viviam na área urbana e 68,18% na área rural.

Como a própria denominação indica, o nome “Águas Mornas” vem das águas termais abundantes no lugar. A cidade tem seu desenvolvimento estruturado no turismo de saúde, recebendo anualmente milhares de visitantes de todos os pontos do Brasil que vêm em busca da qualidade terapêutica de suas águas. As águas do município são classificadas como esotermas radioativas. Com temperatura constante em torno de 39°C, as águas emergem de terrenos pré-cambrianos e, pelo teor de radioatividade, termalidade e baixa mineralização, apresentam propriedades curativas. Elas jorram, à temperatura de 39°C, em diversos pontos da cidade.

Dimensão socioeconômica

Os Quadros de 1 a 3 mostram os principais indicadores socioeconômicos do município de Águas Mornas.

**QUADRO 1 – Renda per Capita* e Composição da Renda
Águas Mornas – 1991/2000**

	1991	2000
Renda per Capita (em R\$ correntes)	119,33	216,93
Renda proveniente de transferências governamentais (em %)	8,56%	13,94%
Renda proveniente de rendimentos do trabalho (em %)	81,43%	69,15%
Proporção de pessoas com mais de 50% da renda proveniente de transferências governamentais (em %)	4,08%	12,63%

Fonte: Atlas do Desenvolvimento Humano/ PNUD (dado capturado em www.cnm.org.br em 06/11/2008)

Elaboração: DIEESE

*a preços de agosto de 2000

A renda per capita do município cresceu 82% no período considerado, passando de R\$ 119,33 para R\$ 216,93. A taxa média anual de crescimento da renda per capita foi de 6%.

No período considerado, houve redução na percentagem da renda proveniente do trabalho na composição da renda total do município – de 81,43% para 69,15% e a participação percentual da renda proveniente de transferências governamentais (aposentadorias, pensões e programas oficiais de auxílio, como renda mínima, bolsa-escola e seguro-desemprego) cresceu, passando de 8,56% para 13,94%. Por isso, o percentual de pessoas com mais de 50% da renda proveniente de transferências governamentais cresceu de 4,08% para 12,63%.

QUADRO 2 – Desigualdade, Pobreza e Índice de Desenvolvimento Humano Municipal (IDH-M)

Águas Mornas – 1991/2000

	1991	2000
Índice de Gini	0,43	0,43
IDH-M	0,69	0,78
Percentual de indigentes	12,10%	20,91%
Percentual de pobres	40,27%	15,45%
Percentual de crianças pobres	49,50%	19,29%

Fonte: Atlas do Desenvolvimento Humano/ PNUD (dado capturado em www.cnm.org.br em 06/11/2008)

Elaboração: DIEESE

O Quadro 2 mostra uma melhora substantiva nos indicadores relacionados à pobreza e ao desenvolvimento humano. O indicador de desigualdade (Índice de Gini) se manteve constante.

QUADRO 3 – Composição percentual do Produto Interno Bruto

Águas Mornas – 2002/2005

	2002	2003	2004	2005
Agropecuária	38,56%	46,87%	39,94%	38,14%
Indústria	11,71%	11,05%	14,27%	12,59%
Impostos	4,46%	4,14%	4,79%	5,21%
Serviços	45,26%	37,94%	41,01%	44,06%

Fonte: IBGE (dado capturado em www.cnm.org.br em 06/11/2008)

Elaboração: DIEESE

O Quadro 3 mostra a evolução na estrutura do PIB municipal entre 2002 e 2005. As principais atividades do município são a agropecuária e os serviços, que representaram, em média, 38% e 45% do PIB municipal no período em questão. A indústria e a arrecadação de impostos também mantiveram relativamente estáveis as suas participações na composição do PIB do município.

Outra dimensão socioeconômica importante diz respeito às condições do meio ambiente. Segundo a pesquisa “Perfil dos Municípios Brasileiros” realizada pelo IBGE,

em 2002, as principais alterações ambientais que afetaram as condições de vida da população de Águas Mornas foram:

- Contaminação de rios;
- Deslizamento de encostas;
- Inundação;
- Esgoto a céu aberto;
- Queimadas;
- Despejo de esgoto doméstico em cursos d'água;
- Lançamento de lixo e/ou resíduos sólidos nos cursos d'água;
- Ocupação irregular de cursos d'água;
- Contaminação da água por uso de agrotóxicos e/ou fertilizantes;
- Contaminação do solo por sumidouros, fertilizantes e/ou agrotóxicos.

Dimensão infra-estrutura

Segundo o IBGE, em 2000, o abastecimento de água dos domicílios de Águas Mornas era realizado como se segue:

- 17,10% eram servidos pela rede geral;
- 36,61% eram servidos por poços ou nascentes;
- 46,20% eram servidos por outras formas não canalizadas de abastecimento de água.

Em relação ao esgotamento sanitário, os dados do IBGE para os domicílios do município mostravam que:

- 1,98% eram servidos por rede geral de esgoto;
- 23,98% eram servidos por fossas sépticas;
- 43,31% eram servidos por fossas rudimentares;
- 24,46% dos domicílios lançavam esgoto nos rios.

Os dados do IBGE sobre o destino do lixo no município, em 2000, mostravam que quase a totalidade dos domicílios tinham coleta de lixo realizada pela prefeitura.

O acesso ao município é por via rodoviária ou aeroviária.

A infra-estrutura de serviços conta com os seguintes equipamentos, de acordo com a Santur⁴:

- 2 hotéis;
- 1 restaurante;

⁴ Página na Internet visitada em 31/10/2008. www.santur.sc.gov.br

- 1 posto de informações turísticas.

Dimensão atrativos turísticos

Águas Mornas tem sua história preservada em três colônias alemãs (Vargem Grande, Santa Isabel e Teresópolis), que mantêm construções remanescentes da época da colonização.

Situada na encosta da Serra do Tabuleiro, a localidade de Rio dos Porcos, a 900m de altitude, é ideal para prática de turismo de aventura, com uma estrada sinuosa e íngreme de difícil acesso. Outras atrações naturais são o Recanto da Garganta (um sítio em plena Mata Atlântica, na localidade de Rio Novo, a 30km do centro), a Wasserplatz, uma queda d'água situada na Fazenda Sacramento, a 05km da cidade e o Salto do Rio Vermelho, um passeio ecológico com várias cascatas, ao pé da Serra do Tabuleiro, a 7km do centro.

1.1.2. Biguaçu

O município, fundado em 1833, foi durante muitos anos uma colônia agrícola açoriana e, nas últimas décadas, transformou-se num importante pólo industrial da Grande Florianópolis. De acordo com o Censo Demográfico do IBGE de 2000, a população do município era de 48.077 habitantes.

Os Quadros de 4 a 6 mostram os principais indicadores socioeconômicos do município de Biguaçu.

**QUADRO 4 – Renda per Capita* e Composição da Renda
Biguaçu – 1991/2000**

	1991	2000
Renda per Capita (em R\$ correntes)	199,37	300,11
Renda proveniente de transferências governamentais (em %)	9,27%	12,45%
Renda proveniente de rendimentos do trabalho (em %)	78,86%	76,90%
Proporção de pessoas com mais de 50% da renda proveniente de transferências governamentais (em %)	7,12%	9,95%

Fonte: Atlas do Desenvolvimento Humano/ PNUD (dado capturado em www.cnm.org.br em 06/11/2008)

Elaboração: DIEESE

*a preços de agosto de 2000

A renda per capita do município cresceu 51% no período considerado, passando de R\$ 199,33 para R\$ 300,11, principalmente em virtude da expansão do pólo industrial do município. A taxa média anual de crescimento da renda per capita foi de 4%.

No período em análise, houve redução na percentagem da renda proveniente do trabalho na composição da renda total do município – de 78,86% para 76,90%. A participação percentual da renda proveniente de transferências governamentais (aposentadorias, pensões e programas oficiais de auxílio, como renda mínima, bolsa-escola e seguro-desemprego) cresceu, passando de 9,27% para 12,45%. Por isso, o percentual de pessoas com mais de 50% da renda proveniente de transferências governamentais cresceu de 7,12% para 9,95%.

**QUADRO 5 – Desigualdade, Pobreza e Índice de Desenvolvimento Humano Municipal (IDH-M)
Biguaçu – 1991/2000**

	1991	2000
Índice de Gini	0,47	0,50
IDH-M	0,755	0,818
Percentual de indigentes	7,95%	3,64%
Percentual de pobres	27,50%	13,54%
Percentual de crianças pobres	32,48%	19,48%
Intensidade da pobreza	36,71%	36,86%

Fonte: Atlas do Desenvolvimento Humano/ PNUD (dado capturado em www.cnm.org.br em 06/11/2008)

Elaboração: DIEESE

O Quadro 5 mostra uma melhora substantiva nos indicadores relacionados à pobreza e ao desenvolvimento humano. O indicador de desigualdade (Índice de Gini), por outro lado, teve uma pequena elevação, ou seja, houve uma ligeira piora na distribuição de renda do município.

**QUADRO 6 – Composição percentual do Produto Interno Bruto
Biguaçu – 2002/2005**

	2002	2003	2004	2005
Agropecuária	3,52	4,46	4,16	3,52
Indústria	18,19	17,18	18,22	17,37
Impostos	13,97	14,11	13,87	13,04
Serviços	64,32	64,26	63,75	66,07

Fonte: IBGE (dado capturado em www.cnm.org.br em 06/11/2008)

Elaboração: DIEESE

O Quadro 6 mostra a evolução na estrutura do PIB municipal entre 2002 e 2005. As principais atividades do município são a indústria e os serviços, que representaram, em média, 18% e 65% do PIB municipal no período em questão. A participação da arrecadação de impostos na composição do PIB do município também se manteve praticamente estável.

Outra dimensão socioeconômica importante diz respeito às condições do meio ambiente. Segundo a pesquisa “Perfil dos Municípios Brasileiros” realizada pelo IBGE, em 2002, as principais alterações ambientais que afetaram as condições de vida da população de Biguaçu foram:

- Contaminação da água por combustível e óleo, criação de animais, despejo de resíduos industriais, despejo de esgoto doméstico, despejo de lixo e/ou resíduos sólidos e uso de agrotóxicos e fertilizantes;
- Contaminação do solo pela extração mineral, por uso de fertilizantes e agrotóxicos, atividade pecuária, sumidouros e chorume.

Dimensão infra-estrutura

Segundo o IBGE, em 2000, o abastecimento de água dos domicílios de Biguaçu era realizado como se segue:

- 76,55% eram servidos pela rede geral;
- 16,33% eram servidos por poços ou nascentes;
- 7,12% eram servidos por outras formas não canalizadas de abastecimento de água.

Em relação ao esgotamento sanitário, os dados do IBGE para os domicílios do município mostravam que:

- 23,21% eram servidos por rede geral de esgoto;
- 51,83% eram servidos por fossas sépticas;
- 18,19% eram servidos por fossas rudimentares;
- 4,17% dos domicílios lançavam esgoto nos rios ou no mar.

Os dados do IBGE sobre o destino do lixo no município, em 2000, mostravam que 85% dos domicílios tinham coleta de lixo realizada pela prefeitura.

O acesso ao município é por via rodoviária.

Não foram encontradas informações sobre a infra-estrutura de serviços turísticos no município.

Dimensão atrativos turísticos

Os atrativos naturais de Biguaçu são a orla marítima (Balneário de São Miguel), a área de mata atlântica preservada e duas cachoeiras – a Cascata do Inferninho, que despenca da encosta da serra, formando uma das mais belas paisagens da cidade, e a Cachoeira do Amâncio, com uma área de lazer própria para banho e pesca.

O atrativo edificado é a Casa dos Açores, antigo posto da administração provincial. O conjunto arquitetônico, que remonta ao início do século XVIII e foi tombado pelo Patrimônio Histórico de Santa Catarina, é composto pela Casa Grande, a Capela do Arcanjo São Miguel e pelo aqueduto. O aqueduto, construído por escravos no século XIX, serviu para o abastecimento dos engenhos da região e de navios que viajavam em direção ao Rio da Prata. A Igreja foi construída em 1751 e é tipicamente luso-brasileira, com frontão reto, como o da maioria das igrejas do litoral. A Casa Grande, com dois séculos e meio de existência, abriga desde 1979 o museu etnográfico e foi recentemente restaurada pelo Governo do Estado. No museu pode-se conhecer o artesanato, a arquitetura, as crenças e o folclore dos portugueses que habitaram o lugar.

A cidade tem dois grupos de tradições luso-açorianas. O Grupo Arcos, premiado nacionalmente, e o Grupo Folclórico Danças e Cantares, cujas apresentações são teatralizadas.

1.1.3. Antônio Carlos

O município, que fica a 23 km da capital, é o maior produtor de hortaliças de Santa Catarina, com produção média anual de 150 mil toneladas, sendo que cerca de 80% das famílias do município vivem da produção e comercialização dos hortifrutigranjeiros. Segundo o Censo do IBGE de 2000, cerca de 30% da população de Antônio Carlos vivia na área urbana e 70% na área rural, de um total de 6.434 habitantes.

A fábrica de refrigerantes Vonpar, que produz a Coca-Cola, é o principal empreendimento industrial da cidade e gera um expressivo volume de empregos diretos e indiretos na área urbana da cidade, além de ser fonte importante de impostos para o município. Outras empresas de pequeno porte estão instaladas na área urbana.

A colonização do município foi feita por imigrantes portugueses, alemães e italianos.

Dimensão socioeconômica

Os Quadros de 7 a 9 mostram os principais indicadores socioeconômicos do município de Antônio Carlos.

**QUADRO 7 – Renda per Capita* e Composição da Renda
Antonio Carlos – 1991/2000**

	1991	2000
Renda per Capita (em R\$ correntes)	167,86	291,83
Renda proveniente de transferências governamentais (em %)	7,58%	13,38%
Renda proveniente de rendimentos do trabalho (em %)	86,36%	77,45%
Proporção de pessoas com mais de 50% da renda proveniente de transferências governamentais (em %)	4,27%	9,80%

Fonte: Atlas do Desenvolvimento Humano/ PNUD (dado capturado em www.cnm.org.br em 06/11/2008)

Elaboração: DIEESE

*a preços de agosto de 2000

A renda per capita do município cresceu 74% no período considerado, passando de R\$ 167,86 para R\$ 291,83. A taxa média anual de crescimento da renda per capita foi de 6%.

No período em análise, houve redução na percentagem da renda proveniente do trabalho na composição da renda total do município – de 86,36% para 77,45%. A participação percentual da renda proveniente de transferências governamentais (aposentadorias, pensões e programas oficiais de auxílio, como renda mínima, bolsa-escola e seguro-desemprego) cresceu, passando de 7,58% para 13,38%. Por isso, o percentual de pessoas com mais de 50% da renda proveniente de transferências governamentais cresceu de 4,27% para 9,80%.

**QUADRO 8 – Desigualdade, Pobreza e Índice de Desenvolvimento Humano Municipal (IDH-M)
Antonio Carlos – 1991-2000**

	1991	2000
Índice de Gini	0,48	0,45
IDH-M	0,755	0,818
Percentual de indigentes	10,25%	2,54%
Percentual de pobres	32,02%	9,32%
Percentual de crianças pobres	38,74%	15,19%

Fonte: Atlas do Desenvolvimento Humano/ PNUD (dado capturado em www.cnm.org.br em 06/11/2008)

Elaboração: DIEESE

O Quadro 8 mostra uma melhora substantiva nos indicadores relacionados à redução da pobreza e ao desenvolvimento humano. O indicador de desigualdade (Índice de Gini) teve uma ligeira redução, ou seja, houve melhora na distribuição de renda do município.

**QUADRO 9 – Composição percentual do Produto Interno Bruto
Antonio Carlos – 2002/2005**

	2002	2003	2004	2005
Agropecuária	13,89%	20,59%	17,46%	13,59%
Indústria	44,42%	42,13%	43,14%	47,27%
Impostos	13,77%	11,01%	13,04%	14,77%
Serviços	27,93%	26,28%	26,36%	24,37%

Fonte: IBGE (dado capturado em www.cnm.org.br em 06/11/2008)

Elaboração: DIEESE

O Quadro 9 mostra a evolução na estrutura do PIB municipal entre 2002 e 2005. As principais atividades do município, em termos da composição do PIB, são a indústria e os serviços, que representaram, em média, 45% e 25% do PIB municipal, no período em questão. A participação da arrecadação de impostos na composição do PIB do município teve um ligeiro crescimento no período.

Outra dimensão socioeconômica importante diz respeito às condições do meio ambiente. Segundo a pesquisa “Perfil dos Municípios Brasileiros” realizada pelo IBGE, em 2002, as principais alterações ambientais que afetaram as condições de vida da população de Antônio Carlos foram:

- Alteração da paisagem natural por empreendimento imobiliário;
- Degradação de áreas legalmente protegidas por desmatamento, extração vegetal e pesca não autorizada.

Dimensão infra-estrutura

Segundo o IBGE, em 2000, o abastecimento de água dos domicílios de Antônio Carlos era realizado como se segue:

- 30% eram servidos pela rede geral;
- 53% eram servidos por poços ou nascentes;
- 17% eram servidos por outras formas não canalizadas de abastecimento de água.

Em relação ao esgotamento sanitário, os dados do IBGE para os domicílios do município mostravam que:

- Apenas 5,5% eram servidos por rede geral de esgoto;
- 70% eram servidos por fossas sépticas;
- 5,2% eram servidos por fossas rudimentares;
- 17% dos domicílios lançavam esgoto nos rios ou no mar.

Os dados do IBGE sobre o destino do lixo no município, em 2000, mostravam que quase a totalidade dos domicílios tinham coleta de lixo realizada pela prefeitura.

O acesso ao município é por via rodoviária.

De acordo com a SANTUR, o município conta com os seguintes equipamentos de infra-estrutura:

- 2 agências bancárias (BESC e Banco do Brasil);
- uma agência dos correios;
- 5 restaurantes e/ou lanchonetes;
- 6 parques aquáticos;
- uma pousada;
- 2 hotéis fazenda;
- uma hospedaria no parque aquático “Usina D’água”.

Não foram encontradas informações sobre agências de turismo, locadoras de automóveis, posto de informação ao turista e terminal rodoviário.

Dimensão atrativos turísticos

A cidade é cercada de montanhas, vales e riachos com cachoeiras, sendo muito procurada pelos praticantes de esportes de natureza. Os principais atrativos ecoturísticos do município são o Salto do rio Farias, cujas águas caem de uma altura de 35m, o Salto Oscar Mannes, com uma série de cascatas e o Salto Kremer, cujo acesso é feito por uma trilha em meio à Mata Atlântica e as pedras.

Os atrativos históricos são a Igreja de Santa Maria, em estilo gótico, construída no início do século XIX, e as grutas de Nossa Senhora de Lourdes e de Nossa Senhora da Glória, localizadas na antiga comunidade de Katzenberg.

Os eventos turísticos mais importantes da cidade são a Festa da Cachaça, no primeiro final de semana de maio, a Festa da Hortaliça, também em maio, com desfile de máquinas agrícolas, shows, bailes, serviço de bar e degustação gratuita de saladas, e a Festa do Colono, em julho, no centro da cidade.

Mas o atrativo turístico mais procurado da cidade são os parques aquáticos, com destaque para o “Recanto do Sol”, o “Parque Aquático Junckes” e o Parque Aquático “Arco-Íris”.

1.1.4. Anitápolis

Segundo o Censo Demográfico do IBGE de 2000, a população do município era de 3.234 habitantes, sendo 34% concentrados na área urbana e 66% na área rural. A atividade agrícola, portanto, é a principal fonte de geração de emprego e renda do município.

Situada na região do Vale do Braço do Norte, na Grande Florianópolis, a cidade de Anitápolis, de colonização alemã, se situa em meio a montanhas e matas e fica a 66 km da capital. Além dos alemães, a cidade é constituída pelas etnias portuguesa, açoriana, italiana e russa.

Dimensão socioeconômica

Os Quadros 10 a 12 mostram os principais indicadores socioeconômicos do município de Anitápolis.

**QUADRO 10 – Renda per Capita* e Composição da Renda
Anitápolis – 1991/2000**

	1991	2000
Renda per Capita (em R\$ correntes)	144,17	219,28
Renda proveniente de transferências governamentais (em %)	8,68%	19,21%
Renda proveniente de rendimentos do trabalho (em %)	81,02%	70,05%
Proporção de pessoas com mais de 50% da renda proveniente de transferências governamentais (em %)	5,01%	16,80%

Fonte: Atlas do Desenvolvimento Humano/ PNUD (dado capturado em www.cnm.org.br em 06/11/2008)

Elaboração: DIEESE

*a preços de agosto de 2000

A renda per capita do município cresceu 52% no período considerado, passando de R\$ 144,17 para R\$ 219,28. A taxa média anual de crescimento da renda per capita foi de 4%.

No período em análise, houve redução na percentagem da renda proveniente do trabalho na composição da renda total do município – de 81,02% para 70,05%. A participação percentual da renda proveniente de transferências governamentais (aposentadorias, pensões e programas oficiais de auxílio, como renda mínima, bolsa-escola e seguro-desemprego) cresceu expressivamente, passando de 8,68% para 19,21%. Por isso, o percentual de pessoas com mais de 50% da renda proveniente de transferências governamentais cresceu de 5,01% para 16,80%.

Quadro 11 – Desigualdade, Pobreza e Índice de Desenvolvimento Humano Municipal (IDH-M)**Anitápolis – 1991/2000**

	1991	2000
Índice de Gini	0,54	0,52
IDH-M	0,701	0,773
Percentual de indigentes	17,19%	7,86%
Percentual de pobres	42,19%	24,25%
Percentual de crianças pobres	51,24%	35,14%

Fonte: Atlas do Desenvolvimento Humano/ PNUD (dado capturado em www.cnm.org.br em 06/11/2008)

Elaboração: DIEESE

O Quadro 11 mostra uma melhora substantiva nos indicadores relacionados à redução da pobreza e ao desenvolvimento humano. O indicador de desigualdade (Índice de Gini) permaneceu praticamente inalterado.

**QUADRO 12 – Composição percentual do Produto Interno Bruto
Anitápolis – 2002/2005**

	2002	2003	2004	2005
Agropecuária	56,70%	58,89%	58,30%	52,94%
Indústria	4,78%	4,83%	4,86%	4,41%
Impostos	1,64%	1,68%	1,63%	2,36%
Serviços	36,88%	34,60%	35,21%	40,28%

Fonte: IBGE (dado capturado em www.cnm.org.br em 06/11/2008)

Elaboração: DIEESE

O Quadro 12 mostra a estrutura do PIB municipal entre 2002 e 2005, a qual pouco se alterou no período. As principais atividades do município, em termos da composição do PIB, são a agropecuária e os serviços, que representaram, em média, 55% e 35% do PIB municipal, no período em questão. A participação da arrecadação de impostos na composição do PIB do município é pouco expressiva e teve uma ligeira alteração no período.

Outra dimensão socioeconômica importante diz respeito às condições do meio ambiente. Segundo a pesquisa “Perfil dos Municípios Brasileiros” realizada pelo IBGE, em 2002, as principais alterações ambientais que afetaram as condições de vida da população de Anitápolis foram:

- Degradação de áreas legalmente protegidas por desmatamento, extração mineral, caça não autorizada, extração vegetal, queimadas e uso turístico excessivo;
- Contaminação de nascentes, deslizamento de encostas, inundação, queimadas e poluição sonora;
- Incineração de lixo;
- Poluição da água por garimpo e/ou mineração, despejo de esgoto doméstico e por uso de agrotóxico e/ou fertilizante;

- Assoreamento de curso d'água por atividade de mineração ou garimpo, degradação da mata ciliar e desmatamento.

Dimensão infra-estrutura

Segundo o IBGE, em 2000, o abastecimento de água dos domicílios de Anitápolis era realizado como se segue:

- 34% eram servidos pela rede geral;
- 65% eram servidos por poços ou nascentes;
- 5% eram servidos por outras formas não canalizadas de abastecimento de água.

Em relação ao esgotamento sanitário, os dados do IBGE para os domicílios do município mostravam que:

- Apenas 9% eram servidos por rede geral de esgoto;
- 27% eram servidos por fossas sépticas;
- 16% eram servidos por fossas rudimentares;
- 37% dos domicílios lançavam esgoto nos rios ou no mar;
- 11% não tinham banheiro nem sanitário.

Os dados do IBGE sobre o destino do lixo no município, em 2000, mostravam que a metade dos domicílios tinha coleta de lixo realizada pela prefeitura. Entretanto, 35% dos domicílios queimava o lixo, ocasionando problemas ambientais.

O acesso ao município é por via rodoviária.

Não foram encontradas informações sobre equipamentos de infra-estrutura turística.

Dimensão atrativos turísticos

Anitápolis situa-se em uma região de topografia acidentada, entre vales e montanhas, e esse é justamente seu maior atrativo. A região é ideal para a prática de esportes de natureza, como *rafting*, *rappel* de cachoeira, caminhadas em trilhas na Mata Atlântica, *jeepcross*, *motocross* e montanhismo.

A região é cercada por inúmeras cachoeiras, com destaque para as dos rios Povoamento, da Prata, Maracujá, Branco e do Meio Serrinha, além das trilhas para *jeepcross* e *motocross* em Bela Vista, Rio Perdido, Maracujá, São Domingos, Ladeia, Serrinha, Santo Antônio, Serra Garganta e Vermelho. Na Serra Geral, a 25 km do centro da cidade, pode-se praticar montanhismo. A cachoeira mais conhecida da cidade é a

Cachoeira da Usina, distante 500 m da sede municipal, com várias formações de piscinas naturais apropriadas para banho.

1.1.5. Angelina

Segundo o Censo Demográfico do IBGE de 2000, a população do município era de 5.776 habitantes, sendo 18% concentrados na área urbana e 82% na área rural. A atividade agrícola, portanto, é a principal fonte de geração de emprego e renda do município.

Angelina faz parte do circuito de turismo religioso de Santa Catarina, sendo procurada pela presença do Santuário Mariano e da Gruta de Nossa Senhora da Imaculada Conceição. O município fica a 43 km da capital.

Dimensão socioeconômica

Os Quadros de 13 a 15 mostram os principais indicadores socioeconômicos do município de Angelina.

**QUADRO 13 – Renda per Capita* e Composição da Renda
Angelina – 1991/2000**

	1991	2000
Renda per Capita (em R\$ correntes)	128,37	185,13
Renda proveniente de transferências governamentais (em %)	8,72%	19,27%
Renda proveniente de rendimentos do trabalho (em %)	79,20%	67,61%
Proporção de pessoas com mais de 50% da renda proveniente de transferências governamentais (em %)	6,95%	17,78%

Fonte: Atlas do Desenvolvimento Humano/ PNUD (dado capturado em www.cnm.org.br em 06/11/2008)

Elaboração: DIEESE

*a preços de agosto de 2000

A renda per capita do município cresceu 44% no período considerado, passando de R\$ 128,37 para R\$ 185,13. A taxa média anual de crescimento da renda per capita foi de 4%.

No período em análise, houve redução na percentagem da renda proveniente do trabalho na composição da renda total do município – de 79,20% para 67,61%. A participação percentual da renda proveniente de transferências governamentais (aposentadorias, pensões e programas oficiais de auxílio, como renda mínima, bolsa-escola e seguro-desemprego) cresceu expressivamente, passando de 8,72% para 19,27%.

Por isso, o percentual de pessoas com mais de 50% da renda proveniente de transferências governamentais cresceu de 6,95% para 17,78%.

QUADRO 14 – Desigualdade, Pobreza e Índice de Desenvolvimento Humano Municipal (IDH-M)

Angelina – 1991/2000

	1991	2000
Índice de Gini	0,50	0,50
IDH-M	0,689	0,766
Percentual de indigentes	17,12%	11,91%
Percentual de pobres	45,22%	28,29%
Percentual de crianças pobres	53,68%	41,22%

Fonte: Atlas do Desenvolvimento Humano/ PNUD (dado capturado em www.cnm.org.br em 06/11/2008)

Elaboração: DIEESE

O Quadro 14 mostra uma melhora nos indicadores relacionados à redução da pobreza e ao desenvolvimento humano. O indicador de desigualdade (Índice de Gini) permaneceu inalterado.

QUADRO 15 – Composição percentual do Produto Interno Bruto
Angelina – 2002/2005

	2002	2003	2004	2005
Agropecuária	48,06%	52,15%	51,49%	48,85%
Indústria	7,30%	7,52%	9,38%	9,11%
Impostos	2,19%	2,22%	2,15%	2,49%
Serviços	42,44%	38,11%	36,99%	39,54%

Fonte: IBGE (dado capturado em www.cnm.org.br em 06/11/2008)

Elaboração: DIEESE

O Quadro 15 mostra a estrutura do PIB municipal entre 2002 e 2005, a qual pouco se alterou no período. As principais atividades do município, em termos da composição do PIB, são a agropecuária e os serviços, que representaram, em média, 48% e 40% do PIB municipal no período em questão. A participação da arrecadação de impostos na composição do PIB do município é pouco expressiva e quase não se alterou no período.

Outra dimensão socioeconômica importante diz respeito às condições do meio ambiente. Segundo a pesquisa “Perfil dos Municípios Brasileiros” realizada pelo IBGE, em 2002, as principais alterações ambientais que afetaram as condições de vida da população de Angelina foram:

- Contaminação de nascentes e rios;
- Deslizamento de encosta;
- Desmatamento;
- Esgoto a céu aberto;
- Queimadas;

- Poluição da água por lançamento de resíduos sólidos, lixo, fertilizantes e /ou agrotóxicos;
- Assoreamento de curso d'água por degradação da mata ciliar, desmatamento, erosão e expansão de atividade agrícolas;
- Alteração da paisagem natural por atividade de extração mineral e desmatamento;
- Contaminação do solo por sumidouros, fertilizantes e/ou agrotóxicos e resíduos de unidade de saúde.

Dimensão infra-estrutura

Segundo o IBGE, em 2000, o abastecimento de água dos domicílios de Angelina era realizado como se segue:

- Apenas 13% eram servidos pela rede geral;
- 87% eram servidos por poços ou nascentes.

Em relação ao esgotamento sanitário, os dados do IBGE para os domicílios do município mostravam que:

- Menos de 1% eram servidos por rede geral de esgoto;
- 27% eram servidos por fossas sépticas;
- 39% lançavam o esgoto em valas;
- 30% dos domicílios lançavam esgoto nos rios ou no mar.

Os dados do IBGE sobre o destino do lixo no município, em 2000, mostravam que apenas 20% dos domicílios tinham coleta de lixo realizada pela prefeitura e que mais de 50% dos domicílios queimava o lixo, ocasionando problemas ambientais.

O acesso ao município é por via rodoviária.

Não foram encontradas informações sobre equipamentos de infra-estrutura.

Dimensão atrativos turísticos

O principal atrativo de Angelina é o turismo religioso. A Gruta Nossa Senhora da Imaculada Conceição e o Santuário Nossa Senhora de Angelina são os principais locais de peregrinação. Localizada no centro da cidade, a gruta foi criada em 1899 pelo frei Zeno Wallbroehl, em cumprimento de uma promessa. Guarda uma imagem vinda da Alemanha, encomendada pelo frei, que morreu antes da sua chegada, em 1902. Em meio a quedas d'água e plantas nativas, o caminho até a gruta possui passagens da Via Sacra produzidas em gesso na Alemanha, em 1900.

Outros locais bastante visitados em Angelina são a Colina da Louvação, anexa ao hotel, restaurante, colégio e convento das Irmãs Franciscanas de São José, um dos cartões postais do município, a Gruta Nossa Senhora Aparecida, a 8 km do centro, e a Gruta Nossa Senhora da Graça, a 11 km da cidade, na localidade de Fortaleza, em torno da qual existem muitas cascatas e vegetação típica da Mata Atlântica.

Ao redor da cidade existem várias cachoeiras, entre elas, a de São Sebastião, situada a 30 km da sede do município. Outro atrativo natural é o Lago Ribeirão Garcia, palco de competições náuticas e área própria para camping e pescaria. O lago foi formado pela barragem da Usina Hidrelétrica Garcia, inaugurada em 1960, e responsável pelo fornecimento de energia para Florianópolis.

O evento mais popular da cidade é a Festa do Queijo e do Mel, realizada anualmente no mês de abril.

1.1.6. Florianópolis

Florianópolis é um dos mais procurados destinos turísticos do país, em função da quantidade e da diversidade de praias, que se estendem por 40 km de litoral. Segundo a Santur, empresa estadual de turismo de Santa Catarina, existem cerca de 100 praias na Ilha de Florianópolis.

Segundo o Censo Demográfico do IBGE de 2000, a população do município era de 342.315 habitantes, concentrada em sua quase totalidade na área urbana (97%). As principais atividades econômicas do município são o comércio e os serviços.

Dimensão socioeconômica

Os Quadros de 16 a 19 mostram os principais indicadores socioeconômicos do município de Florianópolis.

**QUADRO 16 - Renda per Capita* e Composição da Renda
Florianópolis – 1991/2000**

	1991	2000
Renda per Capita (em R\$ correntes)	478,90	701,42
Renda proveniente de transferências governamentais (em %)	12,19%	15,33%
Renda proveniente de rendimentos do trabalho (em %)	81,02%	68,87%
Proporção de pessoas com mais de 50% da renda proveniente de transferências governamentais (em %)	10,04%	13,34%

Fonte: Atlas do Desenvolvimento Humano/ PNUD (dado capturado em www.cnm.org.br em 06/11/2008)

Elaboração: DIEESE

*a preços de agosto de 2000

A renda per capita do município cresceu 46,47% no período considerado, passando de R\$ 478,90 para R\$ 701,42. A taxa média anual de crescimento da renda per capita foi de 3,89%.

No período considerado, houve redução na percentagem da renda proveniente do trabalho na composição da renda total do município – de 81,02% para 68,87%. A participação percentual da renda proveniente de transferências governamentais (aposentadorias, pensões e programas oficiais de auxílio, como renda mínima, bolsa-escola e seguro-desemprego) cresceu, passando de 12,19% para 15,33%. Por isso, o percentual de pessoas com mais de 50% da renda proveniente de transferências governamentais cresceu de 10,04% para 13,34%.

**QUADRO 17 – Desigualdade, Pobreza e Índice de Desenvolvimento Humano Municipal (IDH-M)
Florianópolis – 1991/2000**

	1991	2000
Índice de Gini	0,55	0,57
IDH-M	0,824	0,875
Percentual de indigentes	3,42%	2,89%
Percentual de pobres	10,70%	7,51%
Percentual de crianças pobres	15,79%	13,18%

Fonte: Atlas do Desenvolvimento Humano/ PNUD (dado capturado em www.cnm.org.br em 06/11/2008)

Elaboração: DIEESE

O Quadro 17 mostra uma melhora nos indicadores relacionados à redução da pobreza e ao desenvolvimento humano. O indicador de desigualdade (Índice de Gini), entretanto, apresentou elevação.

Cabe mencionar que o IDH e os indicadores de renda per capita, desigualdade e pobreza de Florianópolis são superiores a média nacional, conforme mostra o Quadro 18.

**QUADRO 18 – Desigualdade, Pobreza e Índice de Desenvolvimento Humano Municipal
Brasil – 1991/2000**

	1991	2000
Renda per Capita	R\$ 230,00	R\$ 297,23
Índice de Gini	0,634	0,645
IDH-M	0,696	0,766
Percentual de indigentes	20,24%	16,31%
Percentual de pobres	40,07%	32,74%
Percentual de crianças pobres	51,30%	45,98%

Fonte: Atlas do Desenvolvimento Humano/ PNUD (dado capturado em www.cnm.org.br em 06/11/2008)

Elaboração: DIEESE

O Quadro 19 mostra a estrutura do PIB municipal entre 2002 e 2005, a qual se manteve estável no período. As principais atividades do município se concentram no setor de serviços, que representa 70% do PIB municipal. A arrecadação de impostos representou cerca de 20% da composição do PIB municipal no período.

**QUADRO 19 – Composição percentual do Produto Interno Bruto
Florianópolis – 2002/2005**

	2002	2003	2004	2005
Agropecuária	0,32%	0,33%	0,34%	0,31%
Indústria	8,10%	8,69%	10,37%	9,53%
Impostos	20,74%	19,75%	19,14%	19,76%
Serviços	70,84%	71,23%	70,15%	70,41%

Fonte: IBGE (dado capturado em www.cnm.org.br em 06/11/2008)

Elaboração: DIEESE

Outra dimensão socioeconômica importante diz respeito às condições do meio ambiente. Segundo a pesquisa “Perfil dos Municípios Brasileiros” realizada pelo IBGE, em 2002, as principais alterações ambientais que afetaram as condições de vida da população de Florianópolis foram:

- Poluição da água;
- Assoreamento de curso d’água por deslizamento de encosta, aterro das margens, degradação da mata ciliar e desmatamento;
- Alteração da paisagem natural por ocupação irregular e/ou desordenada do solo.

Dimensão infra-estrutura

Segundo o IBGE, em 2000, 90% dos domicílios em Florianópolis eram servidos pela rede geral de abastecimento de água.

Em relação ao esgotamento sanitário, os dados do IBGE para os domicílios do município mostravam que:

- 48,24% eram servidos por rede geral de esgoto;
- 45,23% eram servidos por fossas sépticas;

- 4,67% eram servidos por fossas rudimentares;
- 1,2% dos domicílios lançavam esgoto nos rios ou no mar.

Os dados do IBGE sobre o destino do lixo no município, em 2000, mostravam que 93% dos domicílios tinham coleta de lixo realizada pela prefeitura.

O acesso ao município ocorre por via rodoviária e aérea.

Os equipamentos de infra-estrutura existentes no município, direta e indiretamente ligadas ao turismo, segundo a Prefeitura de Florianópolis e o Guia Quatro Rodas 2007 são:

- 1 aeroporto;
- 1 terminal rodoviário, do qual partem ônibus para a maioria das capitais do Brasil e dos países do Mercosul;
- 77 agências bancárias (bancos federais, banco estadual e rede privada);
- 9 agências dos “Correios”;
- 15 parques;
- 13 museus;
- 4 teatros;
- 11 bibliotecas;
- 3 postos de informação turística;
- Locadoras de automóveis das principais companhias nacionais e internacionais;
- Agências de viagens.

A infra-estrutura hoteleira é muito ampla e variada, compreendendo desde pousadas rústicas até *resorts* de padrão internacional.

A infra-estrutura de restaurantes também é muito ampla e variada, com destaque para a culinária baseada em peixes e frutos do mar. Florianópolis é o principal produtor de ostras do país.

Dimensão atrativos turísticos

Praias

O Guia Quatro Rodas menciona a existência de 43 praias na Ilha de Florianópolis com as mais variadas características, desde as urbanas até as agrestes, desde as mais bravias, próprias à prática do surf, até as de águas calmas, localizadas na baía norte. As praias do sul da ilha pertencem a áreas de preservação ambiental, cujo acesso só pode ser feito por trilhas que cortam a Mata Atlântica.

Patrimônio Histórico e Arqueológico

O município tem diversas igrejas centenárias, fortalezas e extenso casario em estilo açoriano, datado do século XVIII.

Há, no município, sítios arqueológicos datados de 4.800 A.C.

Cultura

O município possui diversos museus, entre históricos e de arte moderna, além de casas de cultura nas quais são preservadas as tradições açorianas.

A demanda turística em Florianópolis

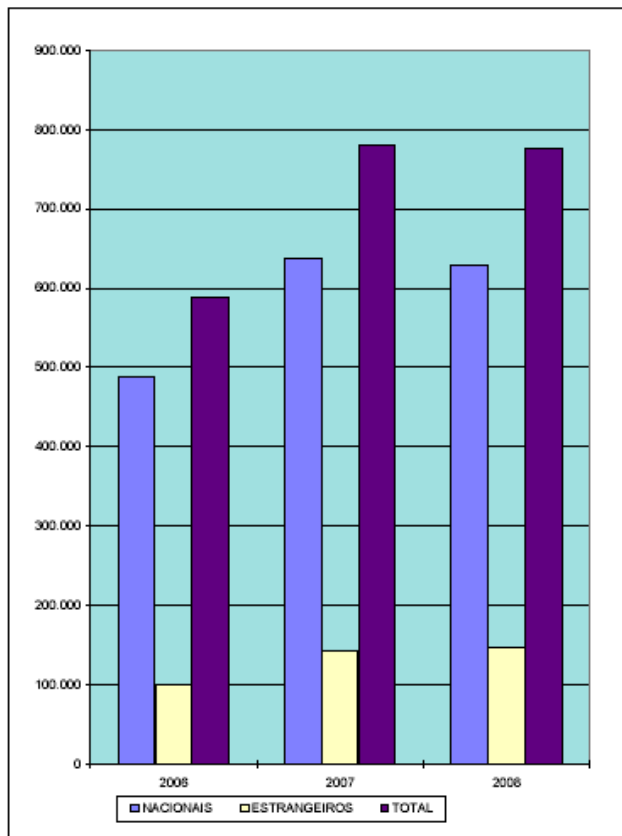
O levantamento da demanda turística em Florianópolis é realizado mediante uma pesquisa mercadológica, baseada num levantamento de dados de hotelaria e em indicadores obtidos em pesquisa por amostragem, em que turistas são entrevistados. Essa pesquisa é feita anualmente pela Santur, desde 2003.

A seguir, serão reproduzidos os dados da última pesquisa, realizada pela Santur em janeiro e fevereiro de 2008. A pesquisa foi capturada na página da Santur na Internet, em 30/10/2008 (www.santur.sc.gov.br).

01 - MOVIMENTO ESTIMADO DE TURISTAS

ORIGEM	2006	2007	2008
NACIONAIS	487.960	637.488	629.378
ESTRANGEIROS	100.799	143.095	146.998
TOTAL	588.759	780.583	776.374

fonte: SANTUR/GERÊNCIA DE PLANEJAMENTO

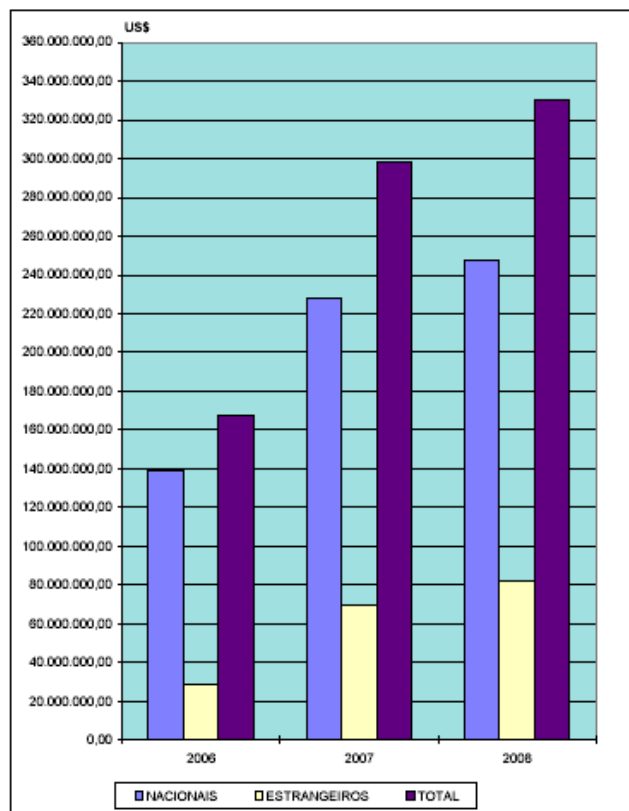


02 - RECEITA ESTIMADA EM DÓLAR

RECEITA	2006	2007	2008
NACIONAIS	139.219.843,96	228.292.997,26	247.827.393,73
ESTRANGEIROS	28.641.123,36	69.884.826,39	82.321.915,08
TOTAL	167.860.967,32	298.177.493,65	330.149.308,79

Valor do Dólar	R\$ 2,29	R\$ 2,12	R\$ 1,79
----------------	----------	----------	----------

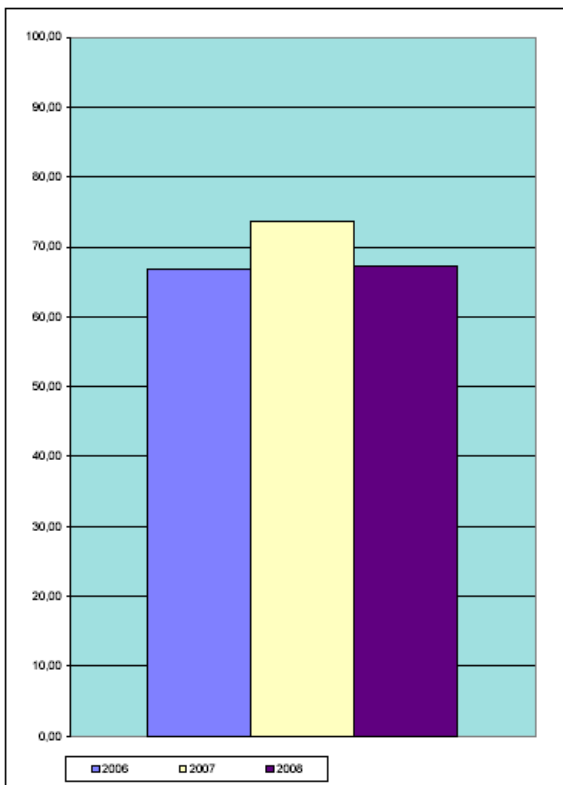
fonte: SANTUR/GERÊNCIA DE PLANEJAMENTO



Florianópolis 2008

03 - TAXA DE OCUPAÇÃO DA REDE HOTELEIRA			
	2006	2007	2008
TAXA(%)	66,75	73,67	67,34

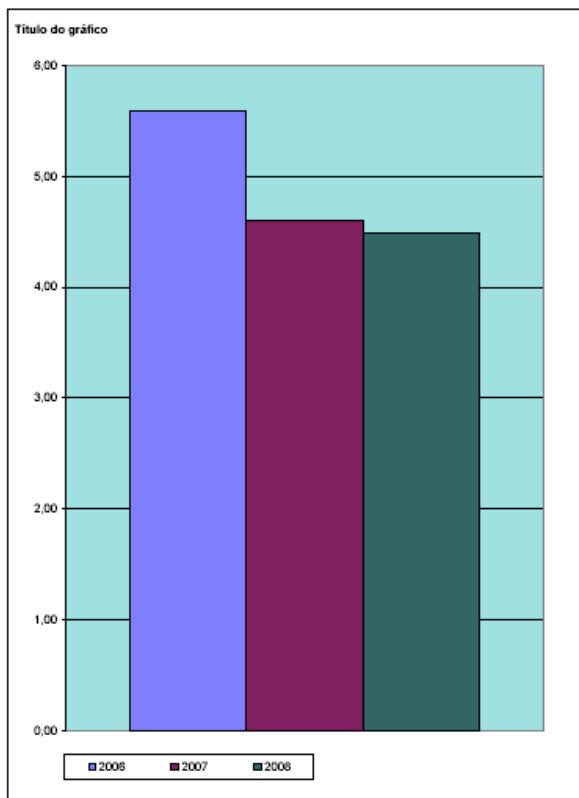
fonte: SANTUR/GERÊNCIA DE PLANEJAMENTO



Florianópolis 2008

04 - PERMANÊNCIA MÉDIA EM HOTÉIS			
ANO	2006	2007	2008
PERMANÊNCIA	5,59	4,61	4,49

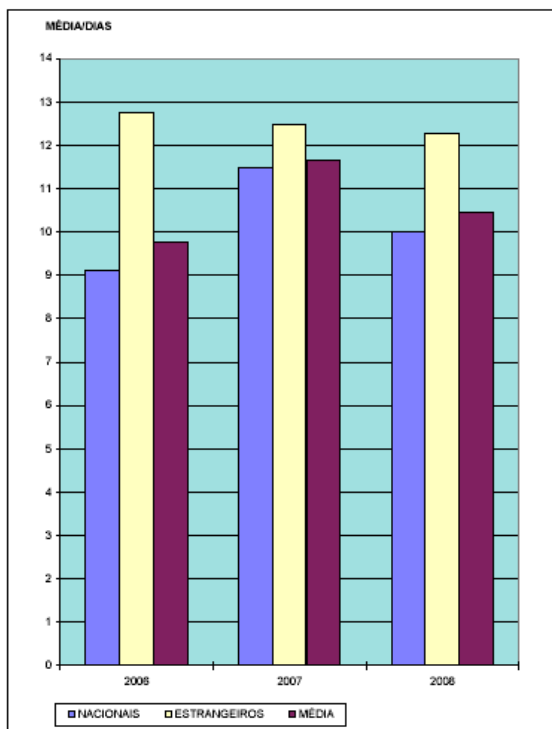
fonte: SANTUR/GERÊNCIA DE PLANEJAMENTO



05 - PERMANÊNCIA MÉDIA EM TODOS OS MEIOS DE HOSPEDAGEM

ORIGEM	2006	2007	2008
NACIONAIS	9,13 dias	11,47 dias	10,00 dias
ESTRANGEIROS	12,76 dias	12,47 dias	12,29 dias
MÉDIA	9,75 dias	11,65 dias	10,43 dias

fonte: SANTUR/GERÊNCIA DE PLANEJAMENTO

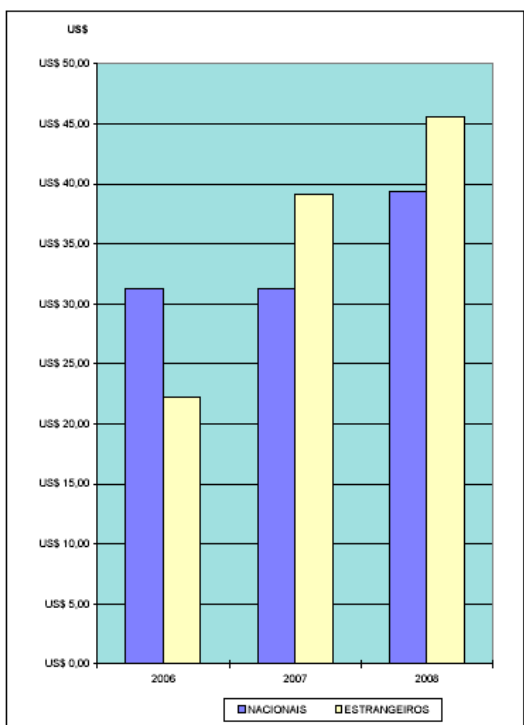


06 - GASTO MÉDIO DIÁRIO ESTIMADO POR TURISTA EM DÓLAR

ORIGEM	2006	2007	2008
NACIONAIS	US\$ 31,26	US\$ 31,24	US\$ 39,37
ESTRANGEIROS	US\$ 22,27	US\$ 39,17	US\$ 45,59

Valor do Dólar	R\$ 2,29	R\$ 2,12	R\$ 1,79
----------------	----------	----------	----------

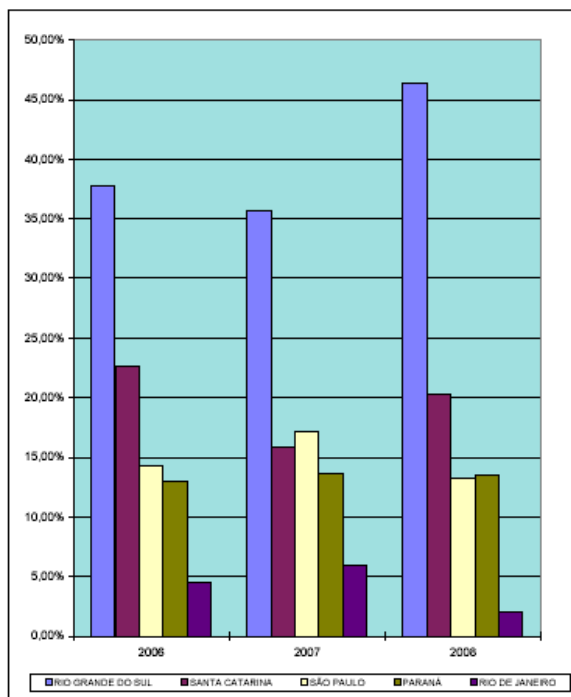
fonte: SANTUR/GERÊNCIA DE PLANEJAMENTO



07 - PRINCIPAIS MERCADOS EMISSORES - NACIONAIS

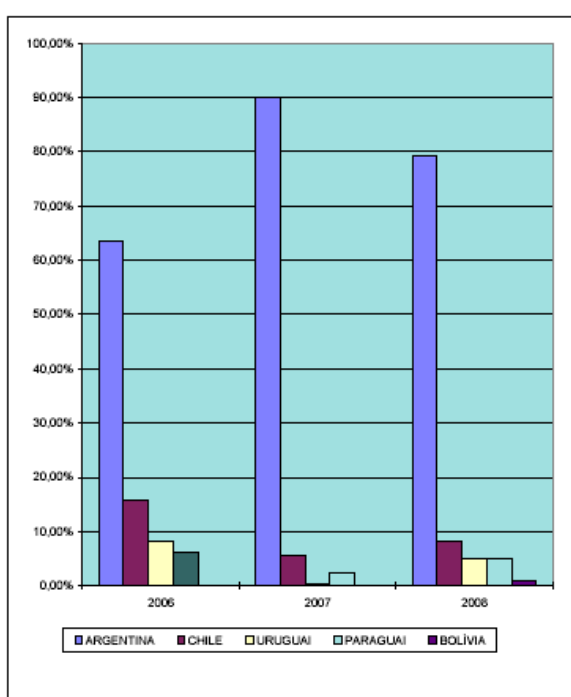
ESTADO	2006	2007	2008
RIO GRANDE DO SUL	37,72%	35,69%	46,33%
SANTA CATARINA	22,69%	15,82%	20,34%
SÃO PAULO	14,24%	17,17%	13,28%
PARANÁ	12,99%	13,69%	13,56%
RIO DE JANEIRO	4,54%	5,95%	1,98%

fonte: SANTUR/GERÊNCIA DE PLANEJAMENTO


08 - PRINCIPAIS MERCADOS EMISSORES - ESTRANGEIROS

PAIS	2006	2007	2008
ARGENTINA	63,64%	90,00%	79,17%
CHILE	15,91%	5,50%	8,33%
URUGUAI	8,33%	0,50%	5,00%
PARAGUAI	8,06%	2,50%	5,00%
BOLÍVIA			0,83%

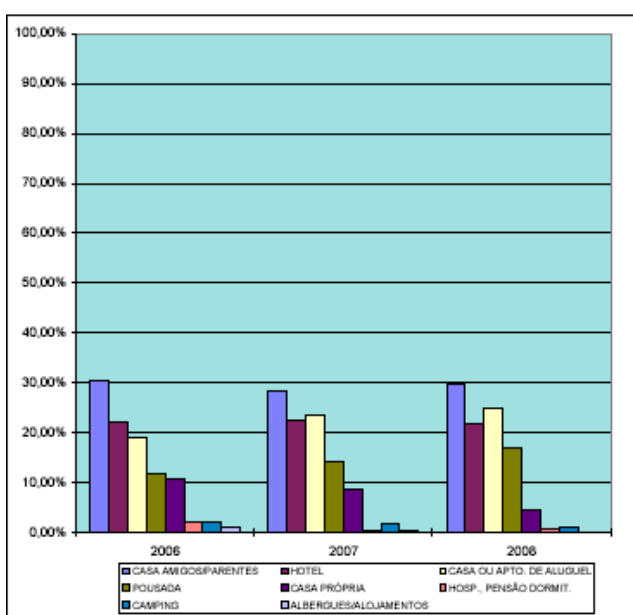
fonte: SANTUR/GERÊNCIA DE PLANEJAMENTO



09 - MEIOS DE HOSPEDAGEM UTILIZADOS

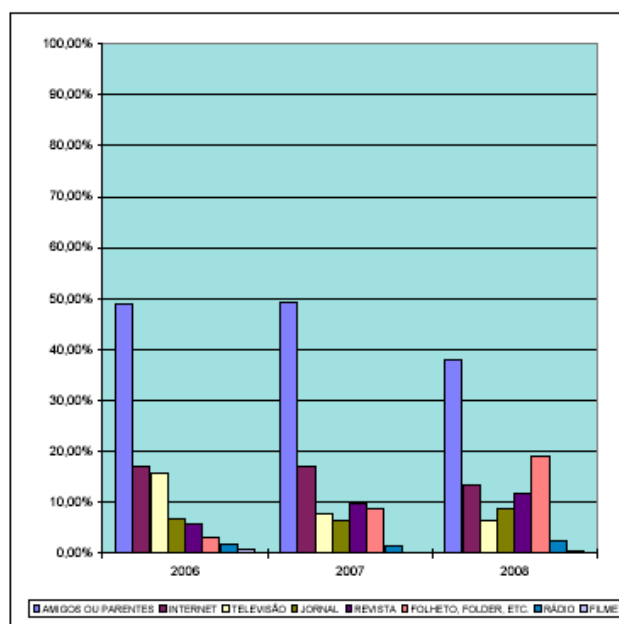
MEIO DE HOSPEDAGEM	2006	2007	2008
CASA AMIGOS/PARENTES	30,42%	28,51%	29,67%
HOTEL	22,21%	22,42%	21,74%
CASA OU APTO. DE ALUGUEL	19,00%	23,62%	24,82%
POUSADA	11,94%	14,20%	17,05%
CASA PRÓPRIA	10,91%	8,76%	4,62%
HOSP. PENSÃO DORMIT.	2,18%	0,46%	0,84%
CAMPING	2,18%	1,75%	1,05%
ALBERGUES/ALOJAMENTOS	1,16%	0,28%	0,21%
TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%

fonte: SANTUR/GERÊNCIA DE PLANEJAMENTO


10 - VEÍCULO DE PROPAGANDA QUE INFLUENCIOU NA VIAGEM

VEÍCULO	2006	2007	2008
AMIGOS OU PARENTES	49,10%	49,17%	37,88%
INTERNET	17,05%	16,97%	13,25%
TELEVISÃO	15,76%	7,81%	6,37%
JORNAL	6,85%	6,37%	8,78%
REVISTA	5,81%	9,72%	11,70%
FOLHETO, FOLDER, ETC.	3,10%	8,61%	19,10%
RÁDIO	1,68%	1,35%	2,58%
FILME	0,65%		0,34%
TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%

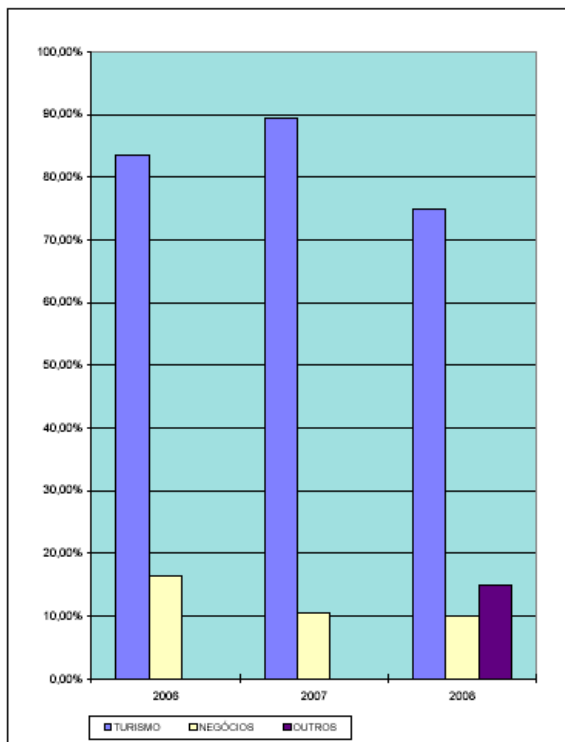
fonte: SANTUR/GERÊNCIA DE PLANEJAMENTO



11 - MOTIVO DA VIAGEM

MOTIVO	2006	2007	2008
TURISMO	83,58%	89,48%	75,00%
NEGÓCIOS	16,42%	10,52%	10,00%
OUTROS			15,00%
TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%

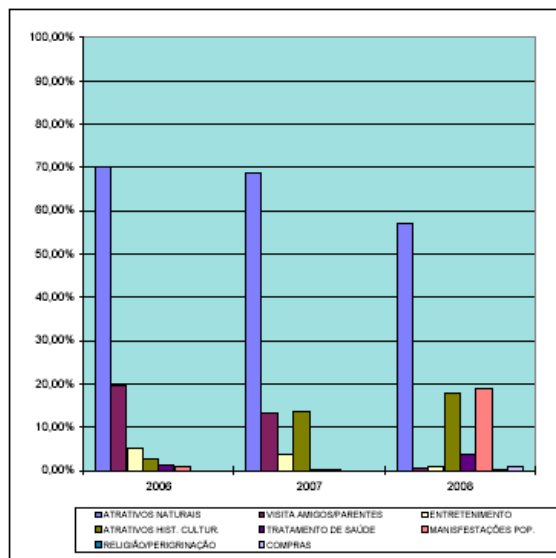
fonte: SANTUR/GERÊNCIA DE PLANEJAMENTO



12 - PRINCIPAIS ATRATIVOS TURÍSTICOS

ATRATIVO	2006	2007	2008
ATRATIVOS NATURAIS	70,17%	68,86%	56,93%
VISITA AMIGOS/PARENTES	19,68%	13,30%	0,47%
ENTRETENIMENTO	5,13%	3,79%	0,94%
ATRATIVOS HIST. CULTUR.	2,81%	13,60%	17,94%
TRATAMENTO DE SAÚDE	1,34%	0,15%	3,90%
MANIFESTAÇÕES POP.	0,87%	0,30%	18,88%
RELIGIÃO/PERGRINAÇÃO			0,16%
COMPRAS			0,78%
TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%

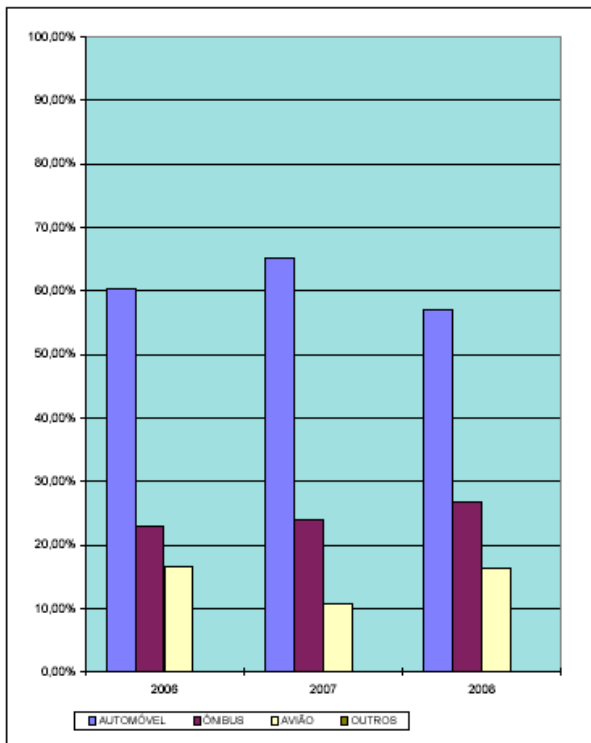
fonte: SANTUR/GERÊNCIA DE PLANEJAMENTO



13 - MEIOS DE TRANSPORTE UTILIZADOS

MEIO DE TRANSPORTE	2006	2007	2008
AUTOMÓVEL	60,44%	65,20%	57,08%
ÔNIBUS	22,97%	23,99%	26,67%
AVIÃO	16,46%	10,72%	16,25%
OUTROS	0,13%	0,09%	
TOTAL	100,00%	100,00%	100,00%

fonte: SANTUR/GERÊNCIA DE PLANEJAMENTO

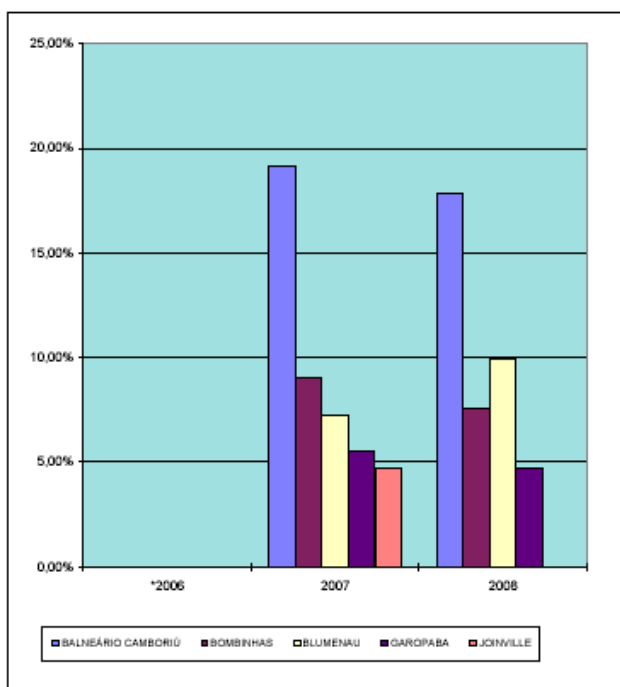


14 - QUAL CIDADE DE SANTA CATARINA GOSTARIA DE VISITAR NA PRÓXIMA VIAGEM

CIDADE	*2006	2007	2008
BALNEÁRIO CAMBORIÚ		19,18%	17,84%
BOMBINHAS		9,02%	7,60%
BLUMENAU		7,21%	9,94%
GAROPABA		5,57%	4,68%
JOINVILLE		4,75%	

fonte: SANTUR/GERÊNCIA DE PLANEJAMENTO

(* item pesquisado a partir de 2007)



1.2. Conclusões sobre a oferta e a demanda turística em Florianópolis e região

As condições da oferta turística em Florianópolis e região são muito desiguais, pois há municípios que contam com uma boa estrutura de serviços e equipamentos e outros em que essas condições ainda são muito precárias.

No geral, observou-se que a maioria dos municípios têm bons indicadores sociais, principalmente o IDH e os indicadores relacionados à pobreza. Entretanto, os indicadores de infra-estrutura geral – abastecimento de água, esgotamento sanitário e coleta de lixo – são muito desiguais entre os municípios.

Quanto aos indicadores relacionados ao meio ambiente, observou-se que os municípios menores são os que mais têm problemas, tanto em decorrência das deficiências existentes na infra-estrutura geral, que acarretam danos ao meio ambiente, quanto em relação ao uso inadequado das potencialidades naturais existente em cada um deles.

A adoção de políticas públicas concertadas para o setor de turismo, entre as prefeituras municipais que compõem essa região, poderia contribuir para reduzir as disparidades na oferta turística, criando-se, assim, condições mais favoráveis ao desenvolvimento da atividade turística.

As informações coletadas nesse trabalho sobre as condições da oferta turística na em Florianópolis e região permitem dizer que há grande potencial intrínseco para o desenvolvimento da atividade turística, em virtude de seus atrativos naturais, históricos, culturais e relacionados aos negócios.

No entanto, o desenvolvimento sustentável do turismo nessa região, com exceção da capital – requer, ainda, investimentos consistentes na infra-estrutura geral, na ampliação dos serviços e equipamentos turísticos, na melhoria dos indicadores sociais e ambientais.

Segundo estudo recente elaborado pela Fundação Getúlio Vargas e pelo Sebrae para o Ministério do Turismo, intitulado “Estudo de Competitividade dos 65 destinos indutores do desenvolvimento turístico regional”, a maioria dos destinos situados fora das capitais apresentou condições “regularmente satisfatórias” em relação a aspectos como infra-estrutura geral, condições de acesso, atrativos turísticos, aspectos sociais e

ambientais⁵. No caso dos destinos situados nas capitais, os mesmos aspectos apresentaram condições “adequadas” para o desenvolvimento da atividade turística, ou seja, esses destinos possuem o padrão mínimo de qualidade necessário ao desenvolvimento sustentável do turismo. O objetivo do Ministério do Turismo, até 2010, é estruturar 65 destinos turísticos com o padrão de qualidade internacional, que se situa acima do padrão mínimo apresentado pela maioria dos destinos turísticos situados nas capitais.

⁵ Fundação Getúlio Vargas e SEBRAE. “Estudo de Competitividade dos 65 destinos indutores do desenvolvimento turístico regional”. Brasília, setembro de 2008. Texto capturado na página na Internet www.mintur.gov.br em 10/11/2008.

2. Perfil dos trabalhadores no ramo de Turismo e Hospitalidade em Santa Catarina e na Região Metropolitana de Florianópolis

Nesta seção pretende-se analisar as principais características pessoais dos trabalhadores no ramo de turismo e hospitalidade, visando traçar um perfil dos ocupados no setor, segundo dados da PNAD (Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio) do IBGE e da RAIS (Relação Anual de Informações Sociais) do Ministério do Trabalho e Emprego.

2.1. Mercado de trabalho segundo dados da PNAD

Ocupação

Segundo dados da PNAD - 2007, existiam, no estado de Santa Catarina, no ramo de “Turismo e Hotelaria” 195.882 ocupados, concentrados principalmente nos segmentos de “Alimentos e Bebidas” (com as subdivisões “Estabelecimentos” e “Ambulantes”), com 86.043 ocupados, ou 43,9% do total, e “Comércio”, com 84.819 trabalhadores, ou 43,3% do total de trabalhadores do setor, conforme pode ser observado na Tabela 1 a seguir.

**TABELA 1 – Número de ocupados no ramo de turismo e hospitalidade
Santa Catarina – 2007**

Segmento	Nº	%
Meios de hospedagem	18.306	9,3
Alimentos e bebidas	86.043	43,9
<i>Estabelecimentos</i>	81.771	95,0
<i>Ambulantes</i>	4.272	5,0
Comércio	84.819	43,3
Lazer e entretenimento	6.714	3,4
Total	195.882	100,0

Fonte: PNAD 2007 – IBGE

Elaboração: DIEESE

Posição na ocupação

Do universo dos ocupados, a maioria (56,4%) era de “empregados com carteira assinada”, aparecendo a seguir os “empregados sem carteira”, com 16,2% e os ocupados por “Conta própria”, que correspondiam a 11,5% do total de ocupados no ramo. Os ocupados enquadrados nas posições de ocupações “Outras” com 8,1% - que inclui, dentre

outros, trabalhadores que não são remunerados. Por último, aparece o contingente dos “Empregadores”, que representavam 7,8% do total de ocupados (Tabela 2).

TABELA 2 - Distribuição dos ocupados segundo posição na ocupação no ramo de “Turismo e Hospitalidade” Santa Catarina – 2007

(em %)

Segmento	Empregado com carteira	Empregado sem carteira	Conta-própria	Empregador	Outras*	Total
Meios de hospedagem	86,7	6,7	3,3	3,3	0,0	100,0
Alimentos e bebidas	50,3	17,0	15,6	7,1	9,9	100,0
<i>Estabelecimentos</i>	53,0	17,9	13,4	7,5	8,2	100,0
<i>Ambulantes</i>	0,0	0,0	57,2	0,0	42,8	100,0
Comércio	59,0	15,8	9,4	10,1	5,8	100,0
Lazer e entretenimento	18,2	36,4	9,1	0,0	36,4	100,0
Total	56,4	16,2	11,5	7,8	8,1	100,0

*: Incluem-se trabalhadores não-remunerados, entre outras formas.

Fonte: PNAD 2007 – IBGE

Elaboração: DIEESE

Nota-se, contudo, que a posição na ocupação é bem diferenciada, dependendo do segmento no qual o ocupado se insere. No segmento de “Meios de Hospedagem”, por exemplo, 86,7% dos ocupados são empregados com carteira assinada, já no segmento de “Lazer e Entretenimento” este percentual cai para apenas 18,2%, com grande participação das “outras formas de inserção” (36,4%) e dos “empregados sem carteira” (36,4%).

No segmento de “Alimentos e bebidas”, a metade dos ocupados (50,3%) é de empregados com carteira assinada, seguindo-se os empregados sem carteira e aqueles ocupados por conta própria. Nota-se um grande contraste quando se observa o tipo de atividade no segmento: esta presença marcante do emprego formal se restringe aos estabelecimentos, enquanto para os ambulantes a forma típica de ocupação é “por conta própria” (57,2%) e “outras” (42,8%). Os “ambulantes”, neste caso, se constituem como uma categoria à parte, já que o seu pressuposto básico é o da informalidade, em que presume-se que haja um considerável contingente de trabalhadores familiares.

Portanto, de maneira geral, é possível afirmar que a ocupação mais estruturada prevalece no segmento de “Meios de Hospedagem”, enquanto que as ocupações consideradas mais precárias respondem pela maioria na subdivisão “Ambulantes” do segmento de Alimentos e Bebidas.

Gênero

A distribuição por gênero do universo de ocupados no ramo de “Turismo e Hospitalidade” também revela diferenças entre os segmentos ainda que, na totalidade do ramo, a proporção entre homens e mulheres seja equilibrada (50,5% são homens e 49,5% são mulheres). No segmento de “Lazer e Entretenimento” as mulheres são maioria (63,6%), assim como no segmento de “Alimentos e Bebidas” (55,3%) – entretanto, na subdivisão “Ambulantes” há um predomínio de ocupados do sexo masculino (57,2%). Nos segmentos “Meios e hospedagem” e “Comércio” a predominância é de homens, conforme pode ser observado na Tabela 3.

**TABELA 3 – Distribuição dos ocupados segundo gênero, no ramo de “Turismo e Hospitalidade”
Santa Catarina – 2007**

Segmento	Homens	Mulheres	Total
Meios de hospedagem	60,0	40,0	100,0
Alimentos e bebidas	44,7	55,3	100,0
<i>Estabelecimentos</i>	44,0	56,0	100,0
<i>Ambulantes</i>	57,2	42,8	100,0
Comércio	55,4	44,6	100,0
Lazer e entretenimento	36,4	63,6	100,0
Total	50,5	49,5	100,0

Fonte: PNAD 2007 – IBGE

Elaboração: DIEESE

Faixa etária

A distribuição etária dos ocupados no ramo de “Turismo e Hospitalidade” mostra que cerca de 1/3 têm entre 18 e 29 anos, revelando assim uma categoria jovem. No segmento de “Meios de Hospedagem”, por ter grande contingente de trabalhadores ocupados com carteira assinada (ou seja, com restrições legais à contratação de menores de 16 anos de idade), existe uma proporção nada desprezível de ocupados que possuem de 10 a 17 anos. Este elemento é mais presente em especial no segmento “Alimentos e bebidas”, na subdivisão de “Ambulantes”, em que mais de 14,0% dos ocupados possuem menos de 18 anos, podendo grande parte ser atribuída à informalidade inerente à atividade. No conjunto dos segmentos, 7,5% dos ocupados eram menores de 18 anos. A faixa etária com maior proporção dentre os ocupados é a que engloba aqueles com 30 a 39 anos, com 24,9%, sendo seguida pelos ocupados com 40 a 49 anos (20,3%) (Tabela 4).

**TABELA 4 – Distribuição dos ocupados segundo faixa etária no ramo de “Turismo e Hospitalidade”
Santa Catarina – 2007**

Segmento	(em %)							Total
	10 a 17	18 a 24	25 a 29	30 a 39	40 a 49	50 a 64	65 ou mais	
Meios de hospedagem	3,3	33,3	20,0	20,0	10,0	13,3	0,0	100,0
Alimentos e bebidas	10,6	14,2	11,3	24,8	24,1	13,5	1,4	100,0
<i>Estabelecimentos</i>	10,4	14,2	11,9	24,6	24,6	12,7	1,5	100,0
<i>Ambulantes</i>	14,3	14,3	0,0	28,6	14,3	28,6	0,0	100,0
Comércio	5,0	23,0	15,1	25,2	18,7	12,2	0,7	100,0
Lazer e entretenimento	9,1	18,2	9,1	36,4	18,2	9,1	0,0	100,0
Total	7,5	19,9	13,7	24,9	20,3	12,8	0,9	100,0

Fonte: PNAD 2007 – IBGE
Elaboração: DIEESE

Escolaridade

Em relação aos anos de estudo dos ocupados do ramo de Turismo e Hospitalidade, os dois segmentos em que se observa maior grau de escolaridade são os de “Meios de Hospedagem” e de “Lazer e Entretenimento”, com 51,7% e 45,4%, respectivamente, do total de ocupados com 11 anos ou mais de estudo, ou seja, no mínimo ensino médio completo (Tabela 5).

Já nos segmentos de “Alimentos e Bebidas” e de “Comércio” 31,7% dos ocupados possuem menos de 8 anos de estudos. Ainda sobre o segmento de “Alimentos e Bebidas”, ao desagregá-lo em estabelecimentos e ambulantes, percebe-se que entre os ocupados em estabelecimentos 33% deles não concluíram o ensino fundamental.

Considerando o ramo como um todo, percebe-se que os trabalhadores têm baixa escolaridade, pois cerca de 70% possui menos de 8 anos de estudo.

**TABELA 5 – Distribuição dos ocupados segundo anos de estudo no ramo de “Turismo e Hospitalidade”
Santa Catarina – 2007**

Segmento						(em %)
	Sem instrução ou menos de 1 ano	1 a 3 anos	4 a 7 anos	8 a 10 anos	Mais de 11 anos	Total
Meios de hospedagem	3,4	3,4	13,8	27,6	51,7	100,0
Alimentos e bebidas	0,7	9,4	21,6	38,1	30,2	100,0
<i>Estabelecimentos</i>	0,8	9,8	22,7	35,6	31,1	100,0
<i>Ambulantes</i>	0,0	0,0	0,0	85,7	14,3	100,0
Comércio	2,2	5,8	23,7	24,5	43,9	100,0
Lazer e entretenimento	0,0	0,0	27,3	27,3	45,4	100,0
Total	1,6	6,9	22,0	30,8	38,7	100,0

Obs: Do total foram excluídos pessoas com anos de estudo indeterminados.

Fonte: PNAD 2007– IBGE

Elaboração: DIEESE

Estabilidade no emprego

O tempo médio de permanência no mesmo emprego possibilita verificar o nível de rotatividade existente. No caso do estado de Santa Catarina, em 2007, segundo dados da PNAD, no ramo de “Turismo e Hospitalidade” os ocupados estão concentrados nas faixas de tempo de permanência de até 3 anos no mesmo emprego (62,3%). Todavia, o percentual de ocupados que têm até 1 ano no emprego atual é expressivo (29,0%) (Tabela 6).

No segmento “Alimentos e bebidas”, na subdivisão de ocupados em “estabelecimentos”, aparece a maior proporção de ocupados com até 1 ano no mesmo emprego (32,8%), indicando um possível caráter sazonal de contratação. Em outros segmentos os trabalhadores com até 1 ano no emprego atual apresentam taxas inferiores a 28,0%, sendo o menor para os trabalhadores ocupados nas atividades de “Lazer e Entretenimento”, com 26,6%.

Nas atividades de “Meios de Hospedagem” a proporção de ocupados que está trabalhando no emprego atual há até 3 anos é de quase 67%. Este dado é importante já que neste segmento encontra-se a maior proporção de empregados com carteira. Tal fato mostra que existe considerável rotatividade entre os ocupados, mesmo porque, neste mesmo segmento, a proporção dos que contam com 6 anos ou mais no emprego atual é a menor dentre todos os segmentos considerados. A maior proporção de trabalhadores com mais de 6 anos no emprego atual se localiza no segmento “Alimentos e bebidas”, na subdivisão de “ambulantes”, com 42,9% dos seus ocupados.

TABELA 6 – Distribuição dos ocupados segundo tempo de permanência no emprego atual no ramo de “Turismo e Hospitalidade” Santa Catarina – 2007

(em %)

Segmento	Mais de 6 a					Total
	Até 1	Mais de 1 a 3	Mais de 3 a 6	10	Mais de 10	
Meios de hospedagem	30,0	36,7	23,3	6,7	3,3	100,0
Alimentos e bebidas	31,2	31,2	15,6	7,8	14,2	100,0
<i>Estabelecimentos</i>	32,8	30,6	15,7	7,5	13,4	100,0
<i>Ambulantes</i>	0,0	42,8	14,3	14,3	28,6	100,0
Comércio	26,6	33,8	12,9	13,7	12,9	100,0
Lazer e entretenimento	27,3	45,5	9,1	9,1	9,1	100,0
Total	29,0	33,3	15,0	10,3	12,5	100,0

Obs: Do total foram excluídos pessoas sem declaração de tempo de permanência no emprego atual.

Fonte: PNAD 2007 – IBGE

Elaboração: DIEESE

Jornada de trabalho

No tocante à jornada de trabalho semanal no ramo, mais da metade dos ocupados (57,6%) tinha jornada de até 44 horas, sendo que o restante dos ocupados (42,4%) realizava jornada semanal superior a 44 horas semanais. Porém, em cada um dos segmentos a distribuição é distinta (Tabela 7).

O segmento de “Lazer e Entretenimento” apresenta a menor proporção (18,2%) de ocupados trabalhando acima da jornada regulamentar. Já no caso do “Comércio” e de “Alimentos e Bebidas” o percentual de ocupados trabalhando acima das 44 horas semanais é semelhante (46% e 42,6%, respectivamente). Considerando as subdivisões estabelecimentos e ambulantes do segmento de “Alimentos e Bebidas” percebe-se a predominância de jornada superior entre os ocupados em estabelecimentos (43,3%). Nas atividades de “Meios de hospedagem”, como decorrência da maior formalização, a proporção de ocupados dentro da jornada semanal prevista na legislação é a maior (66,7%).

**TABELA 7 – Distribuição dos ocupados segundo tempo de permanência no emprego atual, no ramo de “Turismo e Hospitalidade”
Santa Catarina – 2007**

Segmento	Até 44 h	Mais de 44 h	Total (em %)
Meios de hospedagem	66,7	33,3	100,0
Alimentos e bebidas	57,4	42,6	100,0
<i>Estabelecimentos</i>	56,7	43,3	100,0
<i>Ambulantes</i>	71,4	28,6	100,0
Comércio	54,0	46,0	100,0
Lazer e entretenimento	81,8	18,2	100,0
Total	57,6	42,4	100,0

Obs: Do total foram excluídas as pessoas sem declaração de jornada

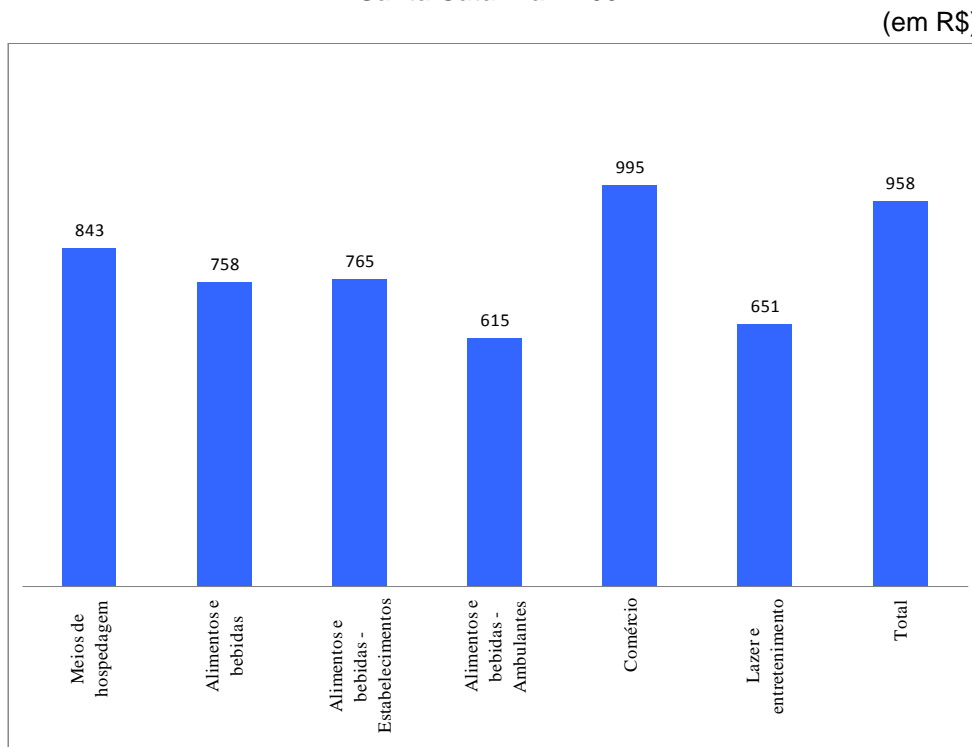
Fonte: PNAD 2007 – IBGE

Elaboração: DIEESE

Remuneração

O rendimento médio apurado para os trabalhadores do ramo de “Turismo e Hospitalidade”, em 2007, variou entre 1,6 e 2,6 salários mínimos. Em termos de segmentos, os maiores rendimentos mensais no trabalho principal foram encontrados entre os ocupados no “Comércio” e “Meios de hospedagem”, R\$995,00 e R\$843,00, respectivamente. Já o menor rendimento médio foi observado entre os ocupados na subdivisão de “Ambulantes” (R\$ 615) do segmento “Alimentos e Bebidas”, devido à precariedade de sua inserção, entre outras características intrínsecas à atividade. Os ocupados nas atividades de “Lazer e Entretenimento”, que guardam algumas características em comum com os “Ambulantes”, em especial no tipo de inserção ocupacional, têm a segunda menor remuneração média mensal, de R\$ 651 (Gráfico 1).

**GRÁFICO 1 - Rendimento médio mensal segundo segmento, no ramo de “Turismo e Hospitalidade”
Santa Catarina – 2007**



Fonte: PNAD 2007 – IBGE

Elaboração: DIEESE

Obs: a) Do total foram excluídas as pessoas sem declaração de rendimento

b) Valores expressos em R\$ de setembro de 2007

Gênero e escolaridade

Se consideradas as variáveis sexo e escolaridade dos ocupados no ramo de “Turismo e Hospitalidade”, no estado de Santa Catarina em 2007, pode-se observar inicialmente uma característica que de certa forma contraria o observado no mercado de trabalho brasileiro: o fato de as mulheres serem menos escolarizadas que os homens. No caso do setor em análise, 68,6% das mulheres possuíam pelo menos o ensino fundamental completo, ou seja, 8 anos de estudo, sendo que entre os homens esta proporção era de 70,4% (Tabela 8).

TABELA 8 – Distribuição dos ocupados no ramo de turismo e hospitalidade por sexo, segundo anos de estudo Santa Catarina – 2007

(em %)

Anos de estudo	Turismo		Total
	Masculino	Feminino	
Sem instrução e menos de 1 ano	1,9	1,3	1,6
1 a 3 anos	4,9	9,0	6,9
4 a 7 anos	22,8	21,2	22,0
8 a 10 anos	29,6	32,1	30,8
11 a 14 anos	35,8	30,8	33,3
15 anos ou mais	4,9	5,8	5,3
Total	100,0	100,0	100,0

Obs.: O total exclui as pessoas com anos de estudo não-determinados

Fonte: PNAD 2007 – IBGE

Elaboração: DIEESE

De maneira geral, os trabalhadores do segmento “Meios de hospedagem” de Santa Catarina apresentam baixo nível de escolaridade, pois cerca de 30% deles não possuem o ensino fundamental completo. A mão-de-obra feminina é menos escolarizada que a masculina, visto que enquanto 45,5% das mulheres têm escolaridade igual ou acima de 11 anos, entre os homens essa proporção é de 55,6% (Tabela 9).

TABELA 9 – Distribuição dos ocupados no segmento de Meios de Hospedagem, por sexo, segundo anos de estudo Santa Catarina – 2007

(em %)

Anos de estudo	Meios de hospedagem		Total
	Masculino	Feminino	
Sem instrução e menos de 1 ano	5,6	0,0	3,4
1 a 3 anos	5,6	0,0	3,4
4 a 7 anos	11,1	18,2	13,8
8 a 10 anos	22,2	36,4	27,6
11 a 14 anos	44,5	36,4	41,4
15 anos ou mais	11,1	9,1	10,3
Total	100,0	100,0	100,0

Obs.: O total exclui as pessoas com anos de estudo não-determinados

Fonte: PNAD – IBGE

Elaboração: DIEESE

O segundo segmento em número de trabalhadores em 2007 (“Alimentos e Bebidas”) concentrava o maior contingente de ocupados com menos anos de estudo. Nesta atividade verificava-se ainda a menor proporção de ocupados com menos de 8 anos de estudo (31,7%). Por outro lado, considerando a variável gênero, observa-se que as mulheres possuíam menos anos de estudo que os homens, seguindo a característica observada no ramo como um todo (Tabela 10).

TABELA 10 – Distribuição dos ocupados no segmento de Alimentos e bebidas, por sexo, segundo anos de estudo Santa Catarina – 2007

(em %)

Anos de estudo	Alimentos e bebidas		
	Masculino	Feminino	Total
Sem instrução e menos de 1 ano	0,0	1,3	0,7
1 a 3 anos	6,4	11,8	9,4
4 a 7 anos	19,0	23,7	21,6
8 a 10 anos	38,1	38,2	38,1
11 a 14 anos	31,7	22,4	26,6
15 anos ou mais	4,8	2,6	3,6
Total	100,0	100,0	100,0

Obs.: O total exclui as pessoas com anos de estudo não-determinados

Fonte: PNAD 2007 – IBGE

Elaboração: DIEESE

Nas atividades classificadas em “Alimentos e Bebidas” com as suas subdivisões para os ocupados em “estabelecimentos” e “ambulantes”, observa-se que estes últimos têm, na totalidade, escolaridade igual ou acima de 8 anos. Os ocupados em estabelecimentos registraram uma proporção de 33,3% com menos de 8 anos de estudo (Tabela 11).

Considerando a variável gênero, nota-se comportamento similar aos verificados até aqui, qual seja, mulheres com menor escolaridade em relação aos homens.

TABELA 11 – Distribuição dos ocupados no segmento de Alimentos e bebidas, por sexo, segundo anos de estudo Santa Catarina – 2007

(em %)

Anos de estudo	Alimentos e Bebidas – Estabelecimentos		
	Masculino	Feminino	Total
Sem instrução e menos de 1 ano	0,0	1,4	0,8
1 a 3 anos	6,8	12,3	9,8
4 a 7 anos	20,3	24,7	22,7
8 a 10 anos	35,6	35,6	35,6
11 a 14 anos	32,2	23,3	27,3
15 anos ou mais	5,1	2,7	3,8
Total	100,0	100,0	100,0

Anos de estudo	Alimentos e Bebidas.-Ambulantes		
	Masculino	Feminino	Total
Sem instrução e menos de 1 ano	0,0	0,0	0,0
1 a 3 anos	0,0	0,0	0,0
4 a 7 anos	0,0	0,0	0,0
8 a 10 anos	75,0	100,0	85,7
11 a 14 anos	25,0	0,0	14,3
15 anos ou mais	0,0	0,0	0,0
Total	100,0	100,0	100,0

Obs.: O total exclui as pessoas com anos de estudo não-determinados

Fonte: PNAD 2007 – IBGE

Elaboração: DIEESE

O segmento de “Comércio” detém a segunda maior proporção de ocupados que possui 8 anos ou mais de estudo (68,3%), sendo que as mulheres deste segmento, ao contrário do verificado nos demais, proporcionalmente possuíam mais anos de estudo que os homens: respectivamente 71,0% e 66,2%. Se considerarmos as faixas de anos de estudo de 11 anos ou mais, as proporções são, respectivamente, 48,4% e 40,3% (Tabela 12).

**TABELA 12 – Distribuição dos ocupados no segmento de Comércio, por sexo, segundo anos de estudo
Santa Catarina – 2007**

Anos de estudo	Comércio ¹		
	Masculino	Feminino	Total
Sem instrução e menos de 1 ano	2,6	1,6	2,2
1 a 3 anos	3,9	8,1	5,8
4 a 7 anos	27,3	19,4	23,7
8 a 10 anos	26,0	22,6	24,5
11 a 14 anos	37,7	40,3	38,8
15 anos ou mais	2,6	8,1	5,0
Total	100,0	100,0	100,0

Nota.: (1) Comércio de produtos alimentícios, bebidas e fumo
Obs.: O total exclui as pessoas com anos de estudo não-determinados
Fonte: PNAD 2007 – IBGE
Elaboração: DIEESE

Por último, o segmento de “Lazer e Entretenimento”, a menor participação em termos do número total de ocupados (3,4% do total), tinha como características principais o fato de não possuir ocupados nas faixas de anos de estudo inferiores, ou seja, todos possuíam, no mínimo, 4 anos de estudo.

Aqui se verifica a maior participação, entre os homens, da faixa de escolaridade entre 4 e 7 anos (50%), enquanto entre as mulheres a participação nesta faixa era de 14,3%. Com escolaridade igual ou acima de 8 anos, encontram-se 50% dos homens e nada menos que 85,8% das mulheres (Tabela 13).

**TABELA 13 – Distribuição dos ocupados no segmento de Lazer e Entretenimento, por sexo, segundo anos de estudo
Santa Catarina – 2007**

(em %)

Anos de estudo	Lazer e entretenimento		
	Masculino	Feminino	Total
Sem instrução e menos de 1 ano	0,0	0,0	0,0
1 a 3 anos	0,0	0,0	0,0
4 a 7 anos	50,0	14,3	27,3
8 a 10 anos	0,0	42,9	27,3
11 a 14 anos	25,0	28,6	27,3
15 anos ou mais	25,0	14,3	18,2
Total	100,0	100,0	100,0

Obs.: O total exclui as pessoas com anos de estudo não-determinados

Fonte: PNAD 2007 – IBGE

Elaboração: DIEESE

Faixa etária e escolaridade

Quando se observa a relação entre a variável “faixa etária” e “anos de estudo”, nota-se que os ocupados com idade entre 18 a 29 anos são os que possuíam maior escolaridade já que 57,0% do total desta faixa etária tinham 11 anos ou mais de estudo. Ampliando a faixa de escolaridade para incluir os com pelo menos 8 anos de estudo a participação cresce para nada menos que 85% dos ocupados nesta faixa etária (Tabela 14).

No outro extremo, entre os que possuíam menor tempo de estudo, se considerado o agregado do setor, os ocupados que possuem 50 anos ou mais eram aqueles que se concentram em maior proporção nas faixas iniciais de anos de estudo, com 4,5% sem ter tido estudo nenhum ou ter frequentado menos de 1 ano. Se incluída a faixa seguinte (entre 1 e 3 anos de estudo), estariam concentradas 22,7% do total de ocupados nesta faixa etária. Portanto, no agregado do ramo, os anos de estudo por faixas etárias apresentam uma trajetória crescente até os 29 anos e nas faixas etárias seguintes ocorria uma reversão deste movimento, com uma trajetória decrescente dos anos de estudo.

**TABELA 14 – Distribuição dos ocupados no ramo de Turismo e Hospitalidade, por faixa etária, segundo anos de estudo
Santa Catarina – 2007**

(em %)

Anos de estudo	Turismo				Total
	10 a 17	18 a 29	30 a 49	50 ou mais	
Sem instrução e menos de 1 ano	4,2	0,9	0,7	4,5	1,6
1 a 3 anos	0,0	2,8	7,7	18,2	6,9
4 a 7 anos	37,5	11,2	23,8	34,1	22,0
8 a 10 anos	58,3	28,0	32,9	15,9	30,8
11 a 14 anos	0,0	49,5	29,4	25,0	33,3
15 anos ou mais	0,0	7,5	5,6	2,3	5,3
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Obs.: O total exclui as pessoas com anos de estudo não-determinados

Fonte: PNAD 2007 – IBGE

Elaboração: DIEESE

No caso do segmento “Meios de Hospedagem” a distribuição dos ocupados por faixa etária e anos de estudo revela que a totalidade daqueles que tem entre 10 a 17 anos nunca freqüentaram a escola ou possuem freqüência escolar inferior a 1 ano. Entre ocupados com idade entre 18 e 29 anos, 75% possuem 11 anos ou mais de estudo, enquanto que entre aqueles com mais de 30 anos essa mesma proporção (75%) concentra-se na faixa de até 10 anos de estudos (Tabela 15).

**TABELA 15 – Distribuição dos ocupados no segmento de Meios de hospedagem, por faixa etária, segundo anos de estudo
Santa Catarina – 2007**

(em %)

Anos de estudo	Meios de hospedagem				Total
	10 a 17	18 a 29	30 a 49	50 ou mais	
Sem instrução e menos de 1 ano	100,0	0,0	0,0	0,0	3,4
1 a 3 anos	0,0	0,0	0,0	25,0	3,4
4 a 7 anos	0,0	12,5	12,5	25,0	13,8
8 a 10 anos	0,0	12,5	62,5	25,0	27,6
11 a 14 anos	0,0	62,5	12,5	25,0	41,4
15 anos ou mais	0,0	12,5	12,5	0,0	10,3
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Obs.: O total exclui as pessoas com anos de estudo não-determinados

Fonte: PNAD 2007 – IBGE

Elaboração: DIEESE

O segmento de “Alimentos e bebidas” concentra o maior percentual (38,1%) entre 8 e 10 anos de estudos. Os trabalhadores com idade entre 18 e 29 anos possuem mais anos de estudos (45,7% com mais de 11 anos) e aqueles com mais de 50 anos possuem escolaridade menor (Tabela 10).

**TABELA 16 – Distribuição dos ocupados no segmento de Alimentos e Bebidas, por faixa etária, segundo anos de estudo
Santa Catarina – 2007**

(em %)

Anos de estudo	Alimentos e bebidas				Total
	10 a 17	18 a 29	30 a 49	50 ou mais	
Sem instrução e menos de 1 ano	0,0	0,0	0,0	4,8	0,7
1 a 3 anos	0,0	2,9	7,4	33,3	9,4
4 a 7 anos	13,3	14,3	27,9	19,0	21,6
8 a 10 anos	86,7	37,1	33,8	19,1	38,1
11 a 14 anos	0,0	40,0	27,9	19,1	26,6
15 anos ou mais	0,0	5,7	2,9	4,8	3,6
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Obs.: O total exclui as pessoas com anos de estudo não-determinados

Fonte: PNAD 2007 – IBGE

Elaboração: DIEESE

Quando observada as subdivisões do segmento “Alimentos e bebidas”, verifica-se principalmente entre os ocupados em estabelecimentos a característica de queda nos anos de estudo após os 29 anos de idade, sendo que é somente entre os ocupados com 50 anos ou mais que aparecem aqueles sem instrução ou com menos de 1 ano de estudo (5,3%); se considerado também aqueles que possuem de 1 a 3 anos de estudo, são 42,1% dos ocupados que tem 50 anos ou mais, o que indica que ao longo dos anos a exigência de maior escolaridade é notável por parte das empresas. Para a subdivisão dos “ambulantes”, aqueles com mais anos de estudo são os que possuíam de 18 a 29 anos, com a totalidade tendo freqüentado de 11 a 14 anos de estudo, mas representando apenas 14,3% do total dos ocupados na subdivisão do segmento. Todas as demais faixas etárias têm a totalidade dos ocupados com escolaridade na faixa de 8 até dez anos de estudo (Tabela 17).

**TABELA 17 – Distribuição dos ocupados no segmento de Alimentos e Bebidas e suas subdivisões, por faixa etária, segundo anos de estudo
Santa Catarina – 2007**

(em %)

Anos de estudo	Alimentos e bebidas – Estabelecimentos				Total
	10 a 17	18 a 29	30 a 49	50 ou mais	
Sem instrução e menos de 1 ano	0,0	0,0	0,0	5,3	0,8
1 a 3 anos	0,0	2,9	7,7	36,8	9,8
4 a 7 anos	14,3	14,7	29,2	21,0	22,7
8 a 10 anos	85,7	38,2	30,8	10,5	35,6
11 a 14 anos	0,0	38,2	29,2	21,1	27,3
15 anos ou mais	0,0	5,9	3,1	5,3	3,8
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Anos de estudo	Alimentos e bebidas – Ambulantes				Total
	10 a 17	18 a 29	30 a 49	50 ou mais	
Sem instrução e menos de 1 ano	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
1 a 3 anos	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4 a 7 anos	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
8 a 10 anos	100,0	0,0	100,0	100,0	85,7
11 a 14 anos	0,0	100,0	0,0	0,0	14,3
15 anos ou mais	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Obs.: O total exclui as pessoas com anos de estudo não-determinados

Fonte: PNAD 2007 – IBGE

Elaboração: DIEESE

No segmento “Comércio”, ligado ao ramo de “Turismo e Hospitalidade”, se considerado somente os ocupados com 15 anos ou mais de estudo, a maior proporção era observada para os trabalhadores com 30 a 39 anos, com 8,2% do total de seus ocupados nesta faixa de escolaridade, sendo seguido por aqueles com idade entre 18 e 29 anos, com 3,8%. Os ocupados com idade de 10 a 17 anos e 50 anos ou mais não possuíam nenhum ocupado com este nível de escolaridade. Por outro lado, considerando aqueles que possuíam de 11 a 14 anos de estudo, os ocupados de 18 a 29 anos concentravam mais da metade de seus ocupados, com 52,8%, seguidos por aqueles que tinham 50 anos ou mais de idade (33,3%). Mais uma vez, a presença de trabalhadores com pouca escolaridade entre os de maior idade é relativamente mais importante do que entre os mais jovens: quase 6% dos ocupados com 50 ou mais anos de idade não tinham nenhuma instrução ou não atingiram 1 ano de estudo, mais que o dobro do que a proporção observada no segmento como um todo (2,2%) (Tabela 18).

**TABELA 18 – Distribuição dos ocupados no segmento de Comércio, por faixa etária, segundo anos de estudo
Santa Catarina – 2007**

(em %)

Anos de estudo	Comércio ¹				Total
	10 a 17	18 a 29	30 a 49	50 ou mais	
Sem instrução e menos de 1 ano	0,0	1,9	1,6	5,6	2,2
1 a 3 anos	0,0	3,8	9,8	0,0	5,8
4 a 7 anos	85,7	9,4	21,3	50,0	23,7
8 a 10 anos	14,3	28,3	26,2	11,1	24,5
11 a 14 anos	0,0	52,8	32,8	33,3	38,8
15 anos ou mais	0,0	3,8	8,2	0,0	5,0
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Nota: (1) Comércio de produtos alimentícios, bebidas e fumo

Obs.: O total exclui as pessoas com anos de estudo não-determinados

Fonte: PNAD 2007 – IBGE

Elaboração: DIEESE

Dentre os ocupados no segmento de “Lazer e Entretenimento”, a observação mais importante a ser feita é o fato de que os trabalhadores de 18 a 29 anos de idade apresentavam uma concentração considerável na faixa de anos de estudo de 15 anos ou mais (66,7%), proporção muito superior à verificada no ramo em geral (5,3%) ou mesmo dentro do segmento. Os ocupados que estavam nas faixas etárias de 10 a 17 e mais de 50 tinham, todos, escolaridade entre 4 e 7 anos. Já no intervalo etário de 30 a 49 anos, o nível escolar alcançado pelos ocupados é mais diversificado: 17% com escolaridade entre 4 e 7 anos, 50% entre 8 e 10 anos e 1/3 com pelo menos 11 anos de estudo (Tabela 19).

**TABELA 19 – Distribuição dos ocupados no segmento de Lazer e Entretenimento, por faixa etária, segundo anos de estudo
Santa Catarina – 2007**

(em %)

Anos de estudo	Lazer e entretenimento				Total
	10 a 17	18 a 29	30 a 49	50 ou mais	
Sem instrução e menos de 1 ano	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
1 a 3 anos	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
4 a 7 anos	100,0	0,0	16,7	100,0	27,3
8 a 10 anos	0,0	0,0	50,0	0,0	27,3
11 a 14 anos	0,0	33,3	33,3	0,0	27,3
15 anos ou mais	0,0	66,7	0,0	0,0	18,2
Total	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Obs.: O total exclui as pessoas com anos de estudo não-determinados

Fonte: PNAD 2007 – IBGE

Elaboração: DIEESE

2.2. Mercado de trabalho segundo dados da RAIS

Nesta parte do trabalho pretende-se traçar o perfil dos trabalhadores com carteira assinada do setor de Turismo e Hospitalidade na Região Metropolitana de Florianópolis. Para isso, foram levantadas as principais características destes trabalhadores, tanto no que se refere aos seus atributos pessoais (como sexo e idade), quanto às suas características profissionais (como remuneração e tempo de serviço). Para tanto, foi utilizada a RAIS (Relação Anual de Informações Sociais do Ministério do Trabalho e Emprego-MTE) de 2006 (último dado disponível no período de elaboração do estudo).

É importante esclarecer algumas questões metodológicas quanto ao desenvolvimento da pesquisa. Primeiro, a Região Metropolitana de Florianópolis abrange as cidades de: Águas Mornas; Antonio Carlos; Biguaçu; Florianópolis; Governador Celso Ramos; Palhoça; Santo Amaro da Imperatriz; São Jose e São Pedro de Alcântara. Segundo, o setor de Turismo e Hospitalidade foi definido como sendo constituído de quatro atividades econômicas: Lazer e entretenimento; Comércio; Alimentos e bebidas e Meios de hospedagem. Para cada uma dessas atividades foi desenvolvido um perfil dos trabalhadores.

O setor de Lazer e entretenimento foi definido com base nas seguintes divisões CNAEs: 90 - Atividades artísticas, criativas e de espetáculos; 91 - Atividades ligadas ao patrimônio cultural e ambiental; 92 - Atividades de exploração de jogos de azar e apostas e 93 - Atividades esportivas e de recreação e lazer. Para o Comércio utilizou-se o grupo CNAE: 472 - Comércio varejista de produtos alimentícios, bebidas e fumo. Já o setor de Alimentos e bebidas caracterizou-se pelos grupos CNAEs: 561 - Restaurantes e outros serviços de alimentação e bebidas e 562 - Serviços de catering, bufê e outros serviços de comida preparada. E por fim, a atividade econômica Meios de hospedagem abrangeu as CNAEs: 55108 - Hotéis e similares e 55906 - Outros tipos de alojamento não especificados anteriormente.

Quantitativo do emprego formal

A Tabela 20 traz informações sobre a distribuição dos empregados segundo a atividade econômica. Nota-se que em 2006 o setor de Turismo e hospitalidade da Região Metropolitana de Florianópolis tinha 20.874 trabalhadores formais. O segmento que aportou a maioria da mão-de-obra foi o de Alimentos e bebidas (59%). Em seguida foram: Meios de hospedagem (18%); Comércio (15%) e Lazer e entretenimento (8%).

**TABELA 20 – Distribuição dos empregados, segundo a atividade econômica
Região Metropolitana de Florianópolis(5) – 2006**

Atividade econômica	Número de empregados	%
Lazer e entretenimento (1)	1.628	8
Comércio (2)	3.136	15
Alimentos e bebidas (3)	12.294	59
Meios de hospedagem (4)	3.816	18
Total	20.874	100

Fonte: RAIS-MTE

Elaboração: DIEESE

(1) Divisões CNAEs utilizadas: 90 - Atividades artísticas, criativas e de espetáculos; 91 - Atividades ligadas ao patrimônio cultural e ambiental; 92 - Atividades de exploração de jogos de azar e apostas e 93 - Atividades esportivas e de recreação e lazer.

(2) Grupo CNAE utilizado: 472 - Comércio varejista de produtos alimentícios, bebidas e fumo.

(3) Grupos CNAEs utilizados: 561 - Restaurantes e outros serviços de alimentação e bebidas e 562 - Serviços de catering, bufê e outros serviços de comida preparada.

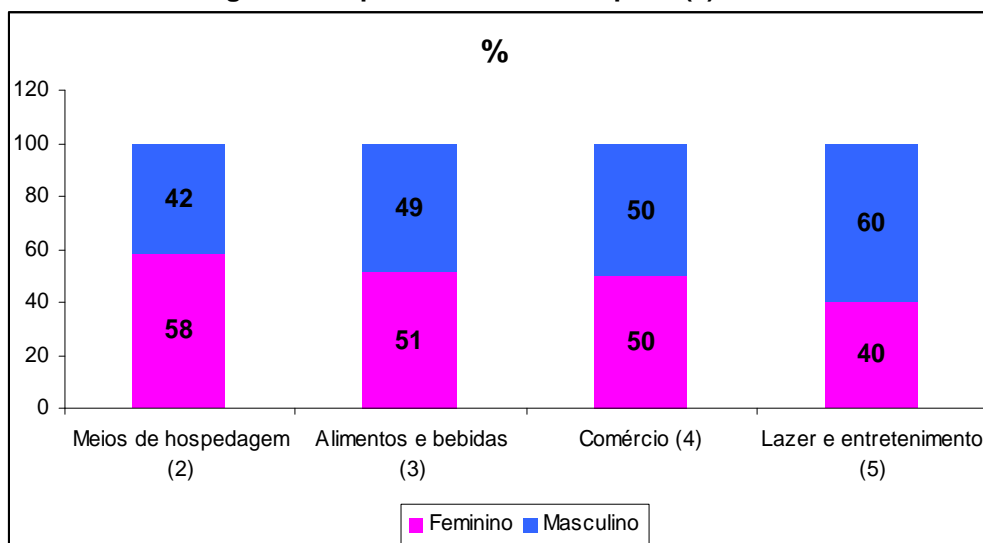
(4) CNAEs utilizadas: 55108 - Hotéis e similares e 55906 - Outros tipos de alojamento não especificados anteriormente.

(5) Municípios abrangidos: Águas Mornas; Antonio Carlos; Biguaçu; Florianópolis; Governador Celso Ramos; Palhoça; Santo Amaro da Imperatriz; São Jose e São Pedro de Alcântara.

Gênero

O Gráfico 2 mostra que entre os empregados com registro formalizado de trabalho no ramo de Turismo e hospitalidade da Região Metropolitana de Florianópolis o sexo feminino predominou em 2006. Nas atividades de Meios de hospedagem e de Alimentos e bebidas as trabalhadoras foram a maioria na força de trabalho, com 58% e 51%, respectivamente. Já na atividade de Comércio, houve um equilíbrio, 50% de ambos os sexos. Por último, no segmento de Lazer e entretenimento, os homens é que foram a maioria, com 60%.

GRÁFICO 2 – Distribuição dos empregados, segundo o gênero e a atividade econômica Região Metropolitana de Florianópolis (1) – 2006



Fonte: RAIS-MTE

Elaboração: DIEESE

(1) Municípios abrangidos: Águas Mornas; Antonio Carlos; Biguaçu; Florianópolis; Governador Celso Ramos; Palhoça; Santo Amaro da Imperatriz; São Jose e São Pedro de Alcântara.

(2) CNAEs utilizadas: 55108 - Hotéis e similares e 55906 - Outros tipos de alojamento não especificados anteriormente.

(3) Grupos CNAEs utilizados: 561 - Restaurantes e outros serviços de alimentação e bebidas e 562 - Serviços de catering, bufê e outros serviços de comida preparada.

(4) Grupo CNAE utilizado: 472 - Comércio varejista de produtos alimentícios, bebidas e fumo.

(5) Divisões CNAEs utilizadas: 90 - Atividades artísticas, criativas e de espetáculos; 91 - Atividades ligadas ao patrimônio cultural e ambiental; 92 - Atividades de exploração de jogos de azar e apostas e 93 - Atividades esportivas e de recreação e lazer.

Faixa etária

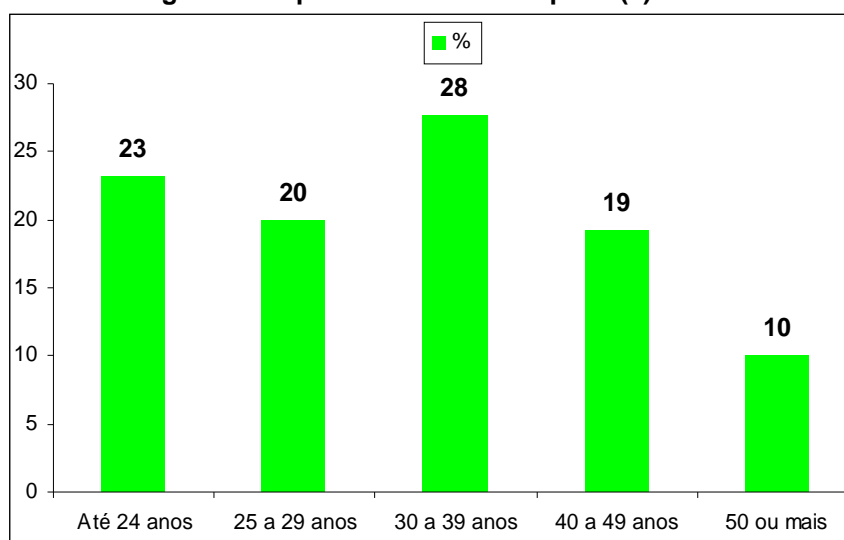
No que tange à faixa etária, mais da metade dos trabalhadores formais do ramo tinha até 39 anos de idade em 2006, o que os caracterizava como uma força de trabalho jovem. Nos Meios de hospedagem a maioria da mão-de-obra formal tinha até 39 anos de idade, sendo 28% com 30 a 39 anos, 23% com até 24 anos e 20% com 25 a 29 anos de idade. Somente 10% dos empregados tinham mais de 50 anos (Gráfico 3).

Nos setores de Alimentos e bebidas e de Comércio (Gráficos 4 e 5), a força de trabalho se caracterizou por ser mais jovem do que nos demais setores. Mais da metade dos trabalhadores com registro em carteira de ambas as atividades tinha até 29 anos de idade, 55% no segmento de Alimentos e bebidas, sendo que 31% tinham entre 18 e 24 anos de idade, e 54% no segmento de Comércio, destes 34% tinham até 24 anos de idade. Em contrapartida, em ambos os setores, apenas 7% da categoria tinha 50 anos de idade ou mais.

Por fim, a atividade de Lazer e entretenimento (Gráfico 6) teve os seus empregados distribuídos da seguinte forma, segundo a faixa etária: 27% com idade até 24

anos; logo após, com 26%, estavam os com 30 a 39 anos; com 19% aqueles com 25 a 29 anos; com 18% os com 40 a 49 anos, e por último, com 11% os empregados com 50 ou mais. Dessa forma, mais da metade da força de trabalho formal tinha até 39 anos de idade (72%).

**GRÁFICO 3 – Distribuição dos empregados dos Meios de hospedagem (1), segundo a faixa etária
Região Metropolitana de Florianópolis (2) – 2006**



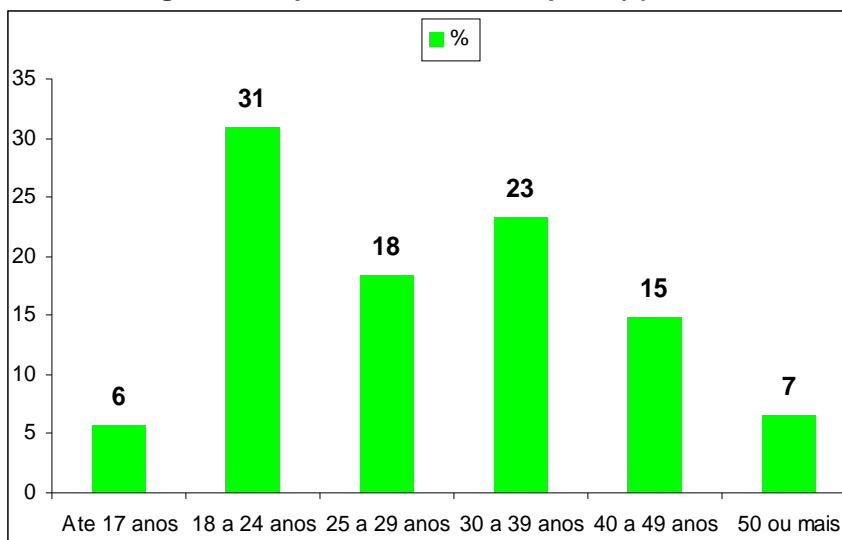
Fonte: RAIS-MTE

Elaboração: DIEESE

(1) CNAEs utilizadas: 55108 - Hotéis e similares e 55906 - Outros tipos de alojamento não especificados anteriormente.

(2) Municípios abrangidos: Águas Mornas; Antonio Carlos; Biguaçu; Florianópolis; Governador Celso Ramos; Palhoça; Santo Amaro da Imperatriz; São Jose e São Pedro de Alcântara.

GRÁFICO 4 – Distribuição dos empregados dos Alimentos e bebidas (1), segundo a faixa etária
Região Metropolitana de Florianópolis (2) – 2006



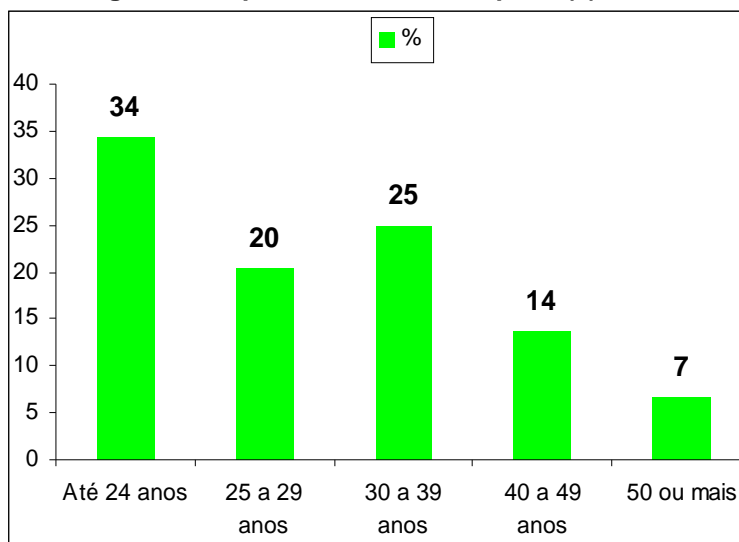
Fonte: RAIS-MTE

Elaboração: DIEESE

(1) Grupos CNAEs utilizados: 561 - Restaurantes e outros serviços de alimentação e bebidas e 562 - Serviços de catering, bufê e outros serviços de comida preparada.

(2) Municípios abrangidos: Águas Mornas; Antonio Carlos; Biguaçu; Florianópolis; Governador Celso Ramos; Palhoça; Santo Amaro da Imperatriz; São Jose e São Pedro de Alcântara.

GRÁFICO 5 – Distribuição dos empregados do Comércio (1), segundo a faixa etária
Região Metropolitana de Florianópolis (2) – 2006



Fonte: RAIS-MTE

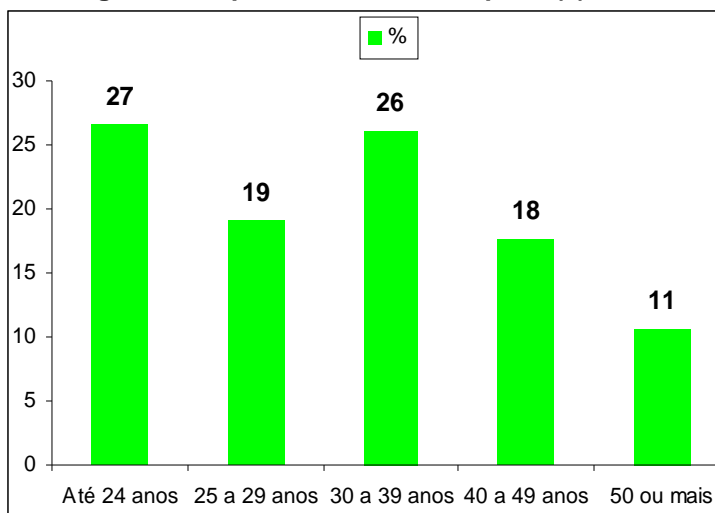
Elaboração: DIEESE

(1) Grupo CNAE utilizado: 472 - Comércio varejista de produtos alimentícios, bebidas e fumo.

(2) Municípios abrangidos: Águas Mornas; Antonio Carlos; Biguaçu; Florianópolis; Governador Celso Ramos; Palhoça; Santo Amaro da Imperatriz; São Jose e São Pedro de Alcântara.

GRÁFICO 6 – Distribuição dos empregados do Lazer e entretenimento (1), segundo a faixa etária

Região Metropolitana de Florianópolis (2) – 2006



Fonte: RAIS-MTE

Elaboração: DIEESE

(1) Divisões CNAEs utilizadas: 90 - Atividades artísticas, criativas e de espetáculos; 91 - Atividades ligadas ao patrimônio cultural e ambiental; 92 - Atividades de exploração de jogos de azar e apostas e 93 - Atividades esportivas e de recreação e lazer.

(2) Municípios abrangidos: Águas Mornas; Antonio Carlos; Biguaçu; Florianópolis; Governador Celso Ramos; Palhoça; Santo Amaro da Imperatriz; São Jose e São Pedro de Alcântara.

Escolaridade

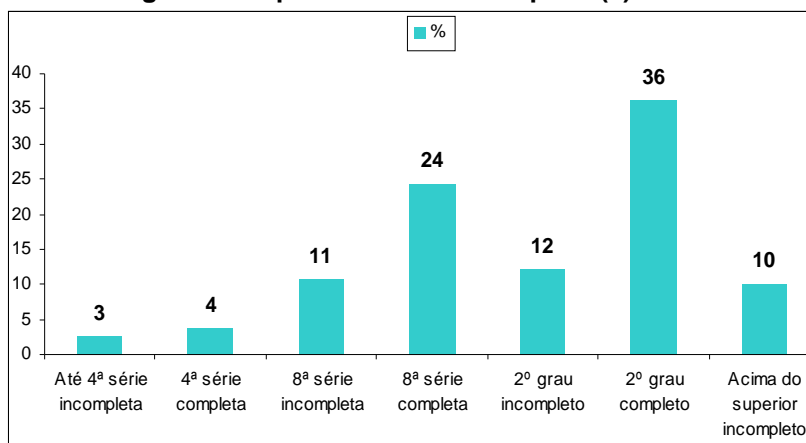
Apesar de uma variação entre os percentuais dos segmentos do setor, de um modo geral, a maior parcela da força de trabalho formalizada da atividade de Turismo e hospitalidade detinha o 2º grau completo. Isso revela que o aumento dos anos de estudo da população do país nas últimas décadas tem se manifestado no ramo.

Em três atividades econômicas, os resultados foram muito similares. Nos Meios de hospedagem, as duas faixas que computaram os maiores percentuais foram o 2º grau completo e a 8ª série completa, com 36% e 24% respectivamente (Gráfico 7). Em consonância com esse quadro, vieram os segmentos de Alimentos e bebidas e de Comércio, com 41% e 28% e com 39% e 28% respectivamente (Gráfico 8 e 9).

Finalmente, o setor de Lazer e entretenimento também acompanhou esse cenário, só que com um destaque (Gráfico 10). A maior parcela dos empregados tinha o 2º grau completo (42%). Logo após veio àqueles trabalhadores com a 8ª série completa (18%). O que surpreendeu nesta atividade foi o percentual da força de trabalho com escolaridade acima do superior incompleto (17%), uma percentagem muito acima das outras atividades, que oscilaram entre 2% e 10%. Isso significa dizer que 59% dos empregados

formalizados do setor tinham escolaridade igual ou superior ao 2º grau completo em 2006 na Região Metropolitana de Florianópolis.

**GRÁFICO 7 – Distribuição dos empregados dos Meios de hospedagem (1), segundo o grau de instrução
Região Metropolitana de Florianópolis (2) – 2006**



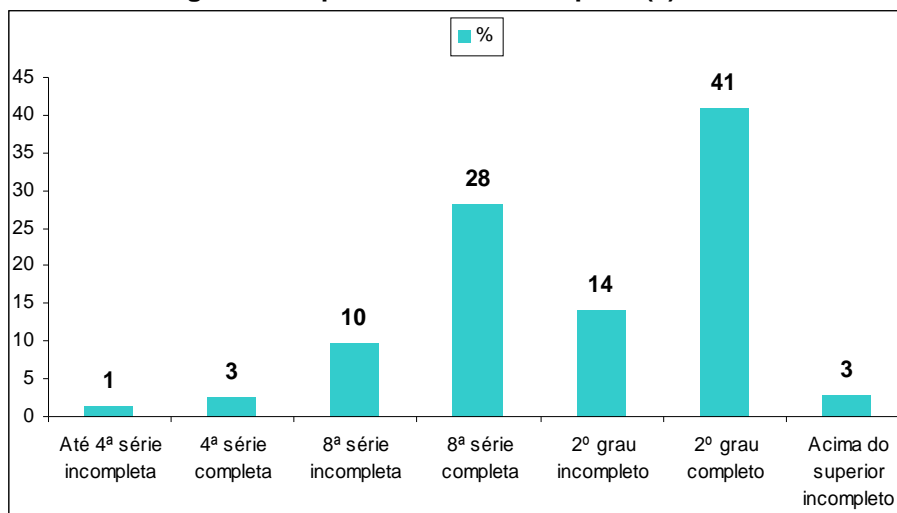
Fonte: RAIS-MTE

Elaboração: DIEESE

(1) CNAEs utilizadas: 55108 - Hotéis e similares e 55906 - Outros tipos de alojamento não especificados anteriormente.

(2) Municípios abrangidos: Águas Mornas; Antonio Carlos; Biguaçu; Florianópolis; Governador Celso Ramos; Palhoça; Santo Amaro da Imperatriz; São Jose e São Pedro de Alcântara.

**GRÁFICO 8 – Distribuição dos empregados dos Alimentos e bebidas (1), segundo o grau de instrução
Região Metropolitana de Florianópolis (2) – 2006**



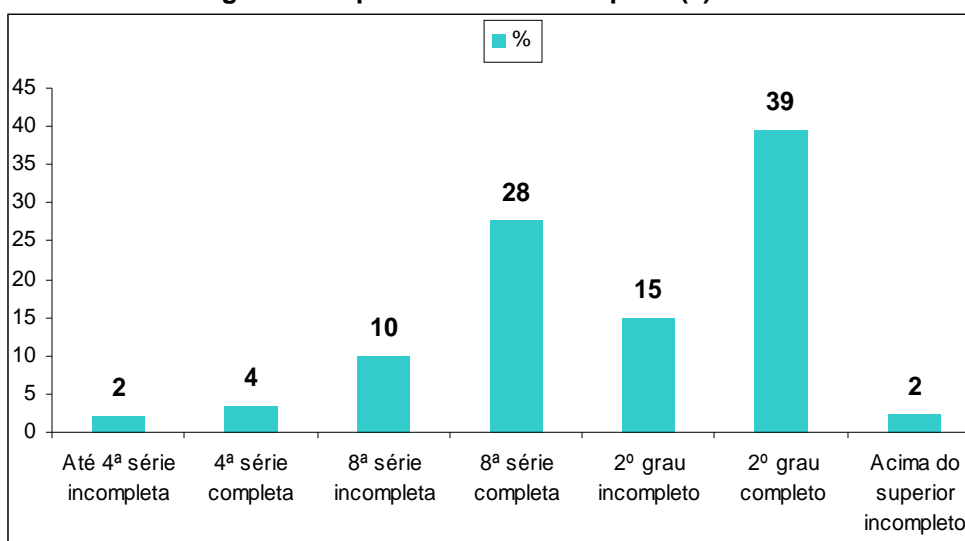
Fonte: RAIS-MTE

Elaboração: DIEESE

(1) Grupos CNAEs utilizados: 561 - Restaurantes e outros serviços de alimentação e bebidas e 562 - Serviços de catering, bufê e outros serviços de comida preparada.

(2) Municípios abrangidos: Águas Mornas; Antonio Carlos; Biguaçu; Florianópolis; Governador Celso Ramos; Palhoça; Santo Amaro da Imperatriz; São Jose e São Pedro de Alcântara.

GRÁFICO 9 – Distribuição dos empregados do Comércio (1), segundo o grau de instrução Região Metropolitana de Florianópolis (2) – 2006



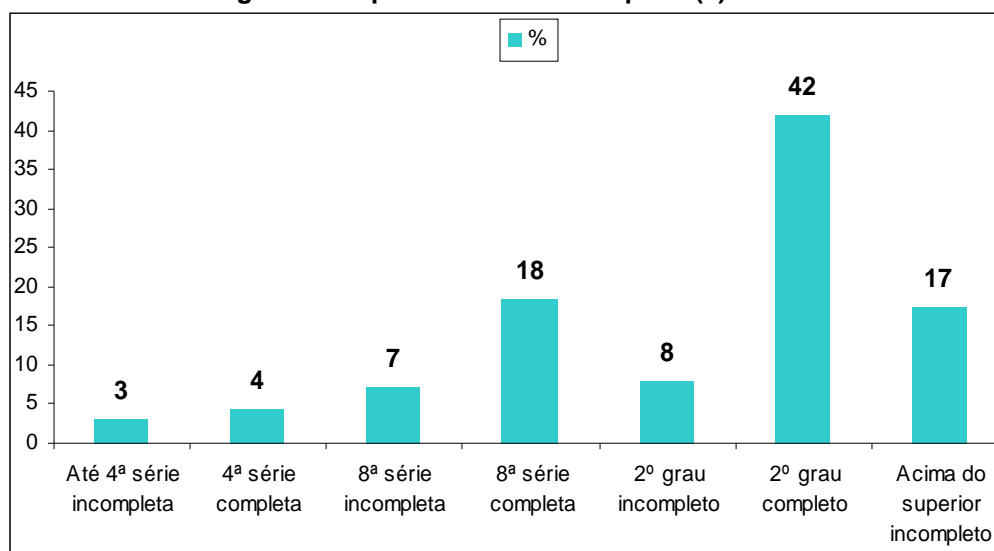
Fonte: RAIS-MTE

Elaboração: DIEESE

(1) Grupo CNAE utilizado: 472 - Comércio varejista de produtos alimentícios, bebidas e fumo.

(2) Municípios abrangidos: Águas Mornas; Antonio Carlos; Biguaçu; Florianópolis; Governador Celso Ramos; Palhoça; Santo Amaro da Imperatriz; São Jose e São Pedro de Alcântara.

GRÁFICO 10 – Distribuição dos empregados do Lazer e entretenimento (1), segundo o grau de instrução Região Metropolitana de Florianópolis (2) – 2006



Fonte: RAIS-MTE

Elaboração: DIEESE

(1) Divisões CNAEs utilizadas: 90 - Atividades artísticas, criativas e de espetáculos; 91 - Atividades ligadas ao patrimônio cultural e ambiental; 92 - Atividades de exploração de jogos de azar e apostas e 93 - Atividades esportivas e de recreação e lazer.

(2) Municípios abrangidos: Águas Mornas; Antonio Carlos; Biguaçu; Florianópolis; Governador Celso Ramos; Palhoça; Santo Amaro da Imperatriz; São Jose e São Pedro de Alcântara.

Estabilidade no emprego

O tempo que um empregado permanece no emprego pode ser compreendido como um dos reflexos da rotatividade em uma determinada atividade econômica. Se esta se mostrar elevada, ela pode ser compreendida como um obstáculo sério para, por exemplo, a previdência social. Devido à instabilidade no emprego, o trabalhador leva um tempo muito grande para atingir o número mínimo de contribuições e, assim, ter a condição necessária para a aposentadoria. Essa situação leva a um prolongamento do tempo de permanência do trabalhador no mercado de trabalho, influenciando na sua saúde e bem estar social. Esse quadro pode chegar ao extremo, no qual o trabalhador não consegue se aposentar, fato preocupante em um país de grande desigualdade social e que tem na previdência social, senão a mais eficaz, uma das mais importantes políticas públicas de combate à pobreza.

O que impressionou de maneira negativa no ramo de Turismo e hospitalidade da Região Metropolitana de Florianópolis foi que grande parte da mão-de-obra formalizada permaneceu até 3 meses no emprego em 2006, tempo denominado como de experiência para uma possível contratação. Portanto, devido às características de uma cidade litorânea e de um setor que é fortemente influenciado por essa situação, os dados permitem supor que grande parte dos postos de trabalho do setor são temporários e a contratação é fortemente sazonal.

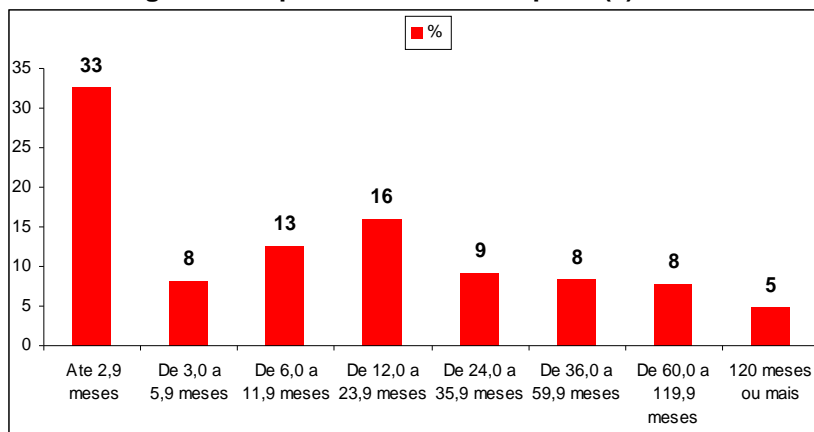
No caso dos Meios de hospedagem observa-se que 33% dos trabalhadores formalizados ficaram até 3 meses no trabalho em 2006. Se for expandido o período para até um ano de tempo empregado, nota-se que o percentual chega a alarmantes 54% da categoria. Por conseguinte, no outro extremo, apenas 13% dos empregados conseguiram permanecer mais do que 5 anos no mesmo emprego (Gráfico 11).

Nos setores de Alimentos e bebidas e de Comércio o quadro não é diferente. Em ambos os casos, mais da metade dos empregados com registro em carteira conseguiu ficar até 1 ano no trabalho (60% e 53%, respectivamente). Ressaltando que nos dois segmentos, a faixa de tempo empregado com a maior parcela da força de trabalho também foi a de até 3 meses, com 31% para Alimentos e bebidas e 21% Comércio (Gráficos 12 e 13).

Na atividade de Lazer e entretenimento, a situação foi um pouco melhor, apesar de ainda ser preocupante, já que 42% dos trabalhadores só completaram até 1 ano no

emprego, no entanto, o setor foi o que teve o maior percentual para os empregados que ficaram por mais de 5 anos no trabalho em 2006 (12%) (Gráfico 14).

GRÁFICO 11 – Distribuição dos empregados dos Meios de hospedagem (1), segundo a faixa de tempo empregado Região Metropolitana de Florianópolis (2) - 2006



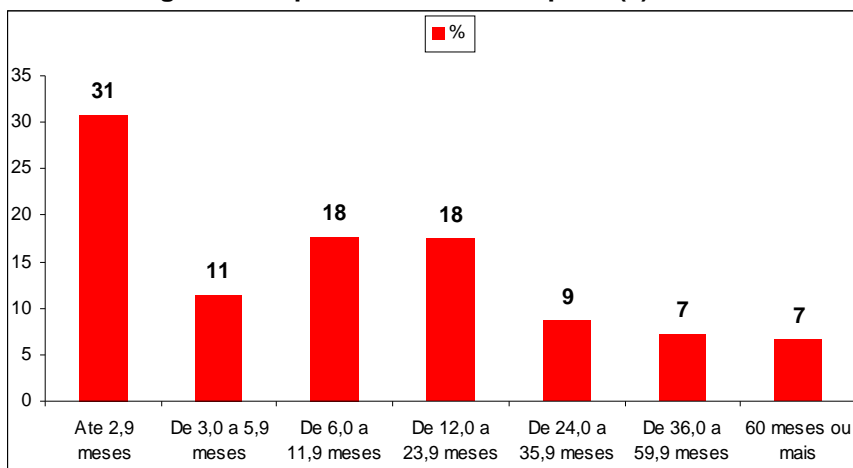
Fonte: RAIS-MTE

Elaboração: DIEESE

(1) CNAEs utilizadas: 55108 - Hotéis e similares e 55906 - Outros tipos de alojamento não especificados anteriormente.

(2) Municípios abrangidos: Águas Mornas; Antonio Carlos; Biguaçu; Florianópolis; Governador Celso Ramos; Palhoça; Santo Amaro da Imperatriz; São Jose e São Pedro de Alcântara.

GRÁFICO 12 – Distribuição dos empregados dos Alimentos e bebidas (1), segundo a faixa de tempo empregado Região Metropolitana de Florianópolis (2) – 2006



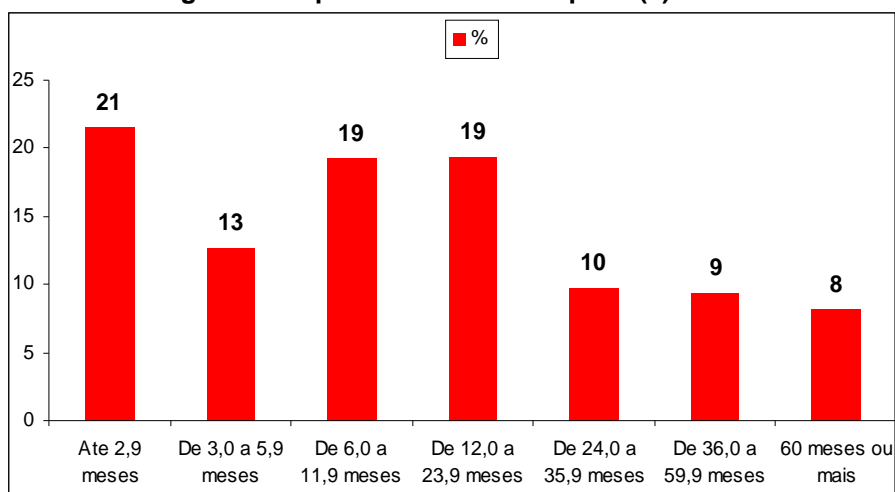
Fonte: RAIS-MTE

Elaboração: DIEESE

(1) Grupos CNAEs utilizados: 561 - Restaurantes e outros serviços de alimentação e bebidas e 562 - Serviços de catering, bufê e outros serviços de comida preparada.

(2) Municípios abrangidos: Águas Mornas; Antonio Carlos; Biguaçu; Florianópolis; Governador Celso Ramos; Palhoça; Santo Amaro da Imperatriz; São Jose e São Pedro de Alcântara.

**GRÁFICO 13 – Distribuição dos empregados do Comércio (1), segundo a faixa de tempo empregado
Região Metropolitana de Florianópolis (2) – 2006**



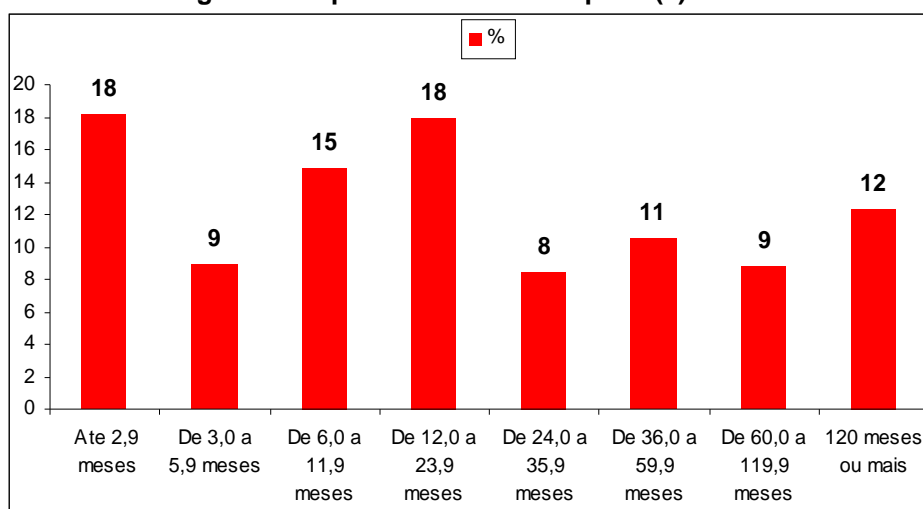
Fonte: RAIS-MTE

Elaboração: DIEESE

(1) Grupo CNAE utilizado: 472 - Comércio varejista de produtos alimentícios, bebidas e fumo.

(2) Municípios abrangidos: Águas Mornas; Antonio Carlos; Biguaçu; Florianópolis; Governador Celso Ramos; Palhoça; Santo Amaro da Imperatriz; São Jose e São Pedro de Alcântara.

**GRÁFICO 14 – Distribuição dos empregados do Lazer e entretenimento (1), segundo a faixa de tempo empregado
Região Metropolitana de Florianópolis (2) – 2006**



Fonte: RAIS-MTE

Elaboração: DIEESE

(1) Divisões CNAEs utilizadas: 90 - Atividades artísticas, criativas e de espetáculos; 91 - Atividades ligadas ao patrimônio cultural e ambiental; 92 - Atividades de exploração de jogos de azar e apostas e 93 - Atividades esportivas e de recreação e lazer.

(2) Municípios abrangidos: Águas Mornas; Antonio Carlos; Biguaçu; Florianópolis; Governador Celso Ramos; Palhoça; Santo Amaro da Imperatriz; São Jose e São Pedro de Alcântara.

Jornada e remuneração

A jornada média semanal da força de trabalho formal ficou abaixo da jornada legal (que é de 44 horas) em 2006. Nas atividades de Meios de hospedagem e de

Comércio, a jornada média foi de 43 horas; no segmento de Alimentos e bebidas a jornada média foi de 42 horas e o de Lazer e entretenimento mostrou a menor jornada média, de 39 horas (Tabela 21).

A remuneração média dos empregados formais variou conforme a atividade econômica, contudo, ela seguiu o cenário nacional, sendo muita baixa. Nos Meios de hospedagem a remuneração média ficou em R\$ 655,00; nos Alimentos e bebidas R\$ 526,00; no Comércio foi de R\$ 599,00 e no Lazer e entretenimento foi a maior remuneração R\$ 778,00.

É importante frisar, portanto, que na atividade econômica de Lazer e entretenimento o empregado formal teve uma jornada menor com uma remuneração maior frente aos trabalhadores formalizados das outras atividades.

TABELA 21 – Número de empregados, remuneração média e jornada média semanal segundo a atividade econômica Região Metropolitana de Florianópolis (1) – 2006

Atividade econômica	Número de empregados	Remuneração média (em R\$)	Jornada média semanal
Meios de hospedagem (2)	3.816	655,00	43
Alimentos e bebidas (3)	12.294	526,00	42
Comércio (4)	3.136	599,00	43
Lazer e entretenimento (5)	1.628	778,00	39

Fonte: RAIS-MTE

Elaboração: DIEESE

(1) Municípios abrangidos: Águas Mornas; Antonio Carlos; Biguaçu; Florianópolis; Governador Celso Ramos; Palhoça; Santo Amaro da Imperatriz; São Jose e São Pedro de Alcântara.

(2) CNAEs utilizadas: 55108 - Hotéis e similares e 55906 - Outros tipos de alojamento não especificados anteriormente.

(3) Grupos CNAEs utilizados: 561 - Restaurantes e outros serviços de alimentação e bebidas e 562 - Serviços de catering, bufê e outros serviços de comida preparada.

(4) Grupo CNAE utilizado: 472 - Comércio varejista de produtos alimentícios, bebidas e fumo.

(5) Divisões CNAEs utilizadas: 90 - Atividades artísticas, criativas e de espetáculos; 91 - Atividades ligadas ao patrimônio cultural e ambiental; 92 - Atividades de exploração de jogos de azar e apostas e 93 - Atividades esportivas e de recreação e lazer.

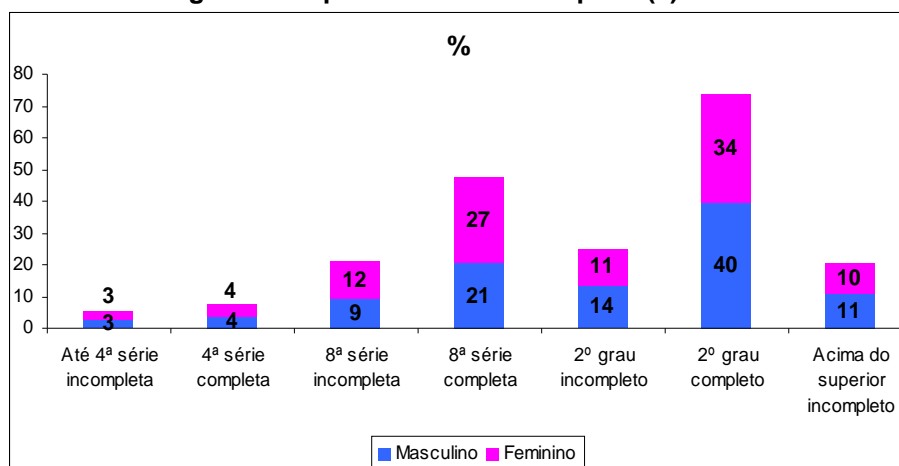
Escolaridade e gênero

A análise da escolaridade segundo o gênero teve situações diferentes conforme as quatro atividades econômicas que compõem o setor de Turismo e hospitalidade. Na atividade de Meios de hospedagem os trabalhadores apresentaram maior escolaridade do que as trabalhadoras. Entre os que tinham o 2º grau completo, 40% dos homens compartilhavam dessa situação, enquanto que entre as mulheres o percentual foi de 34%. Na faixa de escolaridade acima do superior incompleto, 11% dos empregados chegaram a essa posição e entre as empregadas foram 10% (Gráfico 15).

No caso do segmento de Alimentos e bebidas, a mão-de-obra com registro formalizado de trabalho do sexo masculino também teve vantagem em relação à do sexo feminino, só que menor. No 2º grau completo, 43% dos homens tinham conquistado esta condição e nas mulheres foram 39%. Já na faixa de escolaridade acima do superior incompleto, ambos os gêneros tiveram 3% da força de trabalho com essa escolaridade (Gráfico 16).

Contudo, no setor de Comércio, foram as trabalhadoras que tiveram maior escolaridade do que os trabalhadores, 41% delas concluíram o 2º grau, enquanto que entre eles este percentual foi de 38%. Entre os que tinham escolaridade acima do superior incompleto, a mão-de-obra feminina teve 3% da categoria nessa situação, enquanto que a masculina teve 2% (Gráfico 17).

GRÁFICO 15 – Distribuição dos empregados dos Meios de hospedagem (1), segundo o grau de instrução e o gênero Região Metropolitana de Florianópolis (2) – 2006



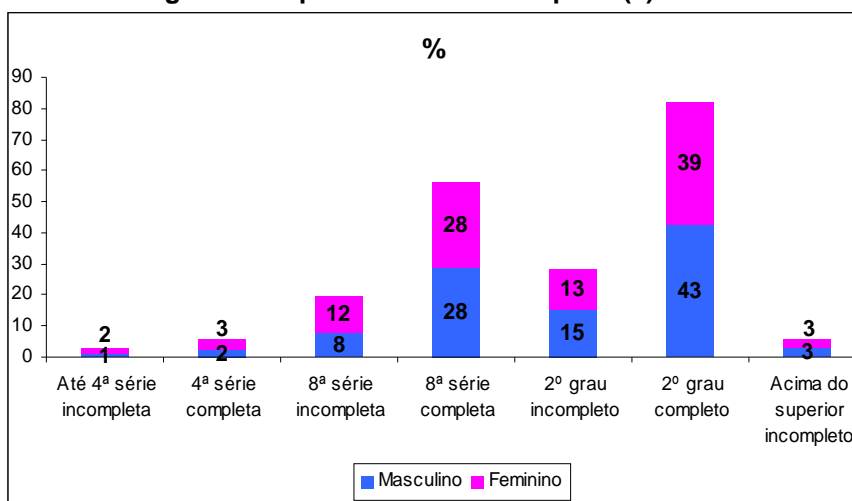
Fonte: RAIS-MTE

Elaboração: DIEESE

(1) CNAEs utilizadas: 55108 - Hotéis e similares e 55906 - Outros tipos de alojamento não especificados anteriormente.

(2) Municípios abrangidos: Águas Mornas; Antonio Carlos; Biguaçu; Florianópolis; Governador Celso Ramos; Palhoça; Santo Amaro da Imperatriz; São Jose e São Pedro de Alcântara.

**GRÁFICO 16 – Distribuição dos empregados dos Alimentos e bebidas (1), segundo o grau de instrução e o gênero
Região Metropolitana de Florianópolis (2) – 2006**



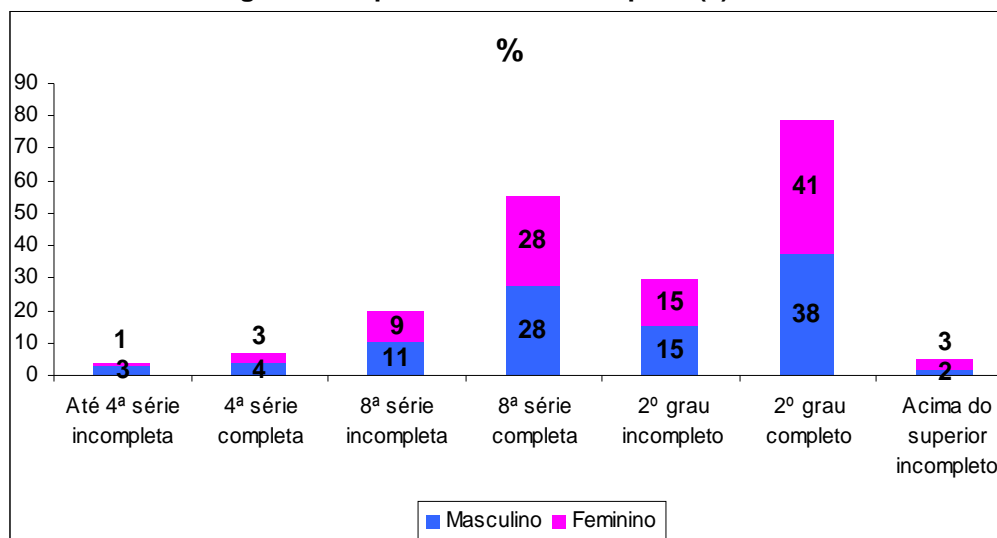
Fonte: RAIS-MTE

Elaboração: DIEESE

(1) Grupos CNAEs utilizados: 561 - Restaurantes e outros serviços de alimentação e bebidas e 562 - Serviços de catering, bufê e outros serviços de comida preparada.

(2) Municípios abrangidos: Águas Mornas; Antonio Carlos; Biguaçu; Florianópolis; Governador Celso Ramos; Palhoça; Santo Amaro da Imperatriz; São Jose e São Pedro de Alcântara.

**GRÁFICO 17 – Distribuição dos empregados do Comércio (1), segundo o grau de instrução e o gênero
Região Metropolitana de Florianópolis (2) – 2006**



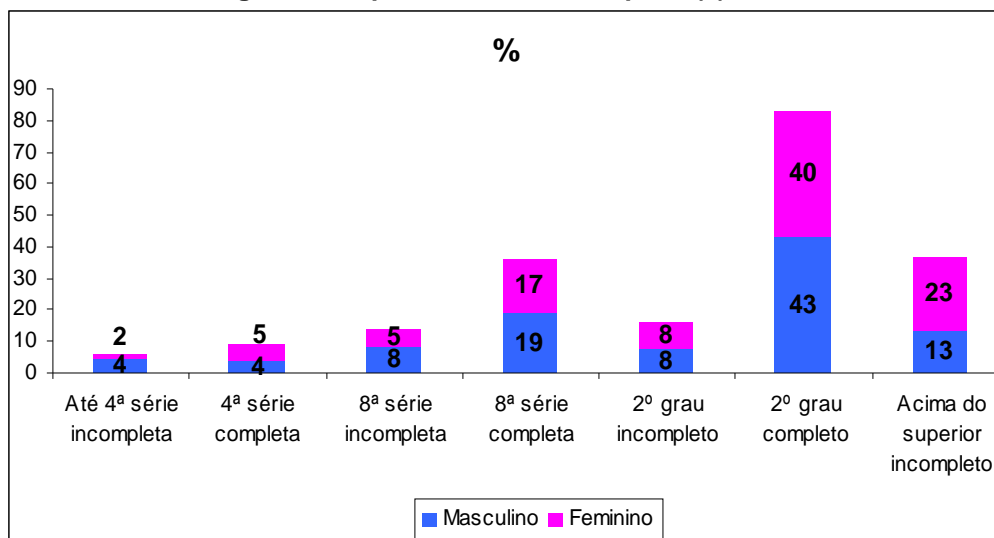
Fonte: RAIS-MTE

Elaboração: DIEESE

(1) Grupo CNAE utilizado: 472 - Comércio varejista de produtos alimentícios, bebidas e fumo.

(2) Municípios abrangidos: Águas Mornas; Antonio Carlos; Biguaçu; Florianópolis; Governador Celso Ramos; Palhoça; Santo Amaro da Imperatriz; São Jose e São Pedro de Alcântara.

GRÁFICO 18 – Distribuição dos empregados do Lazer e entretenimento (1), segundo o grau de instrução e o gênero Região Metropolitana de Florianópolis (2) – 2006



Fonte: RAIS-MTE

Elaboração: DIEESE

(1) Divisões CNAEs utilizadas: 90 - Atividades artísticas, criativas e de espetáculos; 91 - Atividades ligadas ao patrimônio cultural e ambiental; 92 - Atividades de exploração de jogos de azar e apostas e 93 - Atividades esportivas e de recreação e lazer.

(2) Municípios abrangidos: Águas Mornas; Antonio Carlos; Biguaçu; Florianópolis; Governador Celso Ramos; Palhoça; Santo Amaro da Imperatriz; São Jose e São Pedro de Alcântara.

Escolaridade e faixa etária

Confrontando as variáveis grau de instrução e faixa etária, constatou-se que conforme a idade aumenta, a escolaridade diminui, uma tendência já verificada na análise da seção anterior, abrangendo os trabalhadores informais e não assalariados. No setor de Meios de hospedagem, entre os trabalhadores formais com até 24 anos de idade, 41% haviam concluído o 2º grau, enquanto que entre os trabalhadores com mais de 50 anos, 21% completaram o 2º grau. Em contrapartida, entre os empregados com até a 8ª série completa, o cenário foi o inverso, ou seja, entre os empregados com até 24 anos de idade, 19% estavam nessa situação, já entre os trabalhadores com 50 anos ou mais o percentual foi de 28% (Tabela 22).

Nos demais segmentos, o cenário não se alterou (Tabelas 23 a 25). Nos empregados em Alimentos e bebidas, na faixa etária até 24 anos, 73% tinham o 2º grau completo, já entre aqueles com 50 ou mais de idade, 25% dos trabalhadores formalizados estavam nessa condição. No Comércio e no Lazer e entretenimento os percentuais foram respectivamente 43% e 26% e 58% e 30%. Além disso, é importante destacar um agravante para o caso do setor de Lazer e entretenimento. Na faixa de escolaridade até 4ª

série incompleta, 12,7% dos trabalhadores com 50 anos ou mais estavam nessa situação, enquanto que entre os trabalhadores com até 24 anos de idade, o percentual foi de 0,2%.

**TABELA 22 – Distribuição dos empregados dos Meios de hospedagem (1), segundo o grau de instrução e a faixa etária
Região Metropolitana de Florianópolis (2) – 2006**

(em %)

Grau de instrução	Até 24 anos	25 a 29 anos	30 a 39 anos	40 a 49 anos	50 ou mais
Até 4ª série incompleta	1	1	2	4	7
4ª série completa	1	1	4	5	10
8ª série incompleta	8	9	11	13	14
8ª série completa	19	21	25	31	28
2º grau incompleto	16	13	11	10	8
2º grau completo	41	39	37	30	28
Acima do superior incompleto	13	15	9	5	5
Total	100	100	100	100	100

Fonte: RAIS-MTE

Elaboração: DIEESE

(1) CNAEs utilizadas: 55108 - Hotéis e similares e 55906 - Outros tipos de alojamento não especificados anteriormente.

(2) Municípios abrangidos: Águas Mornas; Antonio Carlos; Biguaçu; Florianópolis; Governador Celso Ramos; Palhoça; Santo Amaro da Imperatriz; São Jose e São Pedro de Alcântara.

**TABELA 23 – Distribuição dos empregados dos Alimentos e bebidas (1), segundo o grau de instrução e a faixa etária
Região Metropolitana de Florianópolis (2) – 2006**

(em %)

Grau de instrução	Ate 17 anos	18 a 24 anos	25 a 29 anos	30 a 39 anos	40 a 49 anos	50 ou mais
Até 4ª série incompleta	0,3	0,8	0,9	1,4	2,7	4,6
4ª série completa	0,4	0,9	1,8	2,8	5,5	9,5
8ª série incompleta	3,6	5,4	7,5	12,6	16,2	17,1
8ª série completa	29,5	24,4	25,7	29,8	34,3	33,5
2º grau incompleto	41,2	17,4	11,6	9,9	8,7	8,2
2º grau completo	24,8	48,4	48,0	40,5	30,2	25,1
Acima do superior incompleto	0,3	2,8	4,5	3,0	2,3	2,0
Total	100	100	100	100	100	100

Fonte: RAIS-MTE

Elaboração: DIEESE

(1) Grupos CNAEs utilizados: 561 - Restaurantes e outros serviços de alimentação e bebidas e 562 - Serviços de catering, bufê e outros serviços de comida preparada.

(2) Municípios abrangidos: Águas Mornas; Antonio Carlos; Biguaçu; Florianópolis; Governador Celso Ramos; Palhoça; Santo Amaro da Imperatriz; São Jose e São Pedro de Alcântara.

**TABELA 24 – Distribuição dos empregados do Comércio (1), segundo o grau de instrução e a faixa etária
Região Metropolitana de Florianópolis (2) – 2006**

(em %)

Grau de instrução	Até 24 anos	25 a 29 anos	30 a 39 anos	40 a 49 anos	50 ou mais
Até 4ª série incompleta	1	2	3	3	5
4ª série completa	1	2	4	7	8
8ª série incompleta	7	11	11	12	14
8ª série completa	26	28	29	27	33
2º grau incompleto	20	13	13	10	11
2º grau completo	43	40	38	40	26
Acima do superior incompleto	3	4	2	0	3
Total	100	100	100	100	100

Fonte: RAIS-MTE

Elaboração: DIEESE

(1) Grupo CNAE utilizado: 472 - Comércio varejista de produtos alimentícios, bebidas e fumo.

(2) Municípios abrangidos: Águas Mornas; Antonio Carlos; Biguaçu; Florianópolis; Governador Celso Ramos; Palhoça; Santo Amaro da Imperatriz; São Jose e São Pedro de Alcântara.

**TABELA 25 – Distribuição dos empregados do Lazer e entretenimento (1), segundo o grau de instrução e a faixa etária
Região Metropolitana de Florianópolis (2) – 2006**

(em %)

Grau de instrução	Até 24 anos	25 a 29 anos	30 a 39 anos	40 a 49 anos	50 ou mais
Até 4ª série incompleta	0,2	1,6	1,9	5,6	12,7
4ª série completa	0,7	3,2	5,4	7,3	6,9
8ª série incompleta	4,8	4,2	7,8	11,1	11,0
8ª série completa	12,2	14,2	18,9	26,0	26,6
2º grau incompleto	11,1	6,8	6,6	8,7	4,0
2º grau completo	58,2	39,0	39,4	30,9	30,1
Acima do superior incompleto	12,7	31,0	20,0	10,4	8,7
Total	100	100	100	100	100

Fonte: RAIS-MTE

Elaboração: DIEESE

(1) Divisões CNAEs utilizadas: 90 - Atividades artísticas, criativas e de espetáculos; 91 - Atividades ligadas ao patrimônio cultural e ambiental; 92 - Atividades de exploração de jogos de azar e apostas e 93 - Atividades esportivas e de recreação e lazer.

(2) Municípios abrangidos: Águas Mornas; Antonio Carlos; Biguaçu; Florianópolis; Governador Celso Ramos; Palhoça; Santo Amaro da Imperatriz; São Jose e São Pedro de Alcântara.

3. Levantamento de demandas e tendências da qualificação profissional – Florianópolis (SC): a visão dos atores

Esta parte do relatório descreve o processo de realização de entrevistas que foram realizadas com o objetivo de identificar as necessidades e demandas relativas à qualificação profissional dos trabalhadores do setor de turismo, de maneira a oferecer elementos que contribuam para a definição de ações para o desenvolvimento e aprimoramento da formação e certificação profissional no setor.

Primeiramente, será descrita a metodologia utilizada para a realização da pesquisa com os atores, ou seja, como foram definidos os temas a serem abordados, como se deu o processo de construção do roteiro de entrevistas, quais foram os critérios para a definição do grupo a ser entrevistado, o agendamento das entrevistas e a realização das mesmas.

Em seguida, serão tratados os procedimentos posteriores às entrevistas, detalhando o processo de transcrição, a organização do material de campo, a construção do roteiro de análise. E, finalmente, apresenta-se os resultados obtidos com o trabalho de campo.

3.1. Metodologia utilizada para a realização da pesquisa de campo

3.1.1 Definição dos temas

As entrevistas foram propostas com o objetivo de captar a demanda por qualificação segundo as diferentes entidades envolvidas com o processo de trabalho no setor. A partir da definição desse objetivo, partiu-se para o levantamento dos temas a serem abordados, com o propósito de nortear a construção do roteiro de pesquisa.

Nesse sentido, a equipe técnica percebeu que a caracterização da qualificação profissional precisava ser contemplada no contexto do setor de turismo e hospitalidade tal como ele se manifestava na região de Florianópolis. Com isso, buscava-se perceber se os dados levantados nos estudos de perfil do trabalhador e no estudo setorial eram corroborados pela percepção dos representantes entrevistados.

A partir da descrição da economia da região, do desempenho do setor de turismo e hospitalidade e do perfil deste trabalhador em Florianópolis, buscou-se caracterizar a

oferta e a demanda por qualificação profissional para este segmento, segundo os diferentes pontos de vista. Neste sentido, foram propostas algumas questões gerais sobre o tema e algumas questões específicas para cada entidade entrevistada, dada a inserção diferenciada de cada uma na demanda e na oferta de qualificação.

Por fim, devido ao foco da pesquisa do IIEP (Intercâmbio, Informações, Estudos e Pesquisas), entidade parceira na realização do projeto, constituiu-se um bloco de questões referente à certificação profissional.

3.1.2. Construção do roteiro

O roteiro de pesquisa construído a partir dos temas propostos buscou detalhar e organizar as questões levantadas. Foram realizadas também algumas reuniões com o IIEP (Intercâmbio, Informações, Estudos e Pesquisas – entidade que contribuiu com o trabalho nesta etapa) e, posteriormente, com os representantes das Escolas de Turismo da CUT, para consolidar as questões propostas pelas duas instituições que estariam realizando a pesquisa, de modo a ordená-las de forma lógica e evitar as perguntas duplicadas. Com isso, estabeleceu-se o seguinte fluxo no questionário:

Estrutura do Roteiro de Pesquisa
1. Características Gerais do Setor e da Ocupação (comum DIEESE/IIEP)
2. Características da Oferta e Demanda por Qualificação (comum DIEESE/IIEP)
3. Questões Específicas para as Entidades de Trabalhadores (DIEESE)
4. Questões Específicas para as Entidades Patronais (DIEESE)
5. Questões Específicas para as Entidades Governamentais (DIEESE)
6. Regulação (IIEP)
7. Participação Social (IIEP)
8. Estruturação Curricular (IIEP)

3.1.3. Definição do grupo a ser entrevistado

As entidades a serem entrevistadas foram escolhidas a partir da análise de sua legitimidade e importância frente ao segmento que representam na cidade de Florianópolis e região. Nesse sentido, foram realizadas entrevistas em duas entidades representativas de trabalhadores, uma patronal e duas governamentais. A escolha destas

entidades tinha por objetivo identificar as diferentes visões e demandas acerca da qualificação profissional no setor de turismo e hospitalidade na região pesquisada.

A FECESC (Federação dos Empregados no Comércio do Estado de Santa Catarina) foi selecionada por representar os comerciários de Santa Catarina, importante segmento que compõe uma parcela dos trabalhadores do setor de turismo. O SINTRATUH (Sindicato dos Trabalhadores em Turismo, Hospitalidade e de Hotéis da Grande Florianópolis) representa os trabalhadores de turismo, hospitalidade e de hotéis da Região Metropolitana de Florianópolis e foi escolhido para complementar a visão das entidades de trabalhadores com relação ao tema da pesquisa.

Também foi considerada importante para a pesquisa, a inclusão a CONTRACS (Confederação Nacional dos Trabalhadores no Comércio e Serviços), entidade localizada em São Paulo e que representa os trabalhadores dos segmentos envolvidos no turismo, em âmbito nacional.

A FHORESC (Federação de Hotéis, Restaurantes, Bares e Similares do Estado de Santa Catarina) foi a entidade patronal escolhida para representar a visão dos empregadores dos hotéis, restaurantes, bares e similares da região.

Por fim, foram escolhidas três entidades governamentais: a SANTUR (Santa Catarina Turismo S/A), empresa de economia mista estadual que trata do fomento e divulgação do turismo em Santa Catarina, a Secretaria de Estado de Turismo, Cultura e Esportes e a SETUR (Secretaria Municipal de Turismo, Cultura e Esportes de Florianópolis). Buscou-se assim captar a dimensão metropolitana da análise do setor de turismo e não apenas do município de Florianópolis.

3.1.4. Agendamento das entrevistas

O primeiro contato com os entrevistados, de uma maneira geral, para anunciar a pesquisa e seus objetivos, ficou sob a responsabilidade da representante da Escola de Turismo e Hotelaria Canto da Ilha/CUT Brasil. Logo após essa apresentação, e com o cronograma acertado com os técnicos do IIEP e do DIEESE, a mesma entrou em contato com as entidades para agendar as entrevistas. O campo foi realizado entre os dias 22 e 24 de setembro de 2008.

3.1.5. Realização das entrevistas

A realização das entrevistas tinha por objetivo a produção de um panorama da oferta e demanda por qualificação e certificação profissional no setor de Turismo e Hospitalidade na cidade de Florianópolis e região. Buscava-se identificar as expectativas dos principais representantes dos trabalhadores, empresários e governo no setor de turismo no que diz respeito à qualificação profissional, de modo a levantar as potencialidades e necessidades da região. Trataremos de identificar estas demandas para subsidiar a construção de instrumentos adequados para a avaliação e implantação de programas de formação profissional na cidade de Florianópolis e região.

As entrevistas foram realizadas com a presença de uma técnica do DIEESE e dois do IIEP. O roteiro foi usado para direcionar as entrevistas, sem, no entanto, que os entrevistados tenham tido a obrigatoriedade de responder exaustivamente as perguntas propostas.

A seguir, apresenta-se o quadro com a data de realização da entrevista e a entidade entrevistada:

Data da entrevista	Nome e tipo de entidade
22 de setembro de 2008	FECESC (Federação dos Empregados no Comércio do Estado de Santa Catarina) – Entidade de Trabalhadores
22 de setembro de 2008	SINTRATUH (Sindicato dos Trabalhadores em Turismo, Hospitalidade e de Hotéis da Grande Florianópolis) – Entidade de Trabalhadores
23 de setembro de 2008	FHORESC (Federação de Hotéis, Restaurantes, Bares e Similares do Estado de Santa Catarina) – Entidade Patronal
23 de setembro de 2008	SANTUR (Santa Catarina Turismo S/A) – Entidade Governamental
23 de setembro de 2008	Secretaria do Estado de Turismo, Cultura e Esportes – Entidade Governamental
24 de setembro de 2008	SETUR (Secretaria Municipal de Turismo, Cultura e Esportes) – Entidade Governamental
17 de outubro de 2008	CONTRACS (Confederação Nacional dos Trabalhadores no Comércio e Serviços) – Entidade de Trabalhadores

3.1.6. Degravação das entrevistas e organização do material de campo

Foram utilizados gravadores para o registro desta atividade e procedeu-se a degravação das fitas para possibilitar uma maior qualidade do uso da informação para a elaboração deste relatório.

Em seguida, de posse do texto da degravação das entrevistas, foi iniciada a leitura do material levantado: entrevistas, folhetos de divulgação de cursos e pesquisas distribuídos pelas entidades. Neste momento também já estava pronta parte do perfil dos trabalhadores e da análise setorial, o que serviu de subsídio para a realização da análise das entrevistas.

3.1.7. Construção do roteiro de análise

Após a organização do material de campo e com a primeira avaliação dos resultados das entrevistas, foi elaborada uma proposta de metodologia de análise. A estrutura proposta buscava seguir a lógica temática exposta no fluxo do roteiro de pesquisa e destacar as diferenças nas visões e demandas acerca da qualificação por parte das entidades entrevistadas.

Nesse sentido, a análise está estruturada da seguinte forma: na primeira parte são descritas as características apontadas para o setor de turismo em Florianópolis e região e, na segunda parte, as características da oferta e demanda por qualificação segundo as diferentes entidades pesquisadas.

Na primeira parte, portanto, é feita uma contextualização geral do setor de turismo a partir das questões iniciais do roteiro de pesquisa, que fazem referência a vocação do turismo na localidade, a dinâmica atual – mudanças recentes e possíveis questões que terão influência sobre o perfil dos trabalhadores da região – e os principais problemas enfrentados no setor pelos diferentes segmentos entrevistados.

Na segunda parte, a análise se concentra na questão da qualificação e, por meio de um quadro explicativo, busca identificar as principais questões acerca da oferta e da demanda por qualificação e dar destaque às diferenças nos discursos de cada entidade.

Por fim, serão levantadas as principais conclusões decorrentes da análise das entrevistas e, a partir desse diagnóstico, serão indicadas as diretrizes sugeridas para o desenvolvimento e aprimoramento da formação e certificação profissional no setor de turismo e hospitalidade em Florianópolis e região.

3.2. Análise dos Resultados

A partir da descrição do processo de preparação, realização e sistematização das entrevistas, será iniciada a análise pormenorizada dos resultados das entrevistas.

3.2.1. Características do turismo em Florianópolis e Região

De modo geral, a caracterização do setor de turismo e hospitalidade presente na fala dos representantes das entidades de trabalhadores, empresários e governamentais de Florianópolis foi bastante coerente, apesar da posição diferenciada de cada uma delas no processo de trabalho.

O aspecto mais marcante do trabalho no setor, revelado em todas as falas, é o da alta rotatividade e do caráter temporário da maioria das ocupações. Isso se deve, principalmente ao caráter sazonal do turismo, de modo geral, e particularmente em Florianópolis e região. O intenso movimento no verão e principalmente no período de férias escolares (dezembro a fevereiro), caracterizado pelos altos índices de ocupação da capacidade hoteleira, é contrabalançado por meses de baixo fluxo de turistas, quando a maioria dos hotéis encerra suas atividades.

Esse movimento é bem marcante em Florianópolis devido à predominância do turismo de lazer e aos aspectos climáticos (estações bem definidas) da região Sul do país. A maior parte dos turistas que freqüentam a região são brasileiros, principalmente do Rio Grande do Sul e de São Paulo, mas também existe um fluxo importante, ainda que bastante irregular, de turistas oriundos de alguns países próximos, como a Argentina e o Paraguai.

De modo geral, os depoimentos concordavam que a região vive um momento de crescimento econômico. Para além da questão do turismo, Florianópolis é caracterizada por uma renda per capita bastante elevada para a média nacional. Isso foi atribuído à grande presença de funcionários públicos, já que a cidade é a capital do Estado de Santa Catarina e concentra, nesse sentido, a administração pública local. Esse componente, por sua vez, tem um efeito importante sobre a economia da região, principalmente sobre o comércio, um dos segmentos relacionados ao setor de turismo e hospitalidade.

O setor de turismo tem vivido, segundo os depoimentos, importantes mudanças nos últimos anos, com a entrada das grandes redes hoteleiras e o crescimento do turismo de eventos. Estas mudanças têm impactos na ocupação no setor. As grandes redes hoteleiras costumam ter relações diferenciadas com os trabalhadores dos estabelecimentos familiares, que são ainda muito numerosos na região pesquisada (cerca de 90% dos estabelecimentos, segundo a SANTUR). Por outro lado, existe um

esforço por parte dos órgãos públicos em diminuir a sazonalidade e as suas conseqüências para a ocupação por meio do incentivo ao turismo de eventos na baixa temporada. Para as entidades de trabalhadores, no entanto, ainda faltam investimentos em infra-estrutura para que esse tipo de turismo possa avançar, principalmente em transporte e no centro da cidade.

Para a entidade patronal o processo de formação do setor de turismo e hospitalidade também explica em parte os problemas enfrentados atualmente. O turismo chegou a Florianópolis sem planejamento algum, a cidade teria sido “descoberta pelos turistas” e pelos hotéis, sem ter tido uma política de fomento deste setor. Neste sentido, a infra-estrutura e a própria preparação da mão-de-obra ficaram deficientes para as necessidades criadas.

Esperam-se grandes mudanças com a possibilidade da cidade sediar alguns jogos da Copa. Esse evento implicaria novos investimentos e uma maior qualificação da mão-de-obra, devido a uma série de exigências internacionais, principalmente da FIFA.

Atualmente, a ocupação no setor é, de maneira geral, bastante precária. A forte sazonalidade e rotatividade acabam dificultando as conquistas trabalhistas, como melhores salários e a proibição do trabalho aos domingos. A própria sindicalização é baixa nos segmentos que compõe o setor, apesar de algumas diferenças.

No setor de hotelaria e de bares e restaurantes, onde é mais forte o impacto da sazonalidade, a sindicalização só é relevante entre os trabalhadores que são fixos. Neste sentido, o sindicato da categoria aponta que possui 3 mil associados, apesar de na temporada o setor empregar mais de 20 mil pessoas. Essa dificuldade na ação sindical devido à forte sazonalidade é apontada como a principal causa do baixo piso salarial da categoria. Neste sentido, o sindicato busca compensar por meio da oferta de serviços de assistência social, como consultas médicas.

Já no comércio, a situação é mais diversificada. A sindicalização é baixa entre os trabalhadores dos supermercados, devido à alta rotatividade do segmento, e entre os trabalhadores das concessionárias, por que estes já têm altos salários e não vêm necessidade de se sindicalizar. Entre os trabalhadores no comércio de rua e de shopping center, que são na maioria comissionados e mais estáveis, a sindicalização é maior. Apesar disso, o sindicato tem mais dificuldade em conseguir vantagens para estes

trabalhadores, já que o salário contratual deste segmento representa pouco no seu salário total.

O perfil destes trabalhadores no comércio é muito heterogêneo. Além de diferentes níveis de escolaridade, com as grandes lojas, por exemplo, contratando empregados mais escolarizados, existem diferentes relações com o trabalho. No supermercado, a alta rotatividade implica um conjunto de trabalhadores que “passam” pela empresa, sem perspectiva de ascensão profissional. Já nas concessionárias, é bastante elevado o número de profissionais que fazem carreira e chegam a se aposentar na profissão. Essa questão implica não só diferenças salariais e de benefícios, mas também como os empregadores e trabalhadores vêem a questão da qualificação para cada ocupação.

Entre os trabalhadores em hotelaria e alimentação o perfil mais comum identificado nas entrevistas foi o de pessoas com 2º grau completo, jovens, com jornada de 44h, e a maioria com carteira de trabalho assinada. A maior parte dos trabalhadores do setor na região de Florianópolis, cerca de 80%, estão ocupados em bares. Os salários são muito variados, com grandes executivos recebendo altos salários e a grande maioria dos trabalhadores com pisos salariais muito baixos. Além disso, a generalização da taxa de serviço (10%) no setor traz conseqüências para a fragilização das relações de trabalho e dificulta as conquistas trabalhistas.

A principal característica do trabalho no setor de turismo e hospitalidade em Florianópolis e região é o predomínio do trabalho temporário. Este trabalho é caracterizado por um ritmo excessivo na alta temporada, pelo uso do banco de horas (sem que isso faça sentido, já que o trabalhador não tem como compensar as horas trabalhadas a mais em outra época), pela grande instabilidade, e por um reduzido piso salarial, já que é considerado um “período de experiência”. Além disso, a presença de jovens, que muitas vezes aceitam condições piores, implica grande exploração destes trabalhadores, que também encontram dificuldade em conciliar trabalho e estudo.

Dado o caráter sazonal do setor, é forte a terceirização das mais diversas ocupações e serviços, desde camareiras e recepcionistas, ao próprio serviço de café da manhã. Entre estes trabalhadores terceirizados foi muitas vezes apontada nas entrevistas a presença de gaúchos, por serem “mais profissionais” e terem boa qualificação e encontrarem em Santa Catarina melhores salários que no Rio Grande do Sul.

Um dos principais problemas apontados pelos entrevistados diz respeito à falta de regulamentação da profissão no setor, particularmente do Bacharelado em turismo. Isso resultaria em uma não valorização do profissional pelo mercado e pressionaria os salários para baixo ou empurraria estes profissionais para outras áreas. Para reverter em parte este quadro, foi sugerida uma maior pressão do Governo para as empresas respeitarem a obrigatoriedade da presença de um Bacharel em Turismo na assinatura de novos projetos do setor.

3.2.2. Características da oferta e demanda por qualificação profissional no turismo em Florianópolis e Região

A partir da contextualização do setor e da ocupação, as entrevistas foram direcionadas para a caracterização da qualificação profissional em Florianópolis e região. Neste sentido, foi sugerido aos representantes de cada entidade que indicassem quais seriam as principais características da oferta e da demanda por qualificação profissional no setor de turismo e hospitalidade, segundo o segmento que cada um representa.

No quadro a seguir estão os principais pontos indicados:

Entidades de Trabalhadores – FECESC e SITRATUH	
Características da Oferta de Qualificação	Características da Demanda por Qualificação
Cursos de qualificação existentes hoje	Trabalhador tem que investir por conta própria na sua qualificação.
SENAC CEFET CEDUP Escola Sul FHORESC	Heterogeneidade do trabalhador no comércio implica diferentes tipos de qualificação demandadas: caixas e repositores em supermercado não precisam de qualificação, gerentes têm nível superior, açougueiros e padeiros aprendem com a prática, assim como os trabalhadores em farmácias, trabalhadores em concessionárias se atualizam nas fábricas, etc.
Características dos cursos	Trabalhador não tem estímulo para se qualificar por que não tem perspectiva de ascensão na empresa e não garante estabilidade.
SENAC deveria ser a escola de preparação dos trabalhadores no comércio, mas foi privatizada, e hoje é muito cara, apesar de manter a qualidade.	Empresários não têm estímulo para qualificar seus funcionários por que podem ser tomados por outra empresa, tanto no comércio quanto na hoteleira.
Pouca oferta de cursos de qualificação.	Sindicato propôs para o poder público que invista na qualificação profissional, principalmente nas línguas estrangeiras para os trabalhadores no setor.

Entidades de Trabalhadores – FECESC e SITRATUH (continuação)	
Características da Oferta de Qualificação	Características da Demanda por Qualificação
Características dos cursos	Qualificação não é hoje uma demanda do movimento sindical, o que é uma falha, por se acreditar que isso deve partir do empresário, já que é ele que lucra com isso.
Escola Sul, Faculdade de Hotelaria, Faculdade de Gastronomia: existe qualificação de nível superior, mas falta investimento na qualificação da mão-de-obra básica.	Sindicato tem uma cadeira no conselho no SENAC, mas não é suficiente para intervir nas decisões.
Oferta pública: CEFET tem cursos muito específicos, representante desconhece algum específico para o comércio.	Além de não investir, o empresário dificilmente libera o empregado para se qualificar, o que implica na necessidade de realização de cursos noturnos, fora do horário comercial.
Cursos disponíveis para o comércio e serviços são superficiais.	Principal qualificação do trabalhador no comércio: conhecer o produto. Não há escola que ensine isso, aprende-se com o dia-a-dia. SENAC ensina a relação comportamental, o atendimento. Por isso é difícil pensar em um curso de “formação de comerciários”.
SENAC: cursos excelentes, mas caros para o trabalhador.	Trabalho temporário na temporada não implica qualificação.
Aspectos e problemas da qualificação hoje	Demanda também é reduzida porque falta assistência para o desempregado se qualificar (transporte, etc.).
Falta qualificação, investimento em línguas, para atender ao turista estrangeiro, principalmente nos pequenos estabelecimentos comerciais.	Empregador quer quantidade e não qualidade, por isso não investe na qualificação de seu trabalhador.

Entidades de Trabalhadores – FECESC e SITRATUH (continuação)	
Características da Oferta de Qualificação	Características da Demanda por Qualificação
Aspectos e problemas da qualificação hoje	Importância crescente de qualificação para informática no setor, em hotéis, bares e restaurantes.
Inexistência de uma escola em condições favoráveis para o empregado se qualificar impede que ele avance profissionalmente.	Qualificação no setor: na temporada o trabalhador não tem tempo e fora da temporada não tem dinheiro para se qualificar.
Deveria haver instrumentos para pressionar o empresariado a investir na qualificação.	Não entra a questão da qualificação profissional na negociação coletiva da categoria.
Expectativa de que, com as novas discussões entre governo e Sistema S, possa ser ampliada a oferta de cursos gratuitos pelo SENAC: movimento sindical deve pressionar para isso acontecer.	Demanda por parte do empresário: este só investe em qualificação quando é obrigado por lei. Exemplo: manipulação de alimentos.
Empresas não investem na preparação de seus funcionários.	
Sindicato não pode criar cursos, são convidados a participar dos cursos.	
Curso do patronal para camareiras, barmans e recepcionistas: possibilidade de viabilizar a qualificação, inclusive no horário de trabalho.	

Entidades de Trabalhadores – FECESC e SITRATUH (continuação)
Características da Oferta de Qualificação
Aspectos e problemas da qualificação hoje
Sindicato oferecia cursos regulares quando recebia repasses do governo. Agora oferece, eventualmente, com recursos próprios e com convênios (CEFET – curso de informática em unidade móvel, CEDUP – curso de barman).
No momento, o sindicato está formando uma turma para um curso de informática no qual o encarregado pela informática do sindicato vai ensinar.
Propostas para ampliar a oferta: parceria entre sindicatos de trabalhadores e patronal; criação do “S” do turismo.

Entidade Patronal – FHORESC	
Características da Oferta de Qualificação	Características da Demanda de Qualificação
Cursos de qualificação existentes hoje	Demanda por trabalhadores qualificados (por parte dos empresários): barman, camareiras e recepcionistas. Cresce a necessidade de treinamento no setor de custos e manutenção.
SENAC FHORESC CEFET Escola Sul Proteja	Necessidade não só de formação, mas também de atualização constante do trabalhador, do empregador e também do cliente.
Características dos cursos	Necessidade de qualificação também depende do nível cultural da pessoa, e nesse aspecto o catarinense se destaca.
SENAC: curso bom, mas considerado caro.	Necessidade de cursos nas empresas com turmas menores do que as atualmente exigidas pelo SENAC, para o porte atual dos hotéis de Florianópolis.
CEFET (gastronomia) e SENAC (gastronomia e hotelaria) têm cursos ótimos, mas não atendem totalmente a demanda existente por cursos gratuitos.	Mão-de-obra precisa ser preparada as mudanças no setor, com um número maior de turistas e de funções para cada empregado.
Sindicato patronal oferece alguns cursos rápidos, a preço de custo na própria sede: camareira, barman e recepcionista.	Necessidade de formação para as ocupações mais básicas e formação mais ampla do trabalhador: prepará-lo para exercer várias atividades.

Entidade Patronal – FHORESC (continuação)	
Características da Oferta de Qualificação	Características da Demanda por Qualificação
Características dos cursos	Demanda por qualificação vai depender do modelo adotado pelo Brasil: ênfase ao tecnológico (modelo americano) ou aos serviços (europeu).
Entidade oferece cursos gratuitos em parceria com a secretaria de turismo, além da parceria com a CUT.	Trabalhador qualificado tem preferência na contratação: é comprovado pela análise do currículo.
Outras opções de bons cursos: CEFET, CUT, Proteja.	Entidade realiza um levantamento para delinear as ocupações que precisam de qualificação e se precisam de aperfeiçoamento ou formação.
Curso de manipulação de alimentos: SENAC e agora a CUT está entrando.	Direcionamento da demanda por qualificação: a própria entidade resolveu assumir.
Aspectos e problemas da qualificação hoje	Necessidade de profissionalização do setor: não pode mais ficar no abandono ou no imprevisto.
Problema da oferta: trabalhadores nem empresários querem investir porque não vêem retorno. Os primeiros têm medo que o empregado qualificado vá embora e os segundo não têm perspectiva de ascensão profissional.	Demanda por certificação profissional: apenas na questão da manipulação de alimentos.
Problema da oferta não é de falta de vagas, mas de condições para frequentar os cursos. Sugestão: salário-estudo ou treinamentos dentro da empresa.	
Alto custo dos cursos (espaço físico) dificulta o surgimento de novos cursos: hotéis poderiam ceder seus espaços.	

Entidade Patronal – FHORESC (continuação)
Características da Oferta de Qualificação
Aspectos e problemas da qualificação hoje
Dificuldade em conciliar os horários de trabalho e formação.
Cursos do SENAC poderiam ter patrocinadores.
SENAC: deveria oferecer cursos gratuitos por que as empresas já pagam a contribuição.
Entidade quer participar do processo de qualificação para suprir a lacuna deixada pelo Sistema S, quando este passou a ficar caro.
Iniciativa interrompida da EMBRATUR parecia promissora: criação de uma fundação para formação da mão-de-obra.
Oferta exagerada de cursos superiores de turismo e hotelaria: não tem mercado para tantos profissionais de nível superior.

Entidades Governamentais – Secretaria de Estado de Turismo, Cultura e Esporte, SANTUR e SETUR	
Características da Oferta de Qualificação	Características da Demanda de Qualificação
Cursos de qualificação existentes hoje e características dos cursos	Hotel de família X hotel de rede: os primeiros não capacitam por que avaliam que estão fazendo isso para os outros, que oferecerem um salário melhor para o trabalhador.
Oferta de cursos pela secretaria de turismo do estado em parceria com Senac: cursos técnicos e básicos gratuitos definidos por pesquisa com grupo de gestores. Público-alvo: pessoas que estão trabalhando em algum estabelecimento. Seleção: carta de referência da empresa. Objetivo: reciclagem, certificação e nivelamento. Número de vagas: cinco turmas de 30/35 alunos (previsão de mais 3 turmas ainda em 2008). Características: fora do horário de trabalho, unidade móvel do SENAC hospitalidade.	Falta qualificação para os próprios gestores públicos do setor de turismo. Setor público absorve parte do excesso de graduandos dos cursos de turismo, mas estes não têm preparo para a gestão pública.
Processo de levantamento das demandas que definiu este primeiro público-alvo: Fóruns Regionais com a governança regional hospitalidade.	Falta demanda: curso gratuito da secretaria de turismo com o SENAC não consegue completar as turmas. Empresário não libera seu funcionário.
Parceria também com o SEBRAE no campo da gestão empresarial hospitalidade.	Projeto interrompido de certificação profissional em SC: poderia ter contribuído para a profissionalização do setor.
Parcerias da secretaria com SENAC, CEFET, SEBRAE, universidades: definidas a partir da competência de cada entidade em determinada área. Senac é quem credencia os guias no estado hospitalidade.	Demanda por qualificação também diminuiu com o fim da classificação hoteleira, que implicava controle de qualidade dos serviços e incentivava os investimentos.

Entidades Governamentais – Secretaria de Estado de Turismo, Cultura e Esporte, SANTUR e SETUR (continuação)	
Características da Oferta de Qualificação	Características da Demanda de Qualificação
Cursos de qualificação existentes hoje e características dos cursos	Faltam pesquisas consistentes para captar as demandas do setor.
SETUR: preocupação com a qualificação dos trabalhadores no receptivo, que é sua atribuição. Oferta de qualificação em outras ocupações é da esfera da secretária de educação.	É preciso qualificar não só os trabalhadores e os donos dos negócios, mas também os gerentes hospitalidade.
Cursos técnicos do SENAC são os mais adequados para a demanda atual (camareiras, mensageiros, auxiliar, garçom – ocupações mais operacionais). Apesar dos altos preços dos cursos, a qualidade do SENAC é indiscutível.	Demanda no mercado é por formação técnica e não tecnológica hospitalidade.
Faculdades de turismo de Florianópolis (cerca de 10) são todas privadas e não tem mercado para estes graduandos.	Principal demanda: regulamentação da profissão hospitalidade.
Outras iniciativas: trabalhar a conscientização para o turismo nas escolas de ensino fundamental e médio.	Secretaria Municipal do Turismo: busca incentivar a demanda por qualificação por meio da promoção de eventos que visam diminuir a sazonalidade e o trabalho temporário no setor.
Curso de guia é o único hoje com itinerários formativos.	
Preocupação com a qualificação no planejamento do estado é recente. Estão tentando integrar com as políticas rodoviárias, etc.	

Entidades Governamentais – Secretaria de Estado de Turismo, Cultura e Esporte, SANTUR e SETUR (continuação)
Características da Oferta de Qualificação
Investimentos
Previsão orçamentária para 2009 é de R\$ 4 milhões para a qualificação no setor de turismo e hospitalidade.
Projeto para 2009: parceria com o Ministério do Trabalho para formação de monitores e com CEFET para a área de gastronomia hospitalidade.
Possibilidade de parcerias com as prefeituras.
Investimento na qualificação de trabalhadores é limitada pela combinação da sazonalidade com a disputa dos empresários por estes trabalhadores.

3.3. Análise geral das entrevistas

A partir da sistematização dos depoimentos dos representantes das entidades que representam os trabalhadores, os empresários e os órgãos públicos de Florianópolis e região já é possível tirar algumas conclusões com relação à situação atual da oferta e da demanda por qualificação profissional. Com isso, pode-se também indicar algumas direções para orientar ações que visem adequar a oferta de qualificação profissional às necessidades do setor.

A principal conclusão a que se chegou é a de que **existe uma falta de qualificação da mão-de-obra no setor de turismo e hospitalidade em Florianópolis**. Essa deficiência é resultado, principalmente do caráter sazonal das atividades e das conseqüências que isso traz para a dinâmica do mercado de trabalho local e para a demanda por qualificação profissional.

Uma destas conseqüências é a forte presença do trabalho temporário. Como na maioria das vezes o trabalhador não permanece no mesmo estabelecimento por mais do que alguns meses, nem ele nem o empregador têm interesse em investir na sua qualificação. O trabalhador porque não tem perspectiva de ascensão no trabalho e o empregador porque não dispõe de tempo, no forte movimento da temporada, de liberar seu empregado para se qualificar.

Além disso, foi indicado na maioria dos depoimentos que o empregador tem receio de investir na qualificação de seus funcionários e estes serem atraídos por outros estabelecimentos, com oferta de melhores salários e benefícios. Essa possibilidade é forte em Florianópolis dada a grande presença de estabelecimentos familiares, que têm menos recursos para oferecer bons salários em contrapartida às grandes redes hoteleiras.

Por estes motivos, pode-se perceber que, apesar de todas as entidades concordarem que precisaria haver uma maior qualificação dos ocupados no setor, **falta uma maior clareza sobre que tipo de qualificação e sobre os benefícios que ela poderia trazer para cada segmento envolvido**.

Entre os trabalhadores esta falta de percepção de retorno, que desestimula a qualificação, parece ser mais forte. Isso é evidenciado pela ausência de demandas e cláusulas relativas a esse tema na ação sindical e nas negociações coletivas da categoria. Foi apontado também, nesse sentido, que a qualificação interessa mais ao empregador, já que o principal efeito seria a elevação de seus lucros.

Entre os comerciários a alta rotatividade também prejudica a demanda por qualificação, que em muitos segmentos se dá pela prática, com o conhecimento dos produtos comercializados. **A qualificação esperada por meio de cursos seria mais voltada para o atendimento, para a esfera comportamental.**

Outro aspecto a ser considerado é promoção de uma melhor **capacitação dos dirigentes sindicais para as mesas de negociação**, especificamente para que tenham condições de discutir e reivindicar a garantia dos direitos dos trabalhadores em questões relacionadas à qualificação profissional.

Também foi pensada a importância das comissões municipais e estaduais de emprego. Nessas instâncias tripartites deveria haver discussões sobre a qualificação profissional e os trabalhadores poderiam usar esses espaços para mudar o modelo de qualificação do Sistema S.

Já a entidade patronal demonstrou ter mais interesse na qualificação dos funcionários das entidades que representa, inclusive identificando e ofertando cursos para as ocupações que mais precisam: camareiras, garçons e recepcionistas.

Os **representantes do governo estadual**, por sua vez, estabeleceram uma priorização, por meio de uma consulta aos fóruns regionais, e **identificaram como principal demanda a formação e atualização dos funcionários já empregados.**

Já a **Secretaria Municipal de Turismo de Florianópolis**, entendia a sua atuação na questão da qualificação profissional por meio de duas ações: **a qualificação dos trabalhadores nas atividades receptivas (postos de atendimento ao turista, etc.), que são de responsabilidade do município, e pela promoção de eventos**, que visam diminuir a sazonalidade e o trabalho temporário no turismo em Florianópolis e assim incentivar os empresários e trabalhadores a qualificar a mão-de-obra no setor.

As principais queixas das entidades representativas dos trabalhadores se dão no sentido de que os empresários, além de não investirem na qualificação, normalmente não liberam seu funcionário para se qualificar no horário de trabalho. Além disso, quando desempregado, o trabalhador não tem como arcar com as despesas de transporte e de uma eventual mensalidade, para se qualificar.

Com relação ao modelo de qualificação que se quer alcançar, todos os entrevistados identificaram como ideal o dos cursos do SENAC, desde que fossem gratuitos. As principais ocupações demandadas para qualificação seriam as tradicionais,

para camareiras, garçons e recepcionistas, mas também estaria crescendo a demanda por qualificação nas áreas de manutenção e custos. O treinamento em informática e em línguas estrangeiras também seria fundamental para as novas necessidades do setor. Todos estes cursos, no entanto, deveriam possibilitar uma formação mais ampla do trabalhador, que permitisse uma maior desenvoltura nas diversas atividades exigidas no estabelecimento.

Uma das principais conclusões é a de que os cursos mais necessários são os de qualificação básica ou técnica. A grande oferta de cursos de nível superior existente atualmente se mostrou, segundo os entrevistados, desnecessária para atender as demandas por mão-de-obra do setor de turismo e hospitalidade em Florianópolis e região. O excesso de bacharéis em turismo e a não regulamentação da profissão levariam ao rebaixamento do salário da categoria.

A oferta atual é feita pelo SENAC, CEFET, Escola Sul, FHORESC (entidade patronal), CEDUP (Centro de Educação Profissional do Governo do Estado de Santa Catarina), faculdades particulares de turismo e em parcerias do governo estadual com estas escolas. No entanto, estas opções não atendem exatamente a demanda existente, que é por: cursos gratuitos, nível básico e técnico, atualização constante do trabalhador, e crescimento das áreas de manutenção e custos e informática, além das ocupações tradicionais (camareiras, garçons e recepcionistas). Além disso, foi apontada a necessidade de auxílio (como bolsa estudo ou auxílio transporte) para os trabalhadores, principalmente os desempregados.

Para além desse descompasso entre oferta e demanda, no entanto, o que ficou patente no discurso de todas as entidades entrevistadas é que falta uma maior conscientização de empregadores, trabalhadores e governo sobre os benefícios que podem ter com a qualificação da mão-de-obra. Essa maior conscientização seria um ponto de partida para se pensar melhor qual o tipo de qualificação necessária, para além do consenso com relação à gratuidade (quais ocupações, currículos, carga-horária, etc.).

Para isso, talvez seja necessário também um investimento no sentido de se diminuir o uso do trabalho temporário, principal característica do mercado de trabalho no setor e que desestimula a qualificação atualmente. Essa conscientização com relação ao retorno da qualificação só será mais presente com uma mão-de-obra com maior estabilidade, que permita ao trabalhador esperar uma ascensão profissional ou ao empresário ter interesse em investir na sua qualificação para o longo prazo.

Referências bibliográficas

Fundação Getúlio Vargas e SEBRAE. “Estudo de Competitividade dos 65 destinos indutores do desenvolvimento turístico regional”. Brasília, setembro de 2008. Texto capturado na página na Internet www.mintur.gov.br em 10/11/2008

Organização Mundial do Turismo. Desenvolvimento Turístico Sustentável: lições para planos locais. Madri, 1993. *Apud* Fundação Getúlio Vargas “Estudo de Competitividade dos 65 destinos indutores do desenvolvimento turístico regional. Relatório Brasil”, op. cit.

Guia Quatro Rodas 2007. Ed. Abril.

Páginas consultadas na Internet

www.santur.gov.sc.br/municípios

www.cnm.org.br

www.mintur.gov.br/fatosedados

ANEXOS

ANEXO 1 – Questionário

Turismo e Hospitalidade

Roteiro de Pesquisa

IIEP – DIEESE

Setembro de 2008

Projeto Turismo e Hospitalidade

Roteiro de entrevista

IDENTIFICAÇÃO

Nome da instituição:

Tipo de instituição:

Nome do entrevistado:

Cargo:

Telefone:

E-mail:

Local da entrevista:

Data da entrevista:

Pesquisador:

1. CARACTERÍSTICAS GERAIS DO SETOR E DA OCUPAÇÃO [comum DIEESE/IIEP]:

1.1 Numa análise mais ampla, como você descreveria a economia de sua região? Há dinamismo, crescimento e diversificação econômica? Ou vive-se um momento de estagnação?

.....
.....
.....

1.2 Como você definiria o turismo que é praticado em sua região?

()1 Negócio

()2 Cultura

()3 Geração de Emprego e Renda

()4 Outro. Qual? _____

Comentário:

1.3 Como você descreveria turismo praticado na sua região:

- quais os principais segmentos que compõe o setor;

.....
.....
- capacidade de absorção de mão-de-obra e volume de emprego;
.....
.....

.....
- especificidades regionais das atividades (ex. turismo de lazer, de negócios etc.).
.....
.....

1.4 Quais são as potencialidades da região no que diz respeito ao turismo?
.....
.....

1.5 A oferta e qualidade dos serviços comerciais (hotéis, bares, restaurantes etc)?
.....
.....

1.6 A oferta de equipamentos (praças, museus, parques etc) e eventos (shows, feiras, exposições) culturais?
.....
.....

1.7 É possível dizer que o Setor de Turismo gera emprego e renda? Propicia ascensão social?
.....
.....

1.8 Quais as principais mudanças ocorridas nos últimos anos no setor em relação a:

- principais vagas ofertadas;
.....
.....

- principais segmentos de atividade que geram vagas;
.....
.....

- perfil de trabalhador exigido (escolaridade, experiência, idade, sexo, etc.).
.....
.....

1.9 Os problemas e dificuldades enfrentados pelos trabalhadores – e pelo Setor de Turismo –, em sua região, possuem quais motivações de fundo?

- ()5 Problemas de formação dos trabalhadores
- ()6 Problemas setoriais (características próprias do Setor de Turismo)
- ()7 Problemas sociais e econômicos (questões estruturais locais, estaduais ou nacionais)
- ()8 Outro. Qual? _____

Comentário:

1.10 Como você descreveria o perfil dos trabalhadores neste setor, com relação a:

- principais ocupações;

.....
.....
.....

- categoria de emprego (com ou sem carteira de trabalho assinada);

.....
.....

- sexo;

.....
.....

- faixa etária;

.....
.....

- jornada de trabalho;

.....
.....

- remuneração.

.....
.....

- oferta de mão-de-obra x emprego

.....
.....

1.11 Como você caracterizaria a mão-de-obra do Setor de Turismo, levando em consideração os seguintes itens:

- Nível de formação geral

.....

- Nível de qualificação profissional

.....

.....

.....

2. CARACTERÍSTICAS DA OFERTA E DEMANDA POR QUALIFICAÇÃO:

2.1 Como você descreveria e avaliaria a oferta de qualificação profissional na sua região?

- modalidades ofertadas

.....

.....

- áreas temáticas

.....

.....

- instituições

.....

.....

- capacidade de absorção da demanda;

.....

.....

- qualidade do curso (conteúdo e prática)

.....

.....

- qualidade das instituições

.....

.....

- estrutura das instituições

.....

.....

2.2. Como você avalia os resultados dos cursos ofertados na sua região:

- o conteúdo é adequado ao exigido nas atividades exercidas? (para os que já estavam empregados)

.....
.....
- os trabalhadores que foram qualificados nos últimos anos conseguiram encontrar ocupações relacionadas à sua formação? Se sim, qual o motivo (conteúdo, certificação, etc.)? (para os que estavam desempregados)
.....
.....

2.3. Quais os principais problemas da qualificação ofertada na região:

- número de vagas;
.....
.....

- acesso;
.....
.....

- carga horária;
.....
.....

- compatibilização com o horário de trabalho;
.....
.....

- conteúdo do curso;
.....
.....

ENTIDADES DE TRABALHADORES (DIEESE)

1. Quais são as principais queixas com relação à qualificação na sua região do ponto de vista dos trabalhadores?
.....
.....

2. O que seria necessário para atender a estas demandas?

- conteúdos (conhecimentos específicos para determinadas ocupações, conhecimentos gerais);
.....

- focalizar os cursos em grupos específicos? Quais? (por idade, escolaridade, grupo de ocupação, setor específico, desempregados, etc.);

.....
.....

- investimentos (infra-estrutura, contratação de professores, material específico para os cursos, aumento da oferta de vagas).

.....
.....
.....

3. O que o trabalhador costuma procurar nos cursos de qualificação profissional?

- carga-horária;

.....
.....

- acesso (gratuidade, localidade, bolsa de estudos);

.....
.....
.....

- certificação;

.....
..... -

metodologia (cursos teóricos ou práticos, presencial ou não, etc.)

.....
.....
.....

4. Para quem as entidades de trabalhadores dirigem ou deveriam dirigir as demandas de qualificação dos trabalhadores?

- governos (federal, estadual, municipal)

.....
.....

- empresários (negociação)

.....
.....

- entidades de classe (patronal/trabalhadores)

.....
.....
5. O que você avalia que os cursos de qualificação profissional podem trazer de positivo para os trabalhadores?

.....
.....

ENTIDADE PATRONAL (DIEESE)

1. Quais são as principais queixas com relação à qualificação na sua região do ponto de vista do empregador?

.....
.....

2. O que seria necessário para atender a estas demandas?

- conteúdos (conhecimentos específicos para determinadas ocupações, conhecimentos gerais);

.....
.....

- focalizar os cursos em grupos específicos? Quais? (por idade, escolaridade, grupo de ocupação, setor específico, desempregados, etc.);

.....
.....

- investimentos (infra-estrutura, contratação de professores, material específico para os cursos, aumento da oferta de vagas).

.....
.....

3. O que as empresas costumam exigir dos trabalhadores em relação à qualificação?

- que realizem cursos ministrados dentro da empresa;

.....
.....

- preferência por determinadas escolas;

.....
.....

- exigência de certificação;

.....
.....
- avaliação do conhecimento.
.....
.....

4. Como é a oferta de cursos de qualificação para os empresários de turismo e hotelaria da sua região:

- disponibilidade de escolas;

.....
.....
- tipos de cursos;

.....
.....
- certificação;

.....
.....
- qualidade.
.....
.....

5. Para quem as entidades patronais dirigem ou deveriam dirigir as demandas de qualificação dos empresários e dos trabalhadores?

- governos (federal, estadual, municipal);

.....
.....
- empresários (negociação);

.....
.....
- entidades de classe (patronal/trabalhadores)
.....
.....

6. O que você avalia que os cursos de qualificação profissional podem trazer de positivo para os empresários?

.....
.....

ENTIDADE GOVERNAMENTAL (DIEESE)

1. Que tipo de investimento tem sido feito para atender ao turismo na região?
.....
.....

2. Esses investimentos geram que tipo de ocupações?
.....
.....

3. Os cursos que são oferecidos atualmente atendem às demandas geradas por estes investimentos? (Avaliar quantidade/qualidade – relação entre as ocupações geradas e os cursos oferecidos);
.....
.....

4. Qual o volume de recursos destinados para o investimento em formação profissional no setor de turismo e hospitalidade nos últimos anos (últimos 5 anos);
.....
.....

5. Quais são as principais queixas com relação à qualificação na sua região do ponto de vista do governo?
.....
.....

6. O que seria necessário para atender a estas demandas?
- conteúdos (conhecimentos específicos para determinadas ocupações, conhecimentos gerais);
.....
.....

- focalizar os cursos em grupos específicos? Quais? (por idade, escolaridade, grupo de ocupação, setor específico, desempregados, etc.);
.....
.....

- investimentos (infra-estrutura, contratação de professores, material específico para os cursos, aumento da oferta de vagas).

.....
.....

7. Como é feito o levantamento das necessidades locais no que diz respeito à qualificação?

.....
.....
.....

8. Existe algum tipo de integração entre a qualificação profissional e as demais políticas públicas desenvolvidas pelo governo local? (planejamento estratégico, intermediação de mão de obra, etc.)

.....
.....

9. O que você avalia que os cursos de qualificação profissional podem trazer de positivo para o governo?

.....
.....

Regulação (IIEP)

1 Em sua região, quais leis e atos normativos são utilizados na sustentação da oferta de formação e certificação profissional?

- ()1 Leis e instrumentos da área de educação (LDB, decreto 5154/2004)
- ()2 Leis e instrumentos da área trabalhista (Lei da aprendizagem; Sistema Público de Emprego)
- ()3 Legislação e instrumentos específicos do Setor de Turismo (Parceria ABNT/MTur)
- ()4 Outro. Qual? _____

Comentário:

1.1 Como essas leis e atos normativos influenciam a oferta de formação e certificação?

.....
.....
2 Na construção da oferta de formação e certificação profissional, quais referenciais normativos são utilizados?

- 5 Normas da ABNT - Mtur
- 6 Referenciais Curriculares Nacionais da Educação Profissional de Nível Técnico - MEC
- 7 Classificação Brasileira de Ocupações - MTE
- 8 Outro. Qual? _____

Comentário:

2.1 De que forma os parâmetros utilizados influenciam na elaboração da oferta de formação e certificação profissional?

.....
.....

Participação Social (IIEP)

1 Quanto à participação social, a oferta de formação e certificação profissional é principalmente:

- 1 livre?
- 2 negociada entre os agentes sociais interessados (trabalhadores, empresários, poder público)?
- 3 pública (rede pública de ensino)?
- 4 Outro. Qual? _____

Comentário:

1.1 Existe articulação entre o processo de formação e certificação profissional e o setor produtivo?

.....
.....
.....

1.2 Existe negociação entre as representações dos empresários e dos trabalhadores quanto à formação e certificação profissional? É comum a contratação de cláusulas relativas às obrigações da empresa e dos trabalhadores quanto à formação e certificação profissional?

.....
.....
.....

1.3 Há uma política pública de incentivo à formação e certificação profissional? Como você definiria essa política?

.....
.....
.....

2 Quais as atribuições da(o) entidade/organismo que você representa nos processos de formação e certificação profissional?

- ()5 definição do que será ofertado na formação e certificação
- ()6 gestão dos projetos de formação e certificação
- ()7 execução dos projetos de formação e certificação
- ()8 Outro. Qual? _____

Comentário:

2.1 Como você definiria o papel das entidades/organismos representativas(os) de trabalhadores, empresários e poder público nos processos de formação e certificação profissional em sua região?

.....
.....

Estruturação curricular (IIEP)

1 Caso a formação e certificação profissional se estruture segundo itinerários formativos, como eles se orientariam?

- ()1 Por ocupações
- ()2 Por competências
- ()3 Com caráter politécnico
- ()4 Outro. Qual? _____

Comentário:

1.1 Na construção do currículo da formação profissional, quais seriam os elementos fundantes a serem considerados?

.....
.....

2 A oferta de formação e certificação profissional, em sua região, apresenta saídas intermediárias? Com que objetivo?

- ()5 reconhecimento dos saberes e certificação
- ()6 organização curricular
- ()7 acesso ao trabalho e emprego
- ()8 Outro. Qual? _____

Comentário:

Observações finais

.....
.....
.....
.....
.....

ANEXO 2 – Transcrições das entrevistas realizadas

CD-5=1h05

Entrevista – MARIA TEREZA BÜCHELE – DIEESE –SANTUR

R: ...enquanto não tínhamos secretaria de estado do turismo, era o () de Santa Catarina. Hoje a secretaria de estado que exerce essa função. A Santur hoje, qual é a missão dela? É o marketing e a promoção do turismo de Santa Catarina nas fronteiras. Então toda questão, todos os programas de planejamento hoje estão com a Santur e não com a secretaria de turismo por isso que eu fiz aquela conversa contigo antes. Então toda a questão de qualificação, políticas de turismo está tudo com a secretaria não tem mais nada com a Santur. Então o que o planejamento aqui faz? O planejamento hoje é de direito não é de fato, hoje nós só tratamos com pesquisas. Então toda a parte das políticas, isso é tudo vinculado a gerência de turismo na secretaria de estado a qual a () é vinculada. Por isso que eu falei dependendo das questões, eu poderia ou não ajudar e se eu não pudesse, eu ia indicar as pessoas. E com referência às políticas nos temos o () que o plano de desenvolvimento de turismo, do esporte e lazer e cultura no estado, quem gerencia, é a Elisa que gerente de turismo da secretaria. Todas as ações do ministério, da regionalização, desenvolvimento, classificação da mão de obra, é tudo coma Elisa por aqui não passa mais nada, então eu queria saber até que ponto eu posso ajudar nessa pesquisa de vocês.

P: A gente pode entrar, por exemplo, nas questões do turismo, como é a questão do turismo aqui em Florianópolis?

R: Não, Florianópolis () é órgão do governo do estado.

P: No estado de Santa Catarina?

R: No estado de Santa Catarina e as questões localizadas, no caso do balneário de Camburiú (center norte) teria que conversar com a secretaria de município porque as políticas de turismo para o município, afeta a secretaria municipal. Hoje a gente está tratando das questões de marketing, é nível estadual ou regional conforme a orientação do ministério, a questão da rotarização e regionalização do turismo, são circuitos. Então para isso, para a questão do desenvolvimento desses (circuitos), aí não seria comigo, seria com a diretoria de marketing. Por isso que eu falei, preciso saber o que vocês querem para saber como é que eu vou repassar isso para vocês.

P: O nosso foco é a formação profissional e a certificação profissional.

R: isso é com a () precisa conversar com ela.

P: A gente tem contato.

R: Eu conversei com ela ontem, eu liguei dizendo que vocês vinham e ela disse: - eu, hoje e terça feira, que eu falei com ela, ela () em Florianópolis e ela está viajando amanhã. A hora que o pessoal chegar eu vou ligar para você para ela fazer esse contato. Mas vamos lá, essas são as questões.

P: () a gente não ficar muito preso a isso, mas a idéia é mapear um pouco como que é aqui Florianópolis, Santa Catarina, quais são os setores de atividade, () está ocupado com o turismo e aí entrar na questão da qualificação dessas pessoas, a oferta, se a oferta é suficiente.

R: Perfeito. Isso aqui é em nível de estado, é isso que eu estou entendendo, vocês tem que avaliar a oferta, qualidade dos serviços comerciais?

P: Na verdade, a pesquisa é sobre Florianópolis, mas eu acho que dá para a gente situar como estado.

R: Mas só pra entender, vocês estão falando de Florianópolis, capital Florianópolis, não é o estado?

P: O foco é Florianópolis.

R: Então na verdade, eu sugiro também um contato com a secretaria de municípios () vocês chegaram a conversar com eles?

R: A gente vai conversar amanhã.

P: É assim, fica difícil fazer uma avaliação só de Florianópolis já como morador, claro que cada um tem a sua opinião, como morador de Florianópolis. Agora ter a visão da pessoa que vem é completamente diferente, quer dizer, a gente tem um olhar mais crítico porque trabalha na área, consegue ter uma visão, a gente está habituada a viajar, ir pra fora, você consegue separar. Existe a pesquisa da Santur que avalia alguns itens que a gente sabe que janeiro e fevereiro é o pico da temporada no litoral de Santa Catarina e que nós temos itens ali que é a questão de serviços de hotéis, bares, restaurantes, comércio, locadoras, agências de viagem, serviços que você utiliza, quer dizer, nessa pesquisa o pessoal avalia, a gente poderia dar o

relatório pra vocês dessa pesquisa pra vocês olharem e ver o que o turista que visita Florianópolis em janeiro e fevereiro acha dos serviços que são colocados em termos de infraestrutura, de atrativos até turísticos, isso a gente poderia disponibilizar pra vocês. Específico assim de Florianópolis é a avaliação de oferta de equipamentos, praças, eventos, parques, isso a gente tem (eventos culturais) uma avaliação deles, mas uma coisa muito, que a gente sabe que janeiro e fevereiro em Florianópolis não acontece muitos eventos, acontece na praia por uma questão de ter mais um atrativo, campeonato de voleibol, de vela, é mais uma atratividade para o turista do município, mas a questão de grandes eventos, feiras, exposições até porque digamos fica mais na hotelaria, fica 100% de taxa de ocupação.

P: Ocorre mais em outros períodos.

R: Exatamente, em períodos de baixa, ocorre muito. Então a questão da avaliação a pesquisa aponta, mas muito genérico, não tem uma coisa bem específica. A questão do perfil do trabalhador, escolaridade, experiência, isso seria interessante vocês conversarem com o sindicato das pessoas que são empregadas na atividade de turismo, eles poderiam dar o perfil correto pra vocês, porque hoje () da assessoria para as prefeituras, a gente vê que como é um órgão público a maioria das pessoas que nós conversamos é cargo de comissão, então é uma passagem, 4 anos, eles passa, e é claro que a maioria das pessoas não tem qualificação para trabalhar principalmente na área de turismo, a gente sente isso conversando. Por outro lado, a gente vê que hoje desponta em Santa Catarina acho que últimos 5 ou 6 anos, um curso de turismo, aí nós temos em torno de 10, antes nós só tínhamos 1, em espaço de 5 anos, o estado através () das fundações nós temos em torno de quase 10, 12 cursos. O () nosso colega que trabalha é bacharel () hoje nós aí com umas 10 ou 12 universidades curso de turismo e hotelaria. Então a gente vê que existem assim instituições que estão preparando o pessoal, que estão vendo o turismo como uma atividade despontando.

P: entidades públicas?

R: Não, todas são privadas, pública não tem nenhuma com curso de turismo. Tem um outro colega nosso que está cursando a universidade de turismo e hotelaria então se vê que existe uma preocupação em preparar esse pessoal, mas tudo instituições privadas. Mas, por outro lado, existe uma dificuldade muito grande de absorver esse pessoal na iniciativa privada onde todo mundo migra pra pública e fica na condição de () 4 anos depois sai sem perspectiva de retornar ou não ao mercado de trabalho. E as pessoas com quem a gente mantém contanto nas prefeituras, já que o nosso contato maior é com a instituição pública, a gente vê que elas também não estão preparadas, elas simplesmente acham que turismo é viajar, eles têm essa mentalidade e aí que nós temos a dificuldade de fazer até, não só aqui, como a própria secretaria, como o ministério, é de fazer que as coisas aconteçam no município através da prefeitura porque eles não conseguem ter essa visão que a gente tem, que até então muitos que entram na entidade pública, quando eles conseguem entender o processo, elas (estão saindo e vindo gente nova) a gente não consegue dar continuidade aos nossos serviços dentro das prefeituras.

P: Só uma coisa, a questão da formação de nível superior, a gente esteve hoje de manhã no sindicato patronal e uma das coisas que ele colocaram é cursos, são essas primeiras () hotelaria, existe uma falta grande de

R: Técnicos de segundo grau?

P: Isso, para operações mais básicas.

R: Operacionais?

P: Isso. () muitos garçons, camareiras e atendentes a () marcante essa falta da qualificação técnica.

R: O meu depoimento é em função do que a gente conversa com os empresários, o que eles pensam? Chega no verão, é o pico da temporada, tem muitos hotéis no litoral que fecham no inverno, eles só abrem em novembro quando começa esquentar e fica até março, essa é a maioria das características dos hotéis do litoral, com raras exceções. Aí o que acontece? Ele tem que capacitar uma camareira, suponhamos, então ele vai, através do Senac que é mais conhecido, ele vai, coloca a funcionária lá dentro. Quando o funcionário está pronto pro mercado, ele não fica nem 30 dias no hotel, já vem outro empresário já pega a mão de obra já capacitada. Então por isso que eles não investem: - puxo por quê eu vou ter que pagar se eu não consigo ficar com o funcionário muito tempo, estou capacitando ele para os outros? Então eles chegam ao consenso que não vale a pena capacitar. Então o que eles fazem? Eles pegam uma pessoa leiga, dão um curso () formatam a pessoa naquela função nos meses de janeiro e fevereiro, o contrato dela é por dois meses e (). Essa é a mentalidade deles, o medo deles é

capacitar e não ficar com essa mão de obra dentro do hotel capacitado, então ninguém capacita e fica todo mundo assim.

P: É mais setorial

R: Uma das características de litoral, estou falando litoral porque tem muito hotel administrado por famílias. Agora, hotel de rede não tem esse problema, aí já é outra (administração), agora esses administrados por família, eles não capacitam porque eles estão capacitando para os outros, essa é a mentalidade. Tanto a camareira como o garçom, eles formatam na hora, pegam lá o pescador que não tem atividade no verão, trazem pra dentro do hotel, fazem aquele treinamento básico para poder se virar e assim (vai). Essa é a nossa característica. Se você vai até a Elisa que pode conversar muito sobre isso, existe aí um grande projeto da secretaria com o Sebrae, eles têm às vezes dificuldade de conseguir fechar turmas e é gratuito, não tem custo nenhum, eles têm dificuldade em fechar, eles conversam com o hoteleiro, curso gratuito, não conseguem fechar turma, existe uma dificuldade muito grande gratuito, agora tu imagina se tivesse que desembolsar, agora o porquê disso, eu realmente não sei, de repente conversando com sindicato de hotéis, a federação de hotéis de Santa Catarina na pessoa do Bresolim...

P: ()

R: Vocês conversaram? Mas ele não colocou pra ti o lado do empresário, como é que ele vê a questão de disponibilizar o funcionário para se capacitar? Ele não chegou a comentar?

P: Ele colocou justamente esse ponto o medo do empresário de formar o trabalhador ()

R: Exatamente, isso a gente conversa com as pessoas, eles dão depoimento é isso que a gente quer (agregar). Agora, hotel de rede já não tem esse problema, o hotel de rede ele quando vai, já pega a pessoa que não está capacitada, ela não tem vaga no seu hotel, então já é outra mentalidade, é negócio. E a Eliza ela vai poder conversar com vocês, já que ela está gerenciando esse grande projeto do governo do estado com o Senac, ela pode te dizer das dificuldades que ela tem para captar gente, grátis o curso e não consegue fechar turma pra capacitar. Então, na verdade, o estado coloca, disponibiliza, porque nós temos interesse que o pessoal seja capacitado, só que a gente não consegue público, às vezes até o próprio empresário não quer que o funcionário do hotel perca meio dia de trabalho para estar sendo () para melhorar o atendimento, não consegue ter essa visão de (). O que mais eu poderia falar pra vocês?

P: () em relação à mão de obra no setor de turismo tanto a nível de formação geral, escolaridade formal e a questão da formação e capacitação técnica, você poderia dar um quadro geral pra nós, é um problema?

R: É um problema no estado, não é só de Florianópolis, é um problema geral. Como eu falei pra vocês a gente está vindo de uma, aplicamos uma pesquisa agora em julho, agosto e setembro de demanda turística e, claro, a gente sendo do estado, viajamos, cada um pega um roteiro () um pega um outro pega outro, tem um colega nosso () a gente fica viajando aí 10 dias e se hospeda em hotel e vê, o pessoal não tem qualificação, até o próprio equipamento, o hotel em si é decadente, o empresário, ele acha que ele abriu um hotel na década de 60, está bom, se não caiu está ótimo; o pessoal qualificado, vocês estão rindo, mas é verdade, é sério o negócio, então você pega um hotel, gasta, fizeram uma nova estrutura, uma nova fachada, você entra no hotel, o carpete está furado, está manchado, fedendo a bolor, a mofo, Box de acrílico, quase tudo em cima de ti, telefone quase nunca funciona, a roupa de cama é uma coisa horrorosa, está fina já, você olha consegue enxergar tudo do outro lado, então são detalhezinhos que a gente presta atenção e comenta – não fica naquele hotel; e as diárias, são diárias de hotel de litoral, não tem aquele precinho, café da manhã é horrível, o atendimento, você vai pegando o elevador para ir pro apartamento, você fica brigando dentro do elevador com os carros das camareiras porque só tem um elevador para atender um hotel de 4, 5 andares, isso sem contar a questão da mão de obra, não estão preparados, eles acham que – não consegui nada vou trabalhar de porteiro, vou ser camareira, vou atender mesa no hotel e assim vai, é geral, com raras exceções. É claro que nem todas têm bons hotéis administrados por famílias, tem atendimento bom, eles se esforçam, colocam seus empregados pra fazer treinamento, eles tem uma previsão, eles conseguem ver mais além, mas a maioria, ele acha que abriu o negócio dele, ele está atrás do balcão e está te esperando, você tem que ir atrás dele, então essa que é a característica. E tem coisa feia () então é geral, a mentalidade é geral, aí existem sindicatos de hotéis, existe (), existe a federação dos hotéis, por exemplo, a federação, suponhamos que Santa Catarina tenha 3 mil meios de hospedagem que vai desde park, pousada até resort, ela não tem 1% de federalizados, os sindicatos daqui eles têm, aqui em Florianópolis tem quantos hotéis () mil e pouco? Que tenha 600 hotéis, meios de hospedagem, o sindicato não tem 1% dessas atividades centralizadas, eles não conseguem

captar associados, é a mesma coisa (Ibh) portanto, é mais difícil trabalhar, se você tem um sindicato que ele tenha 90% de sindicalizados, aí quer dizer que sindicato e empresário eles têm uma., mas não tem, tanto sindicato, federação, (Ibh). Hoje de manhã eu estava falando com o pessoal de Piratuba para saber os dados da hotelaria () te pra saber como é que anda e até em função da nossa pesquisa e fui pegar esse dado na associação dos hoteleiros, falava diretamente com o presidente, olha não consegui mais dados com os meus colegas, eles não querem mais passar os dados pra mim, então agora vou ter que ligar hotel por hotel para pegar informação, pra fazer média por município.

P: ()

R: Nosso colega () que é bacharel em turismo?

R: Na realidade é o seguinte, eu acho que uma ligação é assim: antigamente (uns 15 anos) quem fazia o controle de qualidade da hotelaria no Brasil era (), depois com a resolução eles passaram a entidade delegada deles...

R: A Ibh?

R: E nos estados () eles transferiram a responsabilidade (da parte operativa) da Embratur para os estados, passando para os órgãos de turismo dos estados, no caso de Santa Catarina para (). Aqui nós tínhamos () ligado a, só que nós tínhamos muito pequeno, na realidade, o nosso quadro de empresário era muito pequeno e passou a não existir mais a questão do controle de qualidade.

R: E capacitação também, isso detonou o processo.

R: Então eu acho isso também um atraso bastante grande que a gente teve () logicamente tem as exceções, Blumenau, aquela região dos vales (), mas a realidade é geral, Santa Catarina, Florianópolis. Então eu acho que nos fez muita falta e faz muita falta hoje a própria Embratur, quando ela mesma operava a questão do controle de qualidade (), isso realmente eu acho que foi um atraso bastante grande, eles transferiram, passaram para o estado e o estado não deu conta e a coisa caiu. Então hoje tu não tens mais referência de hotelaria, acho que o hotel 5 estrelas cobre o preço de 3, o de 3 cobra o preço de 1 e o que não tem nada, não tem nem categoria cobra o preço de 3 porque na região dele não tem, só tem aquele hotel, se quiser ficar fica, se não quiser não fica. Então acho que isso aí até ajudou bastante a degradação dos equipamentos.

R: Faltou o estímulo porque hoje não tem mais 2 estrelas, 3 estrelas. Com a queda das estrelas ficou sem referência o hotel melhor e o empresário (ele está) para conseguir a quarta ou quinta estrela. Se não tem nada, nivelou tudo do melhor ou pior, então pra que eu vou investir? Porque com a questão da classificação ele tinha que ter equipamentos e serviços; pra serviços, a pessoa tinha que estar qualificada, capacitada para exercer aquele serviço, se caiu tudo por água, então se nivelou tudo, então exceto as exceções que eu falei para vocês, então não se tem mais referência. Tu vê que hoje tem muitos folhetos que diz, ainda colocam, hotel 3 estrelas entre parênteses, não pode, é proibido, mas eles colocam para a pessoa ter referência de que tipo de equipamentos eles têm. Então isso realmente veio digamos assim, nivelar o baixo o que a Embratur na época tentou colocar cada um na sua classificação, ate pousada eles chegaram a classificar, a Embratur, hospedaria e pousadas, aí quanto que tinham um norte para tu começar a enquadrar equipamentos e serviços, aí de repente passaram pra Ibh, Ibh não conseguiu, digamos, tocar porque a certificação desses equipamentos é cara, então o Ibh tinha que contratar uma consultoria que estava qualificada pela Embratur e essa certificação ia aquém das possibilidades dos hotéis, então todo mundo resolveu largar de mão e tem hoje acho que 3 ou 4 hotéis no Brasil classificados pela Ibh. Então é a questão da certificação, é aí que entra a história da... Então eu acho que nós perdemos muito com isso. E eu penso também que além do hotel, deveria ter certificação em restaurantes, em campings, pousadas, tudo que houvesse uma procura, uma oferta de serviços, eu acho que tinha que ter uma certificação até para garantir que tipo de equipamento você está usufruindo e até aonde você pode exigir que ele te apresente serviços dentro de uma qualificação, sei lá.

P: Falando de certificação, () mão de obra, o ministério do turismo passou a ter convenio com a Bnt para criação de normas pra garçom, pra atendente,

R: Interessante.

P: no processo de certificação de pessoas e () a base para as primeiras 33 normas era do instituto de hospitalidade.

R: Ah, me lembro, o instituto de hospitalidade fica aqui em Santa Catarina, eles fizeram um levantamento seu eu não engano, eles começaram a trabalhar com a questão, parou, não sei parou, se continuaram, mas não participei das reuniões, não sei como que finalizou essa ().

P: Você sabe me dizer se essas normas da Bnt se tornaram parâmetro, se são utilizadas?

R: Não, quem pode te falar isso, nós temos aqui um colega nosso, Leandro (), ele é arquiteto, ele participou na época em que os hotéis eram enquadrados, classificados pelo instituto Embratur, é ele que fazia toda a medição física e também fazia avaliação e ele participou de oficinas pra certificação também, não sei se ele pode dar essa informação pra vocês, mas eu acredito que não, mas a gente vai checar isso com ele agora.

P: Com relação a certificação você falou do Senac...

R: É porque sempre que a Santur fazia essa qualificação, a gente sempre fechava um convênio com o Senac.

P: E o restante da oferta, oferta pública, Cefet, por exemplo?

R: Não saberia te informar,

Visita

R. Esse é o nosso colega o Antonio conversou sobre o instituto de hospitalidade que estaria normatizando algumas atividades, você sabe se isso evoluiu, se implantaram em Santa Catarina, se tem algum hotel?

Leandro: Sei do projeto, o instituto na época, era vinculado a () e daí a idéia era muito boa, era como se fosse uma Ong, uma coisa assim. Depois ele ganhou corpo e esse instituto de hospitalidade inclusive, fazia parte de uma espécie de um conselho que seria um conselho maior que também trataria da questão da classificação dos hotéis. Ele estaria junto com Ibh, Embratur, ele seria um dos agentes também certificadores, iria tudo pra ele, eles analisariam, os hotéis principalmente de categoria superior, para conferir, para dar realmente a certificação. Daí como o processo de classificação de hotéis está praticamente desde 96, em banho-maria, agora eles querem retomar porque a () e o () exige que a rede hoteleira seja qualificada em outros países, eles vão voltar com esse negócio novamente, vão voltar com o negócio do cadastro, vão voltar com o negócio do cadastro, vão voltar com a classificação () e multa. Mas agora eu não sei se o instituto de hospitalidade vai continuar a ter esse papel que ele tinha, fazia parte desse conselho, a gente não recebeu (), está em banho-maria () do instituto de hospitalidade para realmente efetivamente vai acontecer.

P: As normas deles acabaram entrando em algumas comissões do ministério do turismo, foram validadas em comitês técnicos da Abnt, mas essas normas a gente inclusive está sondando nos lugares, acho que elas não foram adotadas...

R: Não foram efetivamente adotadas. Eu tinha visto o escopo de tudo isso, e era bastante interessante, que era a questão de se profissionalizar, como a classificação também é (), hotelaria (), profissionalizar, ter profissão, daí também entrava a questão do bacharel que até hoje não tinha a profissão regulamentada, devia ter, bacharel em turismo e hotelaria não tem.

R: E sobre a questão, o Leandro também é professor da Univale em turismo e hotelaria e nós estávamos comentando que os cursos de nível superior, aí estávamos comentando que o Bresolin colocou cursos de nível médio pra trabalhos operacionais, como é que tu vê isso Leandro, tu que lidas mais direto com a hotelaria.

R: A gente tem acompanhado () tem visto que está (contado) tecnólogo e pessoal técnico () no mercado, diz que tem vaga pra caramba que não se consegue preencher porque os camaradas não sabem nem interpretar manual, operação de máquina, está sobrando vaga pra nível médio () e está faltando ().

Leandro: Com relação ao profissional de turismo e hotelaria, eu acho que o profissional é muito mal remunerado, acho que nem as vagas de bacharel preenchem justamente porque talvez tenham isso, os tecnólogos que eles podem pagar 600 e um camarada formado em turismo e hotelaria não vai se sujeitar a ganhar 600 reais, até pode nos primeiros meses...

R: Experiência.

Leandro: a gente foi lá, () estou dizendo isso pra vocês () a gente 40, 50 alunos por semestre só campus da Univale (). Esses dias eu () vou ali sempre no restaurante, pra mim fica no caminho, prático () há 10 anos eu vou pra lá e de repente () – oi professor, um cara com uma banca da Malboro da Philip Morris, mais uma moça do lado pra () sorteio pra comprar uma carteira, um lançamento novo; eu falei: - o que estas fazendo aí?; Um rapaz formado; - estou trabalhando aqui, () consegui emprego aqui () o outro paga 600, um rapaz formado em turismo. Então o que eles preferem pagar () e () um profissional que não seja capacitado, mas que eles podem jogar na recepção, como mensageiro, para carregar uma mala e coisa e tal () ele não aceita. Então muito é culpa do próprio mercado empresarial que não valoriza o profissional. Então, está faltando sim vaga para profissional de turismo e hotelaria para profissionalizar o setor, só que eles não contratam e quando contrata o profissional muitas vezes não quer porque ele se desvia da função, vai trabalhar em outra coisa, um rapaz muito bem formado está trabalhando em outra área que não é nem turismo, nem hotelaria e está ganhando pelo

mil, mil e pouquinho e está valendo pelo menos o diploma de curso superior, sai de hotelaria, sai de eventos, sai de agência de viagem,

R: Vai bancário, vai

Leandro: Vai bancário, vai trabalhar na loja do pai, vi montar um negócio

R: Uma pousada, um hotel porque não

Leandro: Porque o mercado não remunera bem. Quais são os mercados turísticos mais importantes em Santa Catarina? Florianópolis e Camburiu, vai ver quanto que eles remuneraram esse pessoal que trabalha, muitas vezes bacharel em turismo. Um ou outro que se destaca e que consegue as vezes trabalhar numa rede ou ir pra fora (), é uma profissão que ainda não é devidamente valorizada, é vista como um prestador de serviços comum e às vezes você pega esses rapazes, alunos que estão há 4 anos, o curso mínimo, os nossos até há 1 ano atrás eram 5, muitos saem sabem falar fluentemente inglês, sabe às vezes falar espanhol, já estagiaram até em empresa de São Paulo.

R: Até para Brasília, Ministério

Leandro: Em compensação tu vê como é questão de mercado, vou te citar dois exemplos: tem um ex-aluno nosso que é gerente de eventos do (), na Califórnia () e o outro, o Abel que já foi diretor da BFH que é a maior construtora hoteleira do país e hoje é gerente de novos projetos da rede Record, só que ele foi conseguir isso em São Paulo e outro foi através de intercambio e foi valorizado lá nos Estados Unidos, porque aqui. São as mesmas pessoas, as mesmas qualificações, cara também sabe falar inglês, formado, já tinha experiência, mas o mercado não absorveu, () mas seria muito melhor ficar no Brasil com os meus pais, mas seu ganhasse pelo menos uns mil e pouco, lá está ganhando em dólar e com a possibilidade de crescimento.

R: Agora, essas pessoas que são formadas () mercado, muitas vezes são absorvidas com esses salários horríveis () nem precisa a gente dizer que () representação sindical da categoria, é um pessoal pouco organizado

R: Eu acho que estão pela briga (B..tur)

R: Concessão dos bacharéis

R: Mas não conseguem, não sei se é falta de força política, estão numa batalha pela regulamentação a profissão. Tem uma ala () até professor, o Luis Gonzaga Godoi (Brito) que é autor de 10 livros de turismo e hotelaria que fala que isso é o que menos interessa para regulamentar, o importante é valorizar a profissão, não regulamentar. A Univale agora tem um curso de design de interiores para competir (), faz dois anos, sai design de interiores só que não pode fazer projeto acima de 500 m². Eu acho que em parte é isso, não tem essa força toda, apesar que tem gente pra caramba, se for quantos bacharéis em turismo e hotelaria no Brasil, olha tem muita gente, mas eu não tem essa força toda, não tem.

R: Mas se de repente saísse de uma associação e partisse para um sindicato o negócio acho que mudaria.

R: Talvez tenha uma resistência do próprio governo em regulamentar a profissão, isso poderia se tornar uma exigência, em cada estabelecimento ter que ter um bacharel formado.

R: Técnico

R: É reconhecido.

R: Teve uma lei há 3 ou 4 anos, lei federal que todo o projeto de financiamento, porque tem linha de financiamento de hotéis, você é empresário não tem o recurso todo pra construir o teu hotel e vai solicitar junto ao Badesp, que são recursos do Bnds, vai ao Badesp (), mas tem uma lei federal que para esses bancos, desenvolvimento deles, para eles liberarem o recurso para financiar, além de toda análise que eles fazem, para ver se () capacitado, se ele tem garantias e que fosse acompanhado junto de um estudo de viabilidade do negócio assinado por um bacharel de turismo, só que na prática... Isso vale para um administrador de empresa, para um ex-funcionário de um banco que tem mais experiência. Então, efetivamente a lei está lá, mas não se cumpre. Então mais um prós () um grande trabalho pra ele fazer estudo de mercado se o empreendimento turístico e hoteleiro que fosse financiado, outra, tem um estudo de mercado pra ele fazer, fazer uma viabilidade bem bacana pra tenta aprovar pelo banco e assinar.

P: Essa característica ela é do bacharel, do () profissional do turismo ou do setor de turismo porque parece que mesmo as ocupações mais ()

R: Acho que é do setor de turismo.

P: Elas são (localizadas em outros setores) em relação a outros setores, contratações, gorjeta.

R: Eu acho que esse setor de turismo onde o turismo acontece de forma () no sul do Brasil principalmente no litoral que são aqueles empregos temporários, que fica aqui só para a temporada de verão, mas durante o mês de julho – oh o ano que vem a gente volta de novo; porque tem contrato, eles ficam inseguros, também não faz carreira e fica um profissional que

não é efetivamente um profissional que vai crescendo na empresa, ele não tem garantia da própria empresa. () por exemplo, em muitos empreendimentos () profissionais vão para outra atividade e quantos depois são recontratados só para a temporada, às vezes nem é profissional da área, às vezes é um pedreiro () é treinado para a temporada, é mão de obra temporária, não é valorizado ()

P: Também não é uma questão local?

R: Setorial.

P: Setorial mesmo.

R: Setorial e acho que também acontece no nordeste, talvez nos mercados mais () Rio de Janeiro, São Paulo aí a remuneração acho que é um pouco melhor e principalmente (), eu não estou dizendo que sou a favor () uma característica da nossa hotelaria, 90% é administração familiar (), mas que os hotéis deles ()

P: E essa distribuição do hotel de rede com os familiares têm mudado?

R: Tem crescido um pouco o percentual, por exemplo talvez a (Santur e a (Ibh)) saibam mais ou menos ()tem feito levantamento há muito tempo, quantos meios de hospedagem efetivamente existem no estado porque se você perguntar para (Bh nacional), a Embratur, o ministério do turismo quantos meios entrando hotéis, resorts, pousadas, () de turismo e similar existem no Brasil, um diz que é 22 mil, o outro diz que é 32, o outro diz que é (25), ninguém sabe, não existe um departamento de campo, in loco, um inventário, tem que ter projeto grande (), tem gente, tem que ter recurso, tem que ter condução, eles não sabem, é tudo chutado, eles chutam: ah, 9% dos empregos no Brasil estão ligados diretamente ou indiretamente ao turismo, chute. Se o cara numa palestra, um cara da área um pouco mais conceituado disser que 6, é 6; se disser que é 7, é 7, se dizer que é 12 é 12. Eu acho que é muito organização do setor, é pouco tempo () às vezes dentro do próprio (traile) um dando um tiro para um lado, dando tiro pro outro, é uma questão de um órgão público, agora que está mais legal, nesses últimos anos está mais unido, Santur com a (Ibh), Santur com (Abab) os dois falando a mesma linguagem, até pouco tempo e não se sabe agora como vai ser, depende muito da luminosidade. Academia que, por exemplo, também não é muito valorizada, sempre tem aqueles () o choque do profissional, da área que tem experiência, que entrou naquilo pra ganhar dinheiro, depois adquire uma experiência em hotelaria e um camarada com formação acadêmica – você entende de academia, você só entende de mercadoria, eu que entendo de hotel na prática. () ainda não é valorizado.

R: Eu acho assim, essa colocação que você falou da (Fifa) também com essa questão de voltar a classificação, eu acho que vai exigir então muita qualificação desse pessoal que vai entrar na hotelaria. Eu acho que com esse objetivo, eu acho que as coisas vão dar uma ()

R: Posso falar uma coisa, só entre nós, a Rede Globo aqui ()? Hoje no processo de classificação a Bih é parceira da Embratur, a quarta () que houve no sistema de classificação que aconteceu em 2002 para 2003 com a criação do ministério do turismo, que todas as atribuições antes eram da Embratur, passou para o ministério do turismo, foi proposta da Bnh em parceria com a Embratur, na verdade proposta, é a mesma matriz que existia que criou (), mas de 96 pra cá, foi a própria Bih que ajudou a enterrar o processo de classificação, ela criou um sistema paralelo de classificação que era de asterisco que se confundia com as estrelas que era da Embratur, colocava placa () procuradoria geral da união, o ministério público mandou retirar, depois ela fez um sistema de classificação meio que direcionado para ela, ou seja, hotéis que fossem conveniados e ele tentando eliminar certos itens que poderia fazer com um hotel da rede deles, dos associados, caísse de categoria passasse de 4 para 3. Então vou e dar um exemplo assim, até () fez, eu acho que para qualificar, a lei tem que ser clara, para 3 estrelas exige 100% dos quartos () tem que ter 12 metros quadrados, se tiver um que tem 11, está fora () o que eles fizeram 70% só com 12 metros quadrados, os 30 restantes, não fala nada. Ela deixa em aberto. Então pode ter um hotel 3 estrelas com quartos de 12, mas pode ter um quarto de 7 metros quadrados que nem para uma pega. Então essas coisas vão deixar meio que para proteger. Outro grupo que teve uma influência danada em fazer essas concessões, a rede Othon, pelo Brasil tem muita ingerência políticas na formulação das () e ingerência corporativa como da (Bnh) e da rede Othon, a rede Othon é uma das redes mais antigas, 51 hotéis espalhados no país, tudo hotéis caindo aos pedaços, tu vai lá em Copacabana () são novinhos vendo de fora, e eles mandaram tirar certos itens que poderiam se entrasse no processo de classificação () o hotel deles ia cair de 4 para 3.

R: Os associados

R: Os associados também. Não estou suspeitando, não acompanhei o processo de avaliação e classificação, não sei se continua, mas sabe qual o único hotel em Santa Catarina que foi classificado?

R: O (). Acho que não tem mais.

R: E essa classificação, eu acho que é coisa importantíssima. () a primeira coisa que o aluno fala na aula – professor esse negócio de classificação é bobagem () hotel social, por preço, Formula I, Íbis, Novo Hotel, Mercuri, o próprio cliente da rede já identifica, faz o roteiro dele, vê onde ele pode ir. Eu falo se fosse bobagem classificação por que os dois países que mais recebem turista no mundo têm sistema de classificação? Um há 108 anos, que é a (França) (), e o espanhol que desde 1977 é um sistema governamental, dentro do ministério do turismo, o que mantém, você vai lá os hotéis são identificados, estrela e tal, classificado por () se é rural, se é urbano, resort () tipo de padrão operacional e aqui deixaram há 12 anos agora estão tentando retomar. Por isso que nós estamos falando Eu fui numa reunião lá, faz um mês e pouco r a gente pensou, eu fui lá, () que era uma reformulação da () que a gente pudesse como técnico () sabe o que era? Eles estavam pedindo socorro pra a gente porque até o final de outubro o comitê olímpico internacional exige que o Rio de Janeiro e Niterói e depois Brasília, São Paulo, Belo Horizonte e Salvador que são os possíveis lugares onde vão acontecer a olimpíada e a da copa do mundo, tem até o final de outubro, em caráter emergencial, a classe hoteleira classificada. Como eles não tinha tempo para contratar ou treinar 300 técnicos para fazer curso de qualificação, chamaram os antigos e mais o pessoal do Inmetro dos estados para ajudar, que a gente vá até o Rio pra ajudar eles a classificar, eu não vou não, não estou nem aí, tapar buraco dos outros, de Santa Catarina eu ajudo pra sair essa coisa da copa de 2014 que é candidato também (candidato) estamos correndo por fora, Curitiba, Fortaleza, Rio Branco no Acre, Belém. Então agora, como o () exigiu, eles querem realmente fazer que a coisa seja séria, porque é exigência internacional.

R: Pelo menos já é uma brecha

R: Um brecha de que a coisa vai. O pessoal está se convencendo que o mundo tem que se regulamentar...

R: Tem que ter padrão para as pessoas se orientarem também

R: () imagine de cadastrar dava até para fazer (estimativa) de quantos meios de hospedagem () Florianópolis que não são nem 3 estados. Clandestinos

R: Literalmente sem registro na prefeitura, sem nada. Assim como abre véspera de verão, novembro assim, você passa lá já não tem mais nada, nunca foi pousada, é clandestina ou então usufrui daquele período sem grande demanda, depois vê que no inverno não dá mais nada fecha, vai para outra cidade, faz a mesma coisa.

R: E depois outra coisa, o ministério do turismo coloca uma resolução, nós temos que controlar. Mas quem que vai controlar? Eles tem dois caras lá, nós não temos fiscal, não temos nem poder de polícia no estado. Quem que vai controlar a rede se hotel usando indevidamente a placa? Tem hotel que () está com a placa que já foi revogada desde 1996, está aquela placa branca, de plástico com 3 estrelas. A legislação diz o seguinte, a legislação, lei 6555 do governo federal, diz lá: o uso a estrela é (prerrogativa) e exclusivo do ministério de turismo, se usar a estrela, está fazendo propaganda enganosa, induzindo (), está lá a placa.

R: Mas na verdade ele não quer perder a referência dele.

R: Não quer perder a referencia, a classificação é importante, () induzindo o hóspede, um cara desavisado essa placa de plástico vale, tinha 3 estrelas lá, está classificado e não é já foi desclassificado faz 12 anos, não tem nenhum hotel oficialmente classificado em Santa Catarina nem no Rio Grande do Sul, nós já tivemos 2.400 hotéis classificados até 96, antes da terceira mudança, hoje temos menos de 15, vê como o sistema não deu certo, () da própria (BNH) e depois tinha um sistema relativamente bacana, ele tinha para cada tipo de meio de hospedagem, uma matriz diferente, um formulário diferente porque é diferente a matriz para um hotel fazenda, para um hotel de lazer, para um hotel urbano, para um outro part hotel, para uma pousada, como era na Espanha, na Espanha tinha 15 matrizes, Portugal tem 20, só para os estabelecimentos rurais, ela tem uma matriz só para uso rural, outra para elemento histórico rural, outra para turismo de habilitação, tem uma matriz só para hotel histórico, para hotéis urbanos, só para resort, nós temos uma só transformaram tudo numa só, então vai para um hotel fazenda que tem lá o (forro) de chão batido () tem que ser de barro mesmo, ele já não classifica porque não tem o revestimento de acordo. Então essas adaptações. Estou falando mais de classificação que é a minha

R: E quanto à questão de mão de obra () mais pensando na capacitação porque o Leandro está sempre em contato?

R: É um choro danado dos alunos – professor, eu não consigo emprego, uma parte consegue, que é um pouco mais discreto, às vezes mais preparado () você sai da faculdade qual o currículo que você tem, o histórico escolar, os cursos e os seminários e os estágios que você fez, mesmo assim () 60% dos nossos alunos, as vezes alguns recebem convite () é uma estatística isso, 60% dos nossos alunos, quando estão terminando o estágio já estão recebendo convite do lugar onde eles fizeram estágio para ser funcionário, mas muitos não vão por causa desse problema, lá no nordeste principalmente eles chegam, à maioria volta pra cá depois do estágio () trabalho, também não vai.

P: Com referência aos cursos que são apresentados(), curso que eu falo de nível médio que são apresentados para hotelaria tu acha que...?

R: Curso de nível médio eu vejo assim para mão de obra, de garçom...

P: Camareira

R: Eu acredito muito nesses cursos do Senac, isso sim, isso realmente precisa, os cursos para camareira, mensageiro, auxiliar, garçom essas coisas afirm que não seria serviço de gestão, é mais operacional, mas eu acho super importante, que essa (categoria) também é despreparada, você vê como você é atendido nos restaurantes.

P: Hoje em um curso do Senac que é pago.

R: Não eu te falei da Eliza...

P: Tem uma parceria

R: Tem uma parceria, um grande de um convênio entre governo do estado e Senac para preparação de mão de obra para hotelaria e restaurante e o curso é grátis, mesmo assim ele não consegue captar clientela para preencher as vagas. É claro que existe cursos de Senac aí que estão aberto, que são pagos que também não são baratos, que tem que investir, o curso de guia hoje, um exemplo, um curso de guia está duzentos e pouco por mês, são 6 meses, 1.200, quem tem 1.200 reais para? É claro que é um investimento.

R: O cara normalmente está desempregado.

R: Exatamente, então deixa, é uma qualificação? É, se o cara for bom ele vai conseguir trabalhar, mas só que para tu investir 1.200 reais, eu estou chutando 1.200.

R: Garçom e barman é 300 reais

R: Agora assim, a questão da qualidade do ensino não se discute porque é a referência que nós temos, é a referência que se tem que você está realmente investindo num curso de primeira qualidade. Existem outros cursos que são mais em conta, mas não conheço.

P: O Cefet começou a fazer alguma coisa a nível básico

R: É () até o final do ano, faculdade.

P: A Infet vai virar...

R: É. Mas eu vejo assim, as atividades barman, mensageiro, camareiras super bons esses cursos são os mais conceituados, a referência que você tem é isso. Desde que eu me conheço por gente, 30, 40 anos atrás os ricos hotéis escola, que nem Águas de São Pedro em São Paulo escola do Senac, um dos hotéis escola que tem lá, tanto que ainda hoje entre as melhores escolas de hotelaria é o Senac que promove esses cursos também a nível médio.

P: Eles têm nohal, então quando se fala em curso, fala Senac, não é barato, mas agora como tem esse convênio com o governo e o governo está subsidiando, mesmo assim tu não consegue vaga, o próprio empresário não libera os funcionários para fazer curso de graça.

R: O grande problema também é a questão da conscientização () o governo está em convênio com o Senac, estão aí emprestando esses cursos graciosamente, não consegue preencher até também por culpa do próprio empresário – como é que eu vou ficar sem minha camareira durante 3 dias na semana? É a questão da () acontece, curso grátis para camareira, para carregador de mala ()

P: Tem exceções, por exemplo, tem um hotel lá em (Miramar) que se chama (Vila Bel), ele leva todo o semestre no cara do Senac e o cara da hotelaria, do Casteli, para fazer um curso () obrigações dentro do hotel, uma hora é um curso de camareira, uma hora é um curso de barman, uma hora é um curso de atualização e gestão e subsidia os funcionários, por exemplo, que não tem ensino médio concluído, ele subsidia o pagamento (). Os caras do Senac estão aí à disposição.

R: É hoje se você não consegue manter um convênio, é caro pra tu desembolsar.

P: E quais são os requisitos, pra quem está trabalhando no setor?

R: Aí eu não sei, aí é com a Eliza, eu não sei qual é pré-requisito que a secretaria exige

R: Mas eu já que pra todos não necessariamente, seja garçom para se esmerar em garçom, seja camareira

R: Não é qualificação, eu não sei exatamente, mas eu acho que estão pegando para qualificar para ser garçom, eles estão digamos, bloqueando as pessoas que não tem emprego que tem uma qualificação para poder exercer uma atividade dentro da área de hotelaria e restaurantes, se eu não me engano vai ter até curso para agente de viagem, para atendimento em agência, para atender recepção em eventos, é por aí o negócio. Eu não conheço esse projeto, mas eu sei que é um grande projeto, mas eu sei que é um grande guarda-chuva, que em “n” cursos e que estão à disposição gratuitamente para () catarinense. Mas é isso não consegue clientela, é difícil, às vezes a gente fala, mas as pessoas não acreditam, mas a gente () importante.

Vamos tirar uma foto. (), o curso é, qual é o perfil que está se buscando, capacitar, o número de pessoas, se estão conseguindo ou não fechar essas turmas, carga horário, quem são esses professores que estão () as aulas.

Vocês são de São Paulo?

Tem cara de curintiana.

Conseguimos motorista para levá-las lá.

CD-6=50,40

Entrevista: Elisa Wypś Sant’Ana Deliz – SANTUR

P:

R: a gente precisava avaliar programas construídos para a área de turismo para a gente poder identificar se estavam adequados à proposta e assinados com a proposta do próprio ministério. Então a gente fez uma leitura o ano passado de tudo isso. E ai dos programas estabelecidos pela lei a gente construiu dentro, por exemplo, subprograma de qualificação de equipamentos e serviços (), então eu criei o programa, a arte de bem receber () em Santa Catarina que é um programa que vai trabalhar todas as áreas de gestão dos conceitos de turismo no estado todo. Começamos pela grande Florianópolis no ano passado uma parceria em primeira instancia com o Senac, o Senac está desenvolvendo os cursos técnicos na área de gerenciamento () de transportes o curso de guia regional, esse ano termina o regional, entramos no nacional ano que vem, na parte de hospedagem de hotelaria, em vários âmbitos: governança, fizemos curso de (fomeliê) num primeiro momento também, então tem vários cursos em várias áreas, foi feito uma pesquisa junto ao grupo de gestores do conselho regional, da governança regional de Florianópolis, que entenderam que os cursos mais prioritários eram aqueles naquele momento que a gente fez o questionamento. Então esses cursos eles iniciaram, eles estão, dando (reconhecimento) embora o projeto ele é para a grande Florianópolis que é a região turística, a gente iniciou pela cidade de Florianópolis, depois ela vai unificando pelas cidades vizinhas. Fora esse projeto que teve início, então nós fechamos um outro projeto esse ano com recurso do fundo turismo, que nós temos o fundo que dá suporte estadual, fundo de turismo ()esporte que é então para a gente andar nas outras regiões do estado também. Então a qualificação está sendo trabalhada técnica dessa forma. E ai vem as outras parcerias que estão já sendo alinhavadas com o Sebrae na questão de gestão empresarial com uma consultoria que está fazendo o mercado dos Estados Unidos e o mercado de Portugal que trabalha junto conosco na Santur, vai trabalhar a questão de idiomas com a parte da hotelaria de Florianópolis com evento direcionado do ano que vem publico de LS então tem toda uma capacitação que a gente está fechando com eles também agora no mês que vem e ai nós estamos trabalhando com outros parceiros que são as universidades, que são o Cefet, em parceria nesse trabalho de qualificação. Um projeto fechado também agora essa semana passada foi o de gastronomia que é a qualificação, primeiro é um resgate gastronômico das colonizações do estado e ai também entra aqui em Florianópolis e depois a qualificação em cima dessa segmentação também ()resultados. Então eu diria assim, que a gente está caminhando na questão da qualificação. Com o ministério temos também projeto para 2009 com relação aos monitores que são os 3: Florianópolis, Balneário e São Joaquim, já encaminhamos as propostas inclusive para reforço () para a questão da qualificação também. O projeto está pronto, estou encaminhando um projeto mesmo sabendo que não tem recurso para este ano, mas estou encaminhando um projeto de qualificação. Então independente das parcerias temos também

uma proposta que é uma parceria com ministério do trabalho também está encaminhado, finalizando para propiciar recurso e avançar nessas questões de qualificação.

P: Formação é de técnico ou

R: É técnico e o básico. Claro que ai tem toda uma expertise de trabalho junto com as universidades que elas são parceiras nossa não só na questão pontual, mas também qualificação e treinamento turístico outras planejamento (), a gente trabalha diretamente hoje com as competências de cada entidade para trabalhar essas questões de qualificação.

P: E a parceria com o Senac foi estabelecida, por quê escolheu o Senac?

R: Porque na realidade no estado é que credencia como o curso de guia é credenciado por eles

P: Eles que tem?

R: Eles que tem até porque nós tínhamos olhado cada um dos atores que são o Sebrae, o Senac, o Cefet, as universidades todas elas tem uma competência em determinada área e a gente procurou olhar essas competências direcionar os cursos que foram as prioridades para competências de cada um, porque nós entendíamos que não adianta você passar um curso de competência como é o guia para uma entidade que não tenha reconhecimento, não tem como dar o aval do credenciamento. Então a distribuição foi feita dessa forma. Tem outros cursos que as próprias universidades estão desenvolvendo de qualificação e ai gente vai dividindo um pouco os parceiros.

P: Essa oferta é feita para quem? Quem está trabalhando

R: Para quem está no mercado. A gente priorizou em função deste padrão de qualidade que o estado está buscando dos serviços políticos, dos equipamentos.

P:

R: O processo seletivo é feito com uma carta de referência da entidade, do hotel, do restaurante, da agência enfim porque ele tem que estar vinculado em alguma instituição, é para esse nicho de mercado, neste momento que te falei que teve essa parceria inicial. Nesse fechamento talvez com o ministério do trabalho ai nós vamos ter uma parcela que não é para pessoas

P:

R: Exatamente, que aí a gente entra na questão da inclusão social, mas nesse primeiro momento, o aporte de recurso do fundo a que vem recebendo ele está trabalhando a participação um dos serviços turísticos já existentes.

P: Mas o profissional que já trabalha, por exemplo, como garçom, ou camareira, ou barman que já trabalha no setor não teriam processo de reconhecimento profissional dele ou é o processo formativo para quem já é da área?

R: Porque é assim, por exemplo, nós vamos pegar uma governanta, o pessoal da governança que já está na área, mas de repente ela não teve, ela está na área mais ela não teve uma certificação técnica que fizesse que ela tem hoje habilitação e qualificação profissional para isso.

P: Mas ela trabalhava.

R: Trabalha. Então quando o pessoal, porque foi isso feito um envolvimento com todas as empresas de (trade), as associações do (trade) para eles poderem desestabilizar para fazer essa capacitação, esse processo nesse estágio realmente tem profissionais que precisam de reciclagem, que precisam ter certificação, que precisam nivelar a capacitação dele. Por isso que a gente não abriu para o grande público porque se eu abro para o grande público nesse momento, e como era uma solicitação em todas as prioridades dos fóruns de regionalização, aparecia, as empresas turísticas apareciam como uma prioridade de qualificação a gente deu como uma estratégia, primeiro qualificar esse pessoal que já está no mercado ou reciclar esse pessoal que está no mercado, atualizar esse pessoal que está no mercado,

P: certificar?

R: Certificar. Como eu disse para você, nesses outros aportes de recursos que estão acontecendo agora ai sim a gente abre para uma outra possibilidade que são pessoas que estão no mercado

P: () que não confundam esse fundo do ministério trabalho. Outras fontes que está buscando, que não que está fechado.

R: A gente está terminando, eu acho que nos próximos dias já está fechado.

P: E você falou de demandas indicados pelos hotéis, tem algum tipo de relação do programa de outro ligado a questão do sindicato dos trabalhadores.

R: Tem, sindicato inclusive ele recebeu o recurso do fundo para trabalhar, sindicatos de hotéis, bares e restaurantes de Florianópolis receberam recurso do fundo para trabalhar as questões

específicas da área dele que é as demandas que eles tem. Então eles têm uma escola, não sei se vocês tiveram oportunidade de conversar com o senhor Tarcilio, eles têm uma escola lá e eles trabalham especificamente o público-alvo deles que não são dos empresários que solicitaram, que nem sempre esse público que, por exemplo, é associado ao Ibg, é associado ao sindicato

P: O sindicato que você está falando é patronal ou

R: É a Foresp é patronal.

P: Entendi, quer dizer, envia patronal você atinge um público (). é o mesmo.

R: É o mesmo. Que daí a gente vai fechando o circuito. Por isso que eu digo que tem várias demandas, hoje esta demanda que eu estou trabalhando foi uma demanda pontual do empresarial. Que eu digo que são empresários que tinham, queriam qualificar os seus empregados, reciclar os seus empregados, dar uma condição melhor e esse recurso foi destinado para esse primeiro momento dessa forma.

P: E a oferta pública de formação o Cefet, por exemplo não consegue ser expressivo nos programas?

R: Nós tivemos três conversas já com o Cefet, com relação a determinados itens. E eu acredito que para 2009 a gente entra junto com eles aí nessa parceria, até ele já pontuou alguns nichos, que eles trabalham muito a gastronomia, então não só isso, mas é o forte deles é aqui na base da ilha, então a gente vai conversar com eles também.

P: São José?

R: É São José que está ligado

P: E aí uma das características do que a gente queria saber é justamente como que você () essas demandas por qualificação, você disse que ficou de consultar o pessoal do ()

R: Na realidade nós fizemos nove fóruns regionais esse ano, no primeiro semestre e nesses fóruns regionais a gente fez uma atualização da nossa priorização regional, e a qualificação ela aparecia nessa priorização. E esse grupo, que eu digo que é a governança regional que participa dos fóruns, foram eles que elegeram quais eram as prioridades regionais de qualificação nesse momento. Por isso que a gente vai trabalhar pontualmente em cima. Por exemplo, a (serra) agora está aguardando a liberação desse recurso que foi aprovado para a gente trabalhar a questão de guia regional, em cima as questões de turismo de aventura, a qualificação é uma parceria com a Berça de trabalharmos a questão da qualificação profissional nessa área, em receptivo, cursos de idiomas inglês e espanhol então tem várias demandas que a gente vai ver as prioridades em função do que tem de recurso disponível para esse ano. E aí a gente vai trabalhando.

P: Hoje você estão com quantas vagas?

R: Por média de turma?

P: é.

R: Tem 30, 35, no estado como um todo em Florianópolis agora, fechamos cinco deve fechar mais umas 3 agora para o final do ano.

P: E para o trabalhador o curso é grátis?

R: Tem cursos.

P: E é fácil montar as turmas.

R: Tranquilo, tem cursos até que tenha mais procura do que outros,

P: É fora do horário de trabalho?

R: Exatamente. Então agora, por exemplo: curso de garçom eu tenho na região como um todo aqui dentro de Florianópolis, então quer dizer turmas aqui a gente está agora fechando uma turma só para as praias norte, e depois eu tenho o governador Celso Ramos, eu tenho outras regiões da Grande Florianópolis que preciso atingir também. Vai depender do que eu tenho de recurso. Eu vou fazendo em função da

P: Ele está instalado aonde?

R: Aqui

P: O Senac vem para cá?

R: Não. O Senac vai para lá,

P: Tem alguma coisa móvel?

R: Vai fazer isso lá, a carreta móvel deles eles também já agendaram para a gente, ela vai estar trabalhando porque o recurso maior está previsto para começo do ano que vem, ela para está trabalhando novas, que a carreta é muito mais da parte de alimentos e bebidas, a parte da gastronomia, na parte de (). Mas as bases de cada uma das entidades aonde tem aonde a gente não tem trabalhado com eles, por exemplo, necessariamente não preciso trabalhar só

com a carreta. Então o Senac de lá ele quer ir para essas demandas acesso, ela vai para os municípios ela vai formar turmas aonde a demanda está.

P: Outros casos laboratórios não são tão difíceis?

R: Não.

P: Tem uma questão com relação a um período que desenvolveu normas de (incentivação) de pessoas na área de turismo, o instituto hospitalidade junto com o ministério do turismo que eu (inclusive o Inmetro construiu 33 normas da Abnt para garçom, barman, camareira, foram adotados por algumas redes de hotéis e que em alguns lugares isso aparece forte como regulamentadora e aí a formação acaba faltando por outras referências ligado à () do Mec, também são essas normas. Tem notícias aqui no estado?

R: Não.

P: Teve algum efeito essa questão das normas da Abnt, Inmetro?

R: A gente tem um conhecimento dessas normas em função de que a gente teve um momento um envolvimento cima da certificação de alguns hotéis () que participaram daqueles movimentos do turismo sustentável, mas as regras básicas de cada uma delas eu não saberia te responder nesse momento.

P: Mas não é uma coisa que aparece?

R: Não. Talvez a Bh saberia te responder melhor, eu não tenho direcionamento de ações pontuais que tenham...

P: Não aparece para como demanda pra você uma preocupação com relação a- precisamos atender a tal norma?

R: Não. pra mim não chegou nenhum pleito de classificação, nada relacionado a normas.

P: Ligado a normas?

R: Não. Até tenho curiosidade, você falando até tenho curiosidade para saber o que isso envolve.

P: Como que se dá hoje a qualificação em termos de integração para fazer outras políticas do governo do estado, vocês têm algum planejamento estratégico, vai envolver tal setor então também tem uma dimensão de classificação profissional.

R: Assim, pela importância que é, eu diria que nós temos que caminhar muito mais ainda. Digamos que a qualificação ela passou a ter um vulto melhor, uma visão melhor de focos, de estratégias de investimento depois que nós olhamos esse documento com mais propriedade, eu venho da área de educação, você vê a importância que é a capacitação profissional e eu não estou falando só a nível de Santa Catarina, eu estou falando a nível de Brasil mesmo, você elege infra-estrutura, você elege outras áreas, infra-estrutura turística para (comercialização), mas a qualificação ela sempre fica num parâmetro menor de importância e depois que a gente percebeu que hoje, ainda mais quando você corre atrás de um objetivo grande como o estado está indo buscar essa questão da possibilidade de ser sede de uma copa do mundo, você percebe que nós temos que caminhar muito pra qualificar o nosso pessoal no mercado. Então, essa visão, ela começou a aparecer em função disso, da gente colocar que não adianta, nós somos hoje o melhor destino, escolhido por público leitor e está o menor destino turístico do Brasil. Temos produtos de qualidade, pessoas referendando esses produtos, mas como é que está a nossa base? Nós temos que caminhar muito com relação à qualificação profissional, então eu, enquanto gerente, tenho defendido muito que a qualificação é um, realmente, dos itens de prioridade das políticas estaduais que tem que se dar aos focos diferenciados. Ainda é muito, digamos assim, que é muito pequeno o investimento feito nessa área. Isso já é consciência e o próprio conselho que se estabeleceu esse ano, ele também entende que nós temos que qualificar em todas as áreas direta e indiretamente. Agora no movimento do projeto () a gente tem todo um envolvimento com as polícias rodoviárias, a estadual, a federal, taxista, frentista e todo o público que serve. que presta serviços que não é diretamente ligado a funções, então esse envolvimento todo, essa construção é que a gente está querendo mostrar.

P: O profissional do setor tem baixa escolaridade também, como que é essa coisa da relação da qualificação com a escolaridade? Ele tem alguma coisa pensada nessa linha de integração que ela falou ou não? Escolaridade

R: Como que é?

P: Nós estamos na formação da governança, estamos falando da camareira, do garçom, isso a gente pode fazer um programa de qualificação profissional independente de escolaridade ou eu posso pensar políticas que vão integrando essa qualificação.

R: Com certeza.

P: O que tem avançado em termos de preocupação?

R: Eu considero assim: inclusive tem uma pesquisa acontecendo, seria uma amostragem que vai nos dar um dado importante porque é assim: você é dono de um hotel, por exemplo, se você não está conscientizado da importância que seu funcionário, colaborador tem da qualificação profissional, você não vai entender como uma ação prioritária de gestão do seu negócio não é verdade? Automaticamente se você não pensa assim, você desmotiva o teu colaborador porque ele não vai se sentir estimulado, se ele se qualificar ou não, você não está dando nenhum tipo de motivação que possa dizer assim – puxa vida, mas que bom, você passou de um nível pra outro agora. Então tem muito à questão do empresário, então a questão do empresário, eu considero importantíssima, nós temos que também qualificar os gestores, não só o dono do negócio, mas também os gerentes, o pessoal que está à frente, se esse processo for feito de uma forma sistematizada, aí sim, a gente consegue fazer com que haja muito mais facilidades de integrar a governança com o recepcionista do hotel, que a linguagem da própria filosofia do negócio seja afastada de uma outra forma, assim cada um fica no individual, cada um se qualifica dentro daquela área, mal conversa, mal se relaciona, então esse é um movimento que gente tem feito muito com o empresariado aqui na cidade.

P: Quando você fala de empresariado, você está falando de tamanhos diferentes?

R: Claro, (pousada até o hotel) pelo maior. Então a gente tem assim interlocução muito constante de conversa com eles porque como a gente apenas não executa, a gente constrói as parcerias, mas as demandas chegam, a gente ouve, o empresariado coloca a situação deles, a gente tem movimentos, cada um dos cursos a gente procura conversar com quem está fazendo o curso, ouvir esse feedback do colaborador para saber o que ele está pensando com relação à isso, daquilo que é a construção do processo profissional, de uma atividade profissional dele se está sendo realmente, se está agregando valor o curso a, b, c ou d, então a gente conversar também, na finalização do curso a gente procura fazer uma pesquisa com quem está se formando para ouvir se realmente é muito interessante, a gente precisava ter muito mais recurso disponível para avançar mais como um todo.

P: Tem alguma relação com a escola, ensino fundamental, médio?

R: Aí nós temos um trabalho também que nós pegamos três experiências. que são de Joinville, () sul, tem mais outras pra gente trabalhar, também é uma priorização que apareceu na priorização que é trabalhar o turismo nas escolas de ensino fundamental e médio. Então o que a gente pegou? Essas experiências que foram feitas com esses projetos, com cartilhas que já foram desenvolvidas, a discussão iniciou agora há cerca de 1 mês, 2 atrás pra gente em 2009 também trabalhar uma parte dessas questões na (matriz) curricular das escolas.

P: Educação de adultos?

R: Aí é muito mais conscientização do que qualificação, aí nós estamos trabalhando muito mais a conscientização.

P: Aí é para a rede de crianças?

R: É. E aí não tem uma qualificação específica.

P: Não tem uma transversal que entra?

R: A gente está construindo, digamos assim, conversas com parceiros importantes. Já teve até um início de conversa com a própria secretaria de educação do estado pra gente ver de que forma a gente poderia entrar nas escolas de forma mais efetiva, por enquanto ele entra, mas em ações mais isoladas, não faz parte do cenário da matriz dele.

P: Uma questão interessante, a gente ouviu em duas outras entrevistas que muitas vezes o pessoal local tem perdido o emprego para quem vem do Rio Grande do Sul, por exemplo, trabalhar na alta temporada, por que isso?

R: Olha, do que eu conheço das informações que eu tenho, desse público que vem é que como tem uma base de escola de hotelaria muito.. estou falando de hotelaria, que () que é uma das escolas pioneiras de hotelaria, eles tinham a base () ele tem uma formação muito interessante e aí, por essa formação, quando diz que participou desse movimento que tem uma base técnica de desenvolvimento dessa base lá no Rio Grande do Sul..

P: Forma lá e manda pra cá.

R: E não só por isso, esse é um dos aspectos, hoje em conversa tanto com o Paraná, mas é mais forte, mais latente com o Rio Grande do Sul, eles vêem no estado uma grande oportunidade não só de qualidade de vida porque é muito bom morar aqui, mas como oportunidade de você ter pela própria demanda, a oferta de equipamentos que a ilha tem () Florianópolis, tem muito espaço pra quem é bom aqui e nós ainda não temos uma mão de obra tão qualificada aqui como é a formação deles. Nós temos escolas de turismo e hotelaria lá, aí são escolas de hotelaria, deve ser uma variável das (). E realmente, fiz uma pesquisa o semestre passado, de 10 recepcionistas que eu entrevistei, 5 eram gaúchas, por que? Salário

melhor aqui, é mais oportunidade, eu trabalho de manhã no hotel, à tarde eu faço um free lá com o fulano.

P: Tem que pegar o pessoal daqui e mandar pra lá.

R: Mas nós temos boas escolas, é uma questão de foco de mercado, eu acho que as nossas escolas também são boas. Só que eles, nessa área de hotelaria, agora que o estado começa realmente a trabalhar, na questão de hotelaria e turismo a gente é muito forte; em hotelaria temos a Univale, temos em Joinville agora uma escola que tem uma parceria com a universidade da Suíça que é uma boa escola. Então é uma boa escola, mas é início ainda.

P: E que está formando para um outro nível, não nível superior, talvez não seja a demanda.

R: Que é técnica, que eu estou falando pra você que é técnico.

P: Operacional

R: É e eu falei já para vários movimentos de pensamentos diferenciados de universidades, que nós temos também hoje várias universidades do estado fechando, de turismo e aí eu disse: - mas qual é o foco, será que é turismo, será que é curso superior e os cursos técnicos? Então existe hoje todo um direcionamento de estudos olhando essa possibilidade de voltar à questão das escolas técnicas voltadas pra área: de hotelaria, de eventos, de turismo porque a carga horária é menor, porque forma em menos tempo, mas com a mesma qualidade quanto.

P: Com salário mais baixo?

R: Aí é uma opção, você disse que tem muita demanda de foram, mas vamos olhar essa demanda de fora, ela está em nível de gestão ou ela está no nível operacional?

P: No nível operacional.

R: É isso que eu estou te falando

P: Que é onde está o buraco?

R: Onde está o buraco. Então, quer dizer, de repente (de estar) melhor lá, não vão vir aqui porque de repente esse salário não é interessante, de repente o salário interessante está sendo nesse

P: Nesse nível?

R: Nesse nível, mas para nós foi um paralelo de análise e tem várias universidades que estão repensando a questão da oportunidade do curso técnico.

P: Talvez esses cursos tenham algumas regras intermediárias.

R: Porque é assim, uma coisa que chamou atenção...

P: Porque a coisa do itinerário que formavam uma qualificação, depois completar a formação, isso interessa para os básicos se profissionalizarem e continuarem na formação.

R: Uma coisa que chamou atenção quando foi ofertado os cursos aqui, pelo menos aqui em Florianópolis, foram assim, tinham cursos rápidos, cursos de 40 horas, de 80, de 110 e tinham cursos de tecnólogos que eram cursos mais longos, cursos de 1 ½ ano, o que aconteceu?

P: Pro técnico?

R: Pro de longa duração e cursos pagos, ele não teria envolvimento porque eles querem uma capacitação mais breve, eles não querem uma capacitação tão longa, então isso chamou a atenção porque eu tive que transformar o curso de tecnólogo em hotelaria em curso técnico, um curso mais rápido, um curso mais abreviado, porque esse nível de profissional que você está falando, ele não quer estar toda à noite trabalhando, o ano todo, toda à noite...

P: Não é que ele não quer estar também. Às vezes não suporta, não tem condições.

R: Por quê? Uma pela questão profissional, ele tem que trabalhar, quando chega na alta temporada ele tem que trabalhar, então ele quer um curso que lhe dê habilitação mais centrado, então a gente tem que negociar.

P: E tem alguma preocupação em estruturar mesmo que seja curso pequeno, mas um conjunto de cursos pequenos que foram um curso maior, não tem?

R: Não.

P: Não tem? A sistemática dos cursos...

R: Por exemplo assim, hoje eu me formei em gestão hoteleira, que é um curso de 300 horas, amanhã eu me formo em eventos e vou fazendo uma construção, não, isso não tem, a não ser os cursos de guia que dá esse ele faz o regional, do regional, ele já elimina as disciplinas que ele fez do regional e ele vai fazer as disciplinas do nacional, aí ele consegue o nacional, elimina as disciplinas do nacional e faz o internacional.

P: Esse está regulamentado, os outros não?

R: Exatamente, agora essa outra com relação, se nós pudéssemos falar – agora eu tenho a Elisa completa em todas as áreas, então ela fez a gestão, aqui, aqui e fechou, isso não é amarrado, digamos na base técnica, estamos falando já da base de nível médio, não de nível superior.

P: Ele poderia completar uma quantidade de créditos e comprovado o trabalho, conseguir uma certificação técnica, por exemplo.

R: Exatamente. Aí eu te pergunto: nem a profissão é regulamentada o que vai dar de diferencial se ele tiver um curso técnico (), então ele vai fazer curso por curso nas áreas que ele tem habilidade, mas são pensamentos, tem várias linhas de pensamento, () qual é a trajetória para a universidade de turismo daqui? É permanecer com cursos de poucas horas? É baixar essa média, formar o técnico e aí se você quer ter o bacharelado, tu segue mais um ano, mais tantas horas, o que seria melhor, mais adequado pro mercado hoje? A gente está discutindo isso na academia porque as universidades no conseguiram esse fôlego mais por que? Entrada de alunos, mas por que? Justamente porque o mercado quer o técnico, então quer o técnico, vamos dar a oportunidade, vamos fazer o tecnólogo e se ele quer o bacharelado depois ele faz a complementação com os (créditos) necessários pra fechar. Tanto é que se você olhar a nível de Brasil, eu estava acompanhando aquela certificação que o Mec fez pro Enade agora nas universidades, aquele () ali, é nível 3 pra baixo; 4 e 5 são universidades federais, aquelas que já são tradicionais de muitos anos, claro que tem todo um envolvimento de pesquisa e tudo mais, mas...

P: Tem os critérios ()

R: Mas vai ficar no mercado porque eu venho da região do vale e universidade de planalto, mas justamente vai ficar no turismo vai ficar realmente quem tem diferencial de atendimento, de qualidade de ensino, de laboratório, de opções, talvez possa ser uma soma de opções. Aí tem que olhar as grades exatamente que nem você falou, bem, começa uma raiz geral pra todos, aí eu sou de hotelaria, vou pra hotelaria; você é de agência, vai pra agência, como é que vai ser isso para gente poder ter essa...?

P: Também setorialmente exigir cargo mais elevado é trabalho mesmo, o nível operacional e ()

R: Eu diria que o grande () de análise é o fato da profissão não ser reconhecida, não é regulamente então qual é a diferença de eu fazer um projeto; qualquer um de nós aqui, eu sou bacharel em turismo, você é em direito, ela em administração, ele em contábeis e aí? Todos nós fazemos projetos, o que vai dar de diferencial () é diferente quando você hoje você tem hoje a sua profissão regulamentada, você tem o amparo todo em cima..

P: Que é o caso do guia ne?

R: É o único. O guia, você falou muito bem, o guia, nós aqui em Florianópolis temos, digamos assim, um problema a ser estudado e resolvido porque nós temos guias no mercado já de muito tempo e esses guias, até conversando com a Tânia num momento lá, como fazer, a gente está tentando achar uma forma, como fazer que os guias tenham uma reciclagem, não só o fato de ter a carteirinha, não tem prazo de validade, mas como fazer com que os guias possam fazer uma reciclagem e aqui tem vários que fizeram lá no início e não reciclaram.

P: Tem que ter um processo de reconhecer um pouco disso pra fazer uma formação complementar ao invés de fazer a formação inteira.

R: Mas a base da entrevista de vocês é para fundamentar o que?

P: São as políticas de certificação profissional exatamente na relação do ministério do turismo com o ministério da educação e o ministério do trabalho. A gente trabalhou alguns anos na criação do sistema nacional de certificação. Vou deixar com você o material, mas tem a ver com a comissão () de certificação que é a idéia de criar processos de regulamentação para as várias profissões, de 22 áreas tem processo de regulamentação e processo de negociação, seria uma comissão nacional a certificação, seria um repertório profissional, seria negociado tripartite: governo, trabalhador e empresário pra negociar aqui profissões, ocupações, qualificações correspondem e que conhecimento e que formação profissional. Nessa comissão está o ministério do turismo, trabalho, saúde, educação e desenvolvimento para discutir essa coisa do repertório nacional profissional, reconhecimento profissional que é em cada um dos setores, o que é formação de nível básico, o que é formação regulamentada via conformidade. e o que é formação mais escolar dentro da educação. Tinha um processo de criação de certificados com validade diferentes. Daí, um pouco como que isso é apropriado do ponto de vista do reconhecimento, (não é termo legal), mas reconhecimento social. O Senac, por exemplo, o certificado do Senac porque ele tem um reconhecimento social construído, o profissional que sai de lá tem um tipo de comportamento já esperado pra quem contrata. Então a idéia é que os certificados, porque hoje em dia um curso é livre, fazer um curso de garçom eu posso fazer em qualquer carga horária, com qualquer professor, diferente de fazer um curso de nível superior que tem alguns critérios ou mesmo técnico de atender lá. Então a idéia é que há um processo de normatizar essa formação (inteira).

R: Entendi, pra que ficasse meio que padrão, pra você ter a tua certificação de garçom, você vai ter que cumprir tantas horas, se esse curso não estiver no padrão estabelecido, você não vai ter ()

P: E aí os processos todos desde sensibilização pra criar comitês, comissões nacionais pra ter um processo de reconhecimento mesmo, conversar com o representante dos empresários, dos trabalhadores pra construir com eles uma coisa que fosse reconhecida e forte a nível de ().

R: Como nós conseguiríamos porque é assim,

P: Nós estamos trabalhando desde 2002

R: Porque é assim: hoje nós temos aqui no mercado as escolas reconhecidas, quando eu falo escola, estou falando de quem capacita, tem o Senac, o Sebrae que são reconhecidos como você falou, mas nós temos empresas de consultoria que trabalham treinamento e aí?

P: Que faz o que quer?

R: Que faz o que quer. cobrar o que quer, determina a carga horária que quer, e daí? Como é que nós vamos cercar tudo isso pra gente poder. Eu, dentro dessa construção, da gestão da política que é o programa de qualificação profissional, estou procurando trabalhar com as competências de quem é reconhecido. Então, por várias oportunidades estiveram aqui pessoas: – mas eu quero trabalhar com educação na área de eco-sistema, de meio ambiente, e tudo mais. Deixa eu fez o (portifólio) da sua empresa, quero ver quem são os professores, que qualificação esses professores têm; - ah não você tem que me dizer o que você tem; eu digo: - não, é o contrário, então tua empresa não está preparada. Então por isso que a gente procurou fazer toda uma triagem, um levantamento de todas as competências dos atores que trabalham conosco, ou seja, institutos, quem são os profissionais que estão aí pra dar competência para eles. (). E essa questão dessas normativas que tem da Bnt estão aqui ou não estão aqui?

P: Elas fazem parte do sistema.

R: Está dentro desse conjunto aqui?

P: Elas seriam incorporadas no sistema nacional, a questão depois... inclusive o nosso objetivo é verificar o quanto essas normas construídas pelo Inmetro e a Bnt, nós vamos também a Porto Seguro e a Belo Horizonte para verificar o quanto inclusive essa coisa tem de fato utilização e impacto local. Talvez essa coisa que vocês estão colocando da questão do comitê olímpico e da copa, da Fifa impacte () normativa da certificação, a classificação dos hotéis e chegue a certificação.

R: Alexandre, mas aí me ocorre o seguinte, por que não é dado tão, assim tão a essas normativas? Se elas existem, se elas estão aí?

P: Porque não são úteis.

R: Não são úteis?

P: Não são; Elas não respondem as necessidades nem dos hotéis, nem dos trabalhadores.

R: Então por que elas existem? Teria que ser feito uma adequação ou o que vai acontecer com elas?

P: Tem que ter um processo de construção diferente, ao invés de construir ()nacionais, partir de coisas mais locais em que você chama o empresário, chama o trabalhador, () constrói um acordo ali

R: Pela minha resposta você está consolidando que elas não são importantes, que do jeito que elas estão

P: Do jeito que elas existem, elas não servem pra nada.

R: Não servem pra nada () interessa saber

P: Não adianta ter um código de trânsito que adota e que não tem fiscalização, então a idéia é construir uma coisa, não igual a um código de trânsito, mas...

R: Mas alguma coisa ()

P: Que seja útil que tenha utilidade, que o empresário, o proprietário do hotel fale: – eu quero que o meu trabalhador esteja dentro dessa norma, tenha esse padrão estabelecido, ele exija isso. E aí ele tem que participar da construção pra ele reconhecer aquilo e a entidade de formação e a entidade de trabalhadores, se você constrói esse constrói esse reconhecimento, consegue criar um instrumento que é útil, vão olhar e querer inclusive interferir – eu quero que essa norma tenha, tais, tais coisas; que abra um processo de negociação, de consulta para utilização efetiva da coisa. No caso do guia, por exemplo, a regulamentação do guia tem critérios que tem mais interesse das pessoas olhar porque impacta diretamente na profissão. Isso não tem nenhum tipo de regulamentação no garçom, o garçom pode ter qualquer tipo de formação, pode ter qualquer qualificação, o curso pode ser qualquer um e mesmo tendo a

norma de garçom, duvido que algum garçom saiba que tem essa norma, qualquer guia de turismo sabe que ele obedece a uma normativa lá.

R: O ministério quer justamente fazer essa análise

P: O ministério está estudando o impacto que não teve ou que teve, em algumas regiões até teve, a forma como foi construída e está revendo essa política de normas pra certificação profissional. Como o Mec e essa coisa da comissão, tem uma questão importante que é o reconhecimento profissional. Quando você lida com garçom ou algumas ocupações em que as pessoas já são profissionais, trazer formações e longa duração pode não ser adequado nessa situação. E aí o sistema de educação não está preparado para trabalhar com essa variante, de aproveitar e saber da vida do trabalhador. E aí os processos de certificação, certificação enquanto reconhecimento do saber pode criar módulos de formação diferentes do que somente o escolar, pegar o jovem e formar pra um setor é uma coisa, agora pegar um que já trabalha tem um outro tipo diferente até de certificação do que ele já sabe, para ele se localizar, imagine se ele tivesse um itinerário formativo, um percurso que ele pudesse fazer, como o guia tem, você falou regional, nacional, se você tivesse isso para um conjunto de ocupações para o setor de turismo, ele poderia ir se localizando num certo nível, se reconhecer ali e aí ter mais claro qual a formação que ele precisa, ele iria mais atrás, o empresário exigiria mais, tem todo um fortalecimento setorial, não atende interesses () do setor, mas aí vamos ver o que acontece.

R: É porque quando eu falei, claro que a gente fala muito mais no direcionado, mas aí em um outro gargalo também que a gente vai trabalhar muito que é a questão da capacitação das pessoas que trabalham na gestão; pessoas como eu que estou aqui, mas nós trabalhamos () e o que acontece? Hoje eu tenho um gerente das (empresárias) que estão lá no norte do estado, mas eles não têm o nivelamento de informação, então nós também temos que capacitar essa questão do gestor público do turismo, que trabalha nas questões do turismo. Por isso que eu te falo, (a arte do bem receber) foi que porque eu achei que o foco de vocês era nas empresas de turismo, mas tem outros envolvimento, tudo por etapas em função do recurso que existe, aquilo que eu falei pra você no primeiro momento trabalhávamos o empresarial, o interesse empresarial para o ano que vem, vamos abrir para os dois mercados, interesse de mercado, () empresarial.

P: Só pra deixar registrado porque não estava gravando antes no comecinho, que você falou que você estava lendo alguns documentos para dar base para ser discutido, que vocês estão desenvolvendo, você podia repetir quais são?

R: Na realidade, quando eu falei pra você no início eu falei que nós temos um plano estadual, que é o plano de desenvolvimento integrado do lazer, que trabalha as três áreas: turismo, cultura e esporte. No caso do turismo além do plano que foi feito o diagnóstico no estado em 293 municípios, ou seja, nas 36 áreas descentralizadas do governo, e todo esse trabalho, ele foi construído em 2003 e 4, que a gente fechou em 2004 e a priorização foi feita em 2005. Foi priorizado? Foi priorizado e aí? Estava lá a priorização. Quando eu entrei em 2007, eu tive que fazer a leitura desses documentos que foram priorizados em 2005, voltei para as regiões pra atualizar as priorizações, pra ver se continuava valendo aquilo que eles tinham priorizado e nessa priorização regional quando eu ouvi os atores das regiões, a qualificação apareceu como um dos pontos fortes da priorização e foi ai então, desse pressuposto – qualificação profissional vem, atores regionais, em que áreas? Quais são as demandas emergenciais de vocês agora? É nesse, nesse, nesse. Então foi priorizado, a partir dessa priorização, que aconteceu no primeiro semestre, agora eu estou direcionando o recurso pra cada uma das regiões em cima dessa priorização. Foi isso que aconteceu, a leitura que foi feita. Mas como eu falei pra você o () que a gente deu esse nome que a gente deu pra ela, vai avançar bastante, o nosso investimento, a nossa previsão orçamentária pra 2009 é grande, eu estou imaginando que seja cerca de 4 milhões () de qualificação profissional. Aí depois, vem os parceiros todos.

P: Isso para 2009?

R: Agora, e não sei é à nível de Florianópolis propriamente dito e aí sim, o investimento vai ser forte, nessa questão de trabalharmos a possibilidade, se o resultado vier que podemos ser sede, não tenha dúvida que o resultado que vai ser um esforço muito grande inclusive na questão de obras também técnicas, focados e () em hotelaria, depois tem os seguimentos, tudo entra, aí é um conjunto de atividades, mas eu acredito que se der certo ().

P: Hoje já tem alguma parceria com a prefeitura na área de qualificação profissional turismo, prefeitura de florianópolis?

R: A prefeitura ela trabalha, todas as (Dce), elas vêm buscar recursos, mas a política estadual de qualificação é um programa maior, então a prefeitura ela pode se beneficiar, mas vai entrar dentro do programa. Então para esses recursos a gente está tentando o máximo pra ficar,

digamos assim, que a política estadual, ela tenha realmente um envolvimento que o dinheiro destinado pra isso vá ser absorvido pra essas questões. Então a política estadual que tem o programa de qualificação, ele vai vir aqui, o investimento hoje para qualquer um destino de Santa Catarina, ele tem que seguir os programas de capacitação. Aí você vai se ajustar () Florianópolis, a prefeitura pode destinar tantas vagas que ela quiser, mas o programa é geral, não é específico.

CD-3=20:28

Entrevista: Valter José da Luz - FHORESC

R: Eu trabalhei na hotelaria diretamente uns 17 anos mais ou menos, sendo 10 no hotel e 7 aqui em Florianópolis e assim que comecei já imediatamente eu fui contratado pelo Senac, eles me procuraram para eu dar uns cursos, isso já no ano 60 no Senac. Então eu já nos anos 60, eu me dedicava ao treinamento de mão de obra, antigamente chamava, ainda hoje chama, recursos humanos também já não estão adotando mais esse termo pessoal, pessoas, para hotelaria e aí permaneci durante 44 anos nessa atividade, nessa mesma função. E nesse tempo todo, esses 44 anos dentro dessa área de treinamento para pessoal da hotelaria, as 3 atividades que mais o hoteleiro, o empresário pede, quer, o mercado vamos dizer assim, pede, é o garçom, a camareira e o recepcionista. As outras funções vem a balança desses dois aí, vem nesses três aí, mas não passa desse aí. Coincidentemente, agora já faz dois, três dias atrás, na sexta-feira eu acho um colega meu me ligou, me passou um e-mail desesperado porque ele precisa de pessoas para treinamento na área do setor de custos; manutenção, hoteleira, manutenção hidráulica tudo manutenção e orçamentos; custos, orçamentos e manutenção. A manutenção, na verdade, também já é uma coisa que há muitos anos se vem debatendo, procurando dar curso e nunca se acertou, não tem um pessoal especializado pra dar esses cursos. Alguma coisa, antigamente era escola técnica federal, hoje é Cefet, eles tinham alguma coisa de escola industrial e parece que tinha alguma coisa, e depois na universidade, aquilo e tal e tal. Tanto isso foi muito procurado e até em Joinville talvez por ser uma cidade mais industrial, um colega nosso (Luis Maia) ele andou fazendo uns cursos fora da cidade e se especializou nisto. E ia até escrever um livro sobre manutenção hoteleira que é até adotado, de uma certa forma adotado no Brasil todo como modelo, mas () a manutenção hoteleira, afora essas três que eu te falei. E agora, estão surgindo essas outras aí () problema de custos. E eu tenho participado desses congressos nacionais de hotelaria, todas essas reuniões da área, quando posso eu vou, nacionais, locais, estaduais, regionais eu vou e tenho visto que os problemas continuam esses e tenho visto alguma coisa nova também do tipo, alguma coisa na parte financeira, na parte econômica. Então, mesmo assim eu acho que nós ainda não avançamos muito, mesmo assim, estou falando aí de 50 anos, não avançamos muito por que? Por diversos motivos: primeiro – o empregado, o colaborador como se queira chamar, o funcionário não quer muito investir em si. O empregador, o patrão muito menos, não quer investimento com aquele medo que ele vá embora, investir nele, então aí os cursos o Senac continuou fazendo os cursos, continua na área, mas fraco, está meio fraco, não está uma coisa assim muito ativa pelo fato de que eles acabaram tendo que cobrar os cursos ultimamente por razões diversas o Senac está cobrando e cobra meio caro, segundo a opinião das pessoas e aí então se já não tinha antes, imagina agora que ele cobra então o Senac deu uma certa queda nesse tipo de curso também. E, no entretanto, surgiram outras faculdades, (Univale), Unisul, mas também não se projetaram muito porque encontram um problema. Uma ocasião ouvi do ministro da educação () ele disse assim: a educação, ela custa muito cara, aí ele explicou porquê, por detrás de cada aluno tem um mundo de gente, tem um mundo de equipamentos e tudo isso é caro, o espaço, o espaço que você constrói para dar treinamento ele é muito ocupado à noite, durante o dia fica vazio e os hotéis que poderiam ceder os seus espaços, nem sempre conseguem. Eu próprio, hoje ainda mesmo depois de aposentado ainda continuo dando umas palestras, eu tenho 12 palestras, 3 cursos e 5 oficinas e não consigo fechar um espaço em que eles tenham possibilidade dentro do hotel, seja por espaço físico porque às vezes eles estão atendendo eventos, seja por reunir o pessoal que hora está de férias, hora é baixa temporada, é um ramo que tem muito esses altos e baixos na temporada. Na temporada

então nem pensar. Então aí também surgiu como concursos () no caso é o Cefet, que e antiga escola industrial, escola técnica federal com cursos bons até, não vou dizer que não mas eles estão mais na área da gastronomia se eu não me engano, não estão muito na área da hospedagem, atinge apenas a parte da gastronomia. E eu ainda acho que o Cefet não tem aquele nohal, aquela experiência, aquela vivência nesta área porque eles começaram agora faz pouco tempo, faz um ano, um ano e pouco e isso demanda muito tempo. Quem tinha isso tudo era o Senac, mas o Senac realmente tem uma tradição estrondosa disso, na parte de gastronomia quanto na parte de hospedagem, ou seja, hotelaria propriamente dita, os dois () tem, mas não conseguem fazer pela demanda que tem de alguns cursos gratuitos. O sindicato () que nós estamos agora também está realizando alguns cursos, até depois eu vou mostrar pra vocês, vocês vão ver que ali eles têm um setor que é a recepção para curso de recepção, tem aqui ao lado para gastronomia e lá em cima eles tem na área de camareira. Gratuito ou paga alguma taxa pequena para cobrir alguns pequenos custos e até que está tendo uma certa procura porque o sindicato tem uma certa facilidade, vamos dizer entre aspas, de impor que o empregado venha aqui fazer, que o patrão manda e o sindicato precisa também demonstrar serviço, volta e meia eu chego aí, eu vejo até que as salas estão cheias, mas também são cursos rápidos. Curso demorado, prolongado que precisaria de mais tempo para a pessoa investir em si, não se consegue. Eu quando comecei no Senac nos anos 60, o curso de gastrônomo tinha 300 horas, então tinha que passar todas as funções de () a metri. Então demandava realmente um bom tempo e até que se conseguiam alguns alunos, na época não era tão difícil a coisa, o estilo de vida era outro. Hoje tem mais necessidade de trabalhar, ganhar dinheiro trabalha mesmo sabendo ou não sabendo as coisas e até já não se faz grande exigência, quem não faz grande exigência? O cliente não faz grandes exigências e aí o empregado também não faz nem o empregador, se ele fizesse mais exigência talvez até o treinamento, a mão de obra, a qualificação seria melhor, mas o cliente não faz grandes exigências porque ele acha que não precisa, às vezes ele desconhece (), às vezes não se preocupa com higiene, nem se preocupa com isso hoje é que estão exigindo que a cozinha seja aberta ao público, mas também o público não pode entrar dentro de uma cozinha sem mais nem menos, sem obedecer alguns padrões de higiene. Agora querem que o próprio depósito onde é guardada a mercadoria seja também próxima, que o cliente veja, o cliente não está nem preocupado com isso, todo mundo () também nem olha essas condições todas. Eu vou dar o mês que vem uma palestra sobre churrascaria para uns alunos do Senac mesmo, para outro curso que não tem nada a ver com hotelaria, gestão empresarial, coisa assim, gestão de negócios, mas o tema que escolheram foi esse aí, churrascaria. Então, na pesquisa, eu estava vendo, eu fiz uma pesquisa para entrar diretamente nesse assunto, eu vi uma série de coisas que o cliente realmente não está nem se preocupando com isso. Então, eu diria que se o cliente fosse também um pouco mais observador, mais exigente, talvez a mão de obra fosse até melhor se exigisse esses tempos em que o garçom tinha que fazer 300 horas. Hoje ela faz em 20. E ele não quer nem 20, quer em 15, 10, eu dou palestra de 3 horas, o sujeito – mas você não pode fazer de 1 hora e meia? Quê isso? Então é a correria do dia-a-dia, o empregado não quer fazer treinamento depois do horário de trabalho dele, não quer antes por razões até lógicas; durante é complicado porque aí pára o restaurante para ele fazer um curso. Então eu te diria que não houve grandes avanços. Não houve. O curso de cozinheiro, por exemplo, o curso de cozinheiro tem mais de 700 horas. Eu participei da criação desse curso de cozinheiro no Brasil que é dado pelo Senac, chama cozinheiro mesmo, então forma o cozinheiro básico, aquele que vai enfrentar a cozinha mesmo lá.

P: Tem aqui em Florianópolis?

R: Tem, muito bom chegar aqui, chegar a fazer 3 turmas no mês, ele dura quase 7 meses, 6 meses e pouco, então ele chega a ter 3 turmas dependendo. Por que? Porque aqui para Florianópolis vem para fazer esse curso. Quando eu era coordenador, eu coordenador lá no Senac do curso de cozinheiro, e eu ajudei a criar esse curso, nós reunimos todos os instrutores, na época era instrutor, não era coordenador, nós nos reuníamos no Brasil todo e nós fomos formatando esse curso que existe hoje ainda, no Brasil todo é igual, 700 horas () e para esse curso de Florianópolis veio gente de países da América do Sul, veio fazer o curso aqui, vem gente do estado todo da federação, vem gente de Florianópolis e vem gente de outros estados brasileiros fazer o curso aqui embora eles possam fazer no estado deles, mas às vezes não tem nem mais vaga lá () então vem pra cá. E eu já cheguei a ter um aluno europeu, veio da Inglaterra, ele veio fazer o curso nosso aqui, ele disse que lá na Inglaterra () ele escolheu o nosso não sei porquê (). Quer dizer, então é um curso de muita fama, de muita aceitação. Mas ainda acho um curso caro, em torno de 6 mil reais hoje, mas é por causa da

matéria prima que se usa, o curso do Senac é uma das melhores matérias primas, então ele é caro, mas mesmo assim a pessoa suporta o custo e vem e faz. Ele fez e voltou para o emprego dele lá na Inglaterra, e mesmo assim ainda acho que o curso deveria ser gratuito é o mínimo (). Eu até tentei como coordenador fazer (). Mas tem até patrocinadores, eu até tentei na época, sabia (), mas no dia-a-dia, ninguém dá um pé de alface, ninguém dava nada, um tomate, o feijão para fazer um prato, os temperos você ainda consegue e um detalhe que eu encontrei dificuldade nesses patrocinadores foi que a maioria quando queria doar, queria doar coisas ou vencida ou já quase vencendo. Umas idéias não muito boas é enrolar. Então eu digo: - não quero. Aí então tem que cobrar mesmo. Aí como que você calculava o custo? Eu fazia uma planilha calculando tudo o que ia custar, o que eu ia usar cada dia e nós trabalhávamos com o menu, o menu completo, o menu do dia porque se for fazer vários pratos, não há dinheiro que chegue, se for fazer um buffet, por exemplo completo, então fazia um menu do dia. Só que () a matéria prima para 45 pessoas, filé mignon e o aluno porque está pagando, ele quer que seja o melhor, lagosta, filé mignon, não é bobo, ele acha que tem que ser o melhor, então se tivesse lá, língua, língua nem pensar (). Então é mais ou menos isso. Então em número eu diria, se tu me perguntar por número de formação, acho que ainda é muito pequeno, deveríamos formar mais gente, não é nem formar, é reformar. Não é nem reformar, é reformular a cabeça do proprietário para ele sim, fazer treinamento e conscientizar, sensibilizar o cliente a ser mais conhecer disso, se preocupar por isso e ele não está preocupado não, o que vier, põe no prato que ele come.

P: E o que falta, o senhor acha que faltam cursos, faltam vagas?

R: Vagas eu até diria que tem, pode ser que haja uma certa briga pelos dois, nós fizemos curso do (Sim) aí tinha que pagar transporte para ele, alimentação, lanche senão ele não ia, tinha que buscar ele em casa e trazer ele no curso senão fazer o curso dentro da casa dele ainda era melhor (), mas infelizmente o (sindicato não tem dinheiro). Então até pode ter vaga, mas dentro dessas exigências, de trazê-lo porque senão ele não vem ele pobre, não pode, não tem condições. Nessa área trabalha dois tipos de pessoas: pobre e desletrado, ele não tem muita cultura, não tem muita formação escolar, um pessoal simples () e depois com o tempo eles vão indo, vão evoluindo, mas até iniciar, eles não têm () então talvez por isso encontre uma certa dificuldade nessa parte de formar turma por quanto se observa essa questão de você se puder custear, despende desse tempo dele que ele fica lá, 3 meses dentro de uma sala de aula, 1 ano, seja o que for, 1 mês, custa dinheiro pra ele. Então precisaria ter, sei lá, uma subvenção, outro dia eu ouvi aí um país, o Canadá, que paga para o sujeito não trabalhar, mas só para ele não incomodar, não tem emprego, está desempregado paga um valor pra ele, um x do salário mínimo, o deles é melhor que o nosso. Então paga pra ele não incomodar. Então, no nosso caso precisaria de um salário pra ele enquanto ele está em estudo, alguma coisa assim, não sei como é que se vai resolver isto. E aí teria os treinamentos in company, os treinamentos dentro da empresas que esbarra com aquela história que eu te falei agora a pouco, um dia tem um evento, outro dia não estão todos os alunos ou estão de férias, agora mesmo eu ia dar uma palestra, hoje à tarde, uma palestra na rede Mirantes de restaurantes, eles: não, porque são 10 restaurantes, uma rede só: - ainda não consegui, um está aqui, outro está lá, não sei que. Então vamos ver lá o que diz o presidente. Eu te diria assim, você não imagina o gosto, a satisfação, o prazer e a alegria que eu tenho em treinar essas pessoas e eu faço isso com um prazer enorme, eu gosto de ver os meninos aprender, mas eu vou te dizer uma coisa, às vezes o pai bota lá um filho, ele não quer nada com nada, pai luta para dar o sustento e ele vai lá no nosso curso, isso no interior, a prefeitura paga, mas aí o aluno não quer nada com nada, às vezes tem problema de drogas, as vezes tem problema de.

Chegou visita (presidente), então vamos subir.

Entrevista – Valter José da Luz e Estanislau Emílio Bresolin - FHORESC

P:

R: mas ela congrega 11 sindicatos no estado de Santa Catarina

P: A gente está fazendo esse questionário para mapear assim com a questão da qualificação profissional no setor de hotelaria...

R: Vocês são do Rio, São Paulo?

P: São Paulo

R: Vocês são da Cut?

P: Nós não somos da Cut, somos da Diesse

R: Diesse é pesquisa?

P: Isso.

R: Vocês foram contratados pela Cut ou não?

R: Qual é a idéia da reunião, então?

P: A gente queria mapear três blocos de idéias básicas: a questão do turismo, que além de estar vindo a Santa Catarina estamos indo a Belo Horizonte a Porto Seguro, esse projeto vem de um convênio com o ministério do turismo, a gente quer um pouco olhar as questões setoriais, locais ligadas sempre a qualificação profissional, ou seja, é um olhar um pouco (), a questão das normas, o ministério do turismo está rediscutindo com aquela parceria com a Inmetro, com a Abnt, a questão das normas, e aí sondar um pouco qual o impacto dele da questão das normas de turismo, qual a relação delas, inclusive com as demandas de formação, de qualificação profissional e depois a questão da participação social, qual que é os mecanismos que tem () dos hotéis das representações patronal e de trabalhadores na definição dos cursos de qualificação, seja na relação com o Mec, Cefet, com o sistema S, o Senai. Então essa questão porque tem uma orientação de algumas políticas de qualificação, experiências que ele tiveram provavelmente com comissão municipal de emprego, os cursos do Fat, um pouco essa definição do sistema público de empregos e qualificação. E um último elemento seria ligado aos currículos mesmo de certificação formação para o setor, aí tem o diálogo com o ministério da educação, a rede federal está em expansão no Cefet, eles estão acho que 1 ano

R: É 1 ano e pouco que eles estão nessa área.

P: São José né?

R: São José.

P: São José que entrou o turismo aqui, eles estão revendo agora a questão do catálogo tecnológico, então o curso que tem área do turismo tem o tecnólogo, tem o técnico e ainda é agora estruturar a formação de () continuada, lida um pouco com as formações do sistema S, do Fat e aí passa pela () sindical da Cut por isso que tem essa relação, essa preocupação

R: Já discutimos aquele convênio, ainda estamos, continua lá.

P: De olhar o quanto essas qualificações todas atendem as necessidades do mercado e quanto está adequado à expansão do turismo na região.

R: E por que vocês escolheram essas três cidades, foi coincidência ou baseados em que?

P: Na realidade é um projeto do ministério do turismo.

R: E eles é que indicaram?

P: É e é em parceria com a Cut, na verdade são escolas da Cut ()

R: As nossas entidades aqui em Florianópolis na área de hotelaria e similares, a gente sempre teve muita preocupação com essa questão da formação da mão de obra. Não sei se o Valter mostrou ou falou pra vocês, mas lá embaixo nós temos uma recepção modelo, temos um bar modelo, temos uma cozinha, aqui em cima nós temos um apartamento modelo, não sei se vocês chegaram a ver. Então a nossa preocupação sempre foi essa para que a gente possa participar desse processo de formação de mão de obra. É uma crítica, o sistema S principalmente na área do comércio, ele deixa muito de desejar pra categoria, por que? Porque os cursos do Senac, ao longo do tempo, se tornaram mais caros do que os cursos privados. As empresas já contribuem em 2,5% da sua folha do pagamento pra essas entidades. E deveriam ter mais facilidade para o treinamento dos seus empregados. Ora, pagar 2,5% da folha para o sistema S, mais 0,8% dá 3,3% com o Sebrae junto e ainda quando precisa de um curso tem que pagar mais caro do que a iniciativa privada oferece, é uma coisa fora de contexto. E em função dessa lacuna que o sistema S deixou, o Senac principalmente, a gente foi atrás dessas...Você veja que o próprio sindicato aqui tem convênio com o Senac e ele banca metade do curso para poder viabilizar alguma coisa para as empresas, para não onerar tanto as empresas nessa área de treinamento. Nós aqui, agora, estamos fazendo treinamento

absolutamente gratuito, nós com parceria com a secretaria do turismo, com o fundo estadual do turismo () então exatamente em função dessa deficiência. A escola da Cut de 1 ano.

R: Já está no segundo ano conosco.

R: 1 ano e meio, dois anos vem também direcionando nessa área, é muito importante pra nós porque soma até porque eles têm uma estrutura muito boa de cursos lá em () então essa questão para nós é fundamental, questão do treinamento e aperfeiçoamento da mão de obra. Nossa cidade aqui, principalmente o nosso estado como um todo, ele descobriu o turismo assim mais através do que as pessoas, ou o melhor, foram descobertos pelo turismo aqui, Florianópolis é um exemplo claro disso, quando a gente viu estava invadido de argentinos, gaúchos e não só utilizando como investindo na área, os primeiros grandes hotéis aqui () foram (), o Hotel da Lagoinha, o Hotel Diplomata () que o Valter trabalhou é um investimento argentino, isso que despertou a cidade para o turismo, essa necessidade de se estruturar que as pessoas estavam vindo, não foram mercados que nós buscamos, hoje nós estamos na briga de buscar mercados, eles apareceram aqui por conta própria, quando nós vimos (), até o argentino começou aqui, até a gente brincava, tinha um colonista aqui que era muito famoso na cidade, chamava de turista Volkswagen, roda muito, gasta pouco, fushinha, e começou aqui, lembra do Décio ()? Turista argentino é turista volkswagen. Rodavam pela cidade inteira, mas gastava pouco. Mas isso é importante para conceituar essa nossa ()

P: O perfil do turismo tem mudado?

R: Tem mudado ao longo do tempo, o argentino é cíclico, o argentino uma época eles estão lá em cima andando no mundo, a moeda deles é mais forte que o dólar. Na outra eles estão lá embaixo, como agora, eles estão tentando sair do fundo do poço, daqui a pouco eles vão ser os melhores da América do Sul de novo, isso é cíclico.

R: São oportunistas.

P: Isso tem acontecido sistematicamente. Em algumas épocas eles chegam aqui, o dinheiro deles valendo tudo e em outras não valendo nada. Isso é normal. Então agora nós estamos no meio do caminho, pra eles até está muito ruim porque a cada ano, nos últimos dois anos, o dólar aqui tem desvalorizado e lá continua subindo. Então como os preços internacionais têm referência em dólar para eles cada vez fica muito mais caro. Agora parece que deu uma recuperada no dólar, vamos ver o que acontece nessa próxima temporada. Mas então para completar essa história do treinamento, eu diria que numa ocasião participando de um evento naquele hotel que era da Varig m Manaus como chama?

R: Tropical.

R: Tropical de Manaus, que era da Varig, lá tinha uma governanta italiana, conversando com ela, o pessoal daquela região, segundo ela, precisaria de 5 anos de treinamento para botar em contato pessoal um hotel tipo o Tropical, que era um hotel internacional. Precisava de 5 anos para botar na frente, não é que ele seria um excelente profissional, para ele ter relacionamento com o hospede por causa da cultura, do tipo de pessoas que tinham lá no Amazonas. E no nordeste, de um modo geral, também tem essa aqui no sul, vamos dizer assim, a cultura é um pouco mais desenvolvida as pessoas, talvez pela origem alemã, italiana etc.. Aqui nós temos um exemplo de um recepcionista num hotel e ele era daqui da região de Santo Amaro, da Imperatriz e ele além de falar o alemão naturalmente e eu tinha um hóspede alemão, da universidade e me mandaram um interprete para acompanhar ele lá. E o interprete ficou feito bobo porque o turista era alemão, meu funcionário é que conversava com ele para o alemão falar inglês o cara falava com ele direto, era uma qualificação do hotel? Não era. O Leo (), esse rapaz inclusive é hoteleiro em Blumenau. Essa região de Águas Mornas, Santo Amaro tem uns alemães que são inteligentes, dedicados, então se você dá uma burilada, ele está pronto pra. O Valter até tem uma experiência que eu lembro sempre nessa questão da, acho que ele nem sabe disso, teve uma ocasião que ele foi dar um curso num hotel de alemães lá em Joinville e ele então queria ensinar como arrumar a cama, como dobrar o cobertor e etc., e nesses hotéis sempre tem uma participação familiar, dos filhos do dono, então a filhas estavam participando do treinamento, tem que ver o que ele disse: – imagina, uma mulher, dona de casa, não saber fazer uma cama e vem um homem ensinar? Então eu me lembro que eu cheguei lá ela estava indignada porque ensinava a fazer cama, imagina? Cultura alemã, mulher, tinha que ensinar a fazer uma cama, é um negócio complicadíssimo. Mas, enfim, isso faz parte do treinamento, o Valter que está a muitos anos nisso tem muitas histórias assim que a gente sempre comenta. E outra, a história do garçom: uma vez o cara falou: - doutor veja isso aqui pra mim a sua bandeja e caneta, a minha ferramenta é bandeja, os garçons tem que ser assim, não adianta, o garçom que sai pegando tudo na mão, esse não é garçom (), o garçom é aquele que sabe () sair com a bandeja. Então, esse tipo de coisa assim que a gente tem que ter sempre preocupação em

treinar. Mas aqui eu via que é muito fácil preparar as pessoas porque eles já têm uma cultura. E nós quando começamos nisso tínhamos muita pressa e não tínhamos nem como fazer muito isso, pegava o cara, botava ele com uma roupa de garçom e dizia: - tu tem que enfiar as coisas aqui dentro da bandeja. E largava ele lá. Era assim, não tinha outro jeito, como é que ia fazer? Tinha que atender esse povo que estava aqui, não dava tempo de formar ninguém. Recepcionista a gente pegava muito no curso do Senac de corretora de imóveis porque não tinha recepcionista de hotel. Outra crítica, que o Senac sempre se pautou por fazer curso, quer dizer, se eu precisar fazer um treinamento na minha empresa seu eu não tiver 15 camareiras, ele não faz. Isso o Valter sabe, eu sempre critiquei o Senac por isso, aí nós juntamos 15, essa coisa é complicada. Eu levar a camareira do outro para o meu hotel ou mandar a minha pro hotel dele, fica sempre aquela coisa – se ela for boa ele vai ficar () na cama. São essas dificuldades que a gente vê que são coisas que acontecem e que a gente tem que ter noção disso para essa questão. E o Senac está lá – junta 15 aí e faz. No um hotel não tem 15 camareiras, eu achava que eles tinham que fazer curso assim, passar nos hotéis, tem quantas aqui, meia dúzia? E nem dá pra fazer tudo, vai tirar todo mundo num horário? Não dá certo, então tem que ter os seus cuidados, formar instrutores dentro das empresas, forma instrutor para que essas pessoas possam ir nas empresas dar uma...

R: Um multiplicador, criar um multiplicador.

R: Quando o João Dória foi presidente da Embratur, ele chegou a criar uma fundação que só se preocuparia com a formação de mão de obra, mas depois ele saiu da Embratur, o processo não teve continuidade. Era uma idéia do governo que o governo entrasse, mas o governo sempre esteve muito afastado. Hoje a gente sabe que tem muita verba pra educação, pra treinamento, a própria arrecadação sindical compara aquela, (como que chama?) os 30% de arrecadação sindical até agora está repassando 5% para a Cut, está entrando nesses 20 do governo, porque eles têm tanto dinheiro nisso, esse dinheiro vai e eles não tem aplicação. Me disse o Pegado que é da central dos trabalhadores, ele falou que ele faz parte do conselho, eles não sabe o que fazer com essa verba porque não tem estrutura e ela tem, parece, uma amarração, um tipo de aplicação da arrecadação sindical, eles não sabem o que fazer com tanto dinheiro que tem lá. Então são coisas assim que a gente sabe que atualmente tem essa disponibilidade. O próprio Sebrae tem verbas para fazer convênios para treinamento, mas ainda não é uma coisa muito aberta, ainda ficam priorizando algumas identidades, algum tipo de verbas que ainda não é muito aberto (pra gente acreditar nisso) de qualquer sorte é uma abertura. Mas eu estou falando, falando, mas eu não sei qual o objetivo de vocês, interrompam, façam perguntas, questionem.

P: Com relação às necessidades do turismo da região, a questão da qualificação, o setor tem o atendimento do turismo e daí a concorrência com outros destinos turísticos, por exemplo, qual a relação da qualificação com as características do turismo aqui?

R: Eu diria assim, a gente avançou muito, nós estamos falando de uma época que a gente pegava o cara, vestia ele de garçom e botava ele no restaurante e restaurante bom. Por quê? Porque de repente o cara tinha um volume, sei lá, rodar 50 pessoas por dia e daqui a pouco passou a rodar 200, 300 em alta temporada e tinha que fazer, não tinha outro jeito, onde é que ia arrumar? Até hoje nós temos um potencial grande de pessoas que vem pra cá trabalhar na temporada, principalmente gaúchos é um mercado assim. Aqui em Florianópolis, vocês não são daqui, não tem nenhum problema para dizer, nós, o Florianopolitano, o nosso cidadão ele é muito tímido, ele quer saber onde é o emprego dele, mas ele não ai atrás. Então esses, os gaúchos que vêm pra cá, eles já vêm tirado no mercado, vão de encontro, oferecem, trazem currículo, se abrir qualquer oferta, vai aparecer currículo, 90% é gaúcho, são mais profissionais.

P: E a qualificação é similar?

R: A qualificação é similar porque hoje a gente tem aqui em Florianópolis mesmo, há, na cidade, eu diria assim na sociedade, há uma certa frustração com a atividade do turismo, na formação, eu explico: é que do nada, eu me lembro que a 30 anos atrás o sindicato () nós tínhamos uma faculdade em São Paulo e outra no Rio que formavam em turismo, não era hotelaria, era turismo e de repente aqui em Florianópolis tinha 8 faculdades oferecendo curso de turismo e chegou a 10. Atualmente eu não sei, deve estar aí uns 3 ou 4.

R: Só turismo, porque hotelaria sempre foi muito pouco.

R: A última que eu vi que fechou é a Univale que é aquela unidade perto do CTG (), aquela fechou e era uma baita de uma estrutura, eles tinham sala com cozinha.

R: E tinha hotelaria também, não era só turismo.

R: E fechou por falta de demanda. A outra faculdade, que é única, também fechou, a Unisul fechou um curso. Enfim, faliu uma série de cursos desses. Chegou a surgir ali do nosso amigo

que morreu a Acesc, agora já faz administração pública, nasceu com faculdade de turismo e uma frustração por quê? Porque é aquela história formava todo mundo no nível universitário, botava no mercado, que não é assim que funciona, na é essa a grande necessidade ou a maior necessidade, teve frustração porque formou muita gente e que não tem o que fazer por que? Porque: - Tem que ver aonde que vai se chefiar o que? Onde que está minha cadeira? Universitário formado ia meter tal operação. É aquilo que eu falei pra você se precisar de recepcionista de hotel não tem um curso que forme. Então não adianta universitário formado em turismo ou hotelaria, eu tinha até esquecido de hotelaria, faculdade de hotelaria e daí?

P: Gerente?

R: Temos uma pessoa () não vamos dizer o nome porque fica bem próxima de nós que ela formou-se num desses cursos como governança, serviço de governança, como governanta. Como turismo, tinha a ver com governança, o serviço de governança e ela até ganhou uma bolsa de estudo para ir pra Inglaterra, pra Europa e foi. Chegou lá o primeiro hotel que ela foi fazer a prática dela e conhecer, mandaram ela botar um uniforme de camareira, ela disse: - eu não, eu sou uma pessoa formada no Brasil, uma universitária, eu vou botar uniforme de camareira pra trabalhar? Eu não; mandaram de volta pro Brasil.

R: Há uns 20 anos atrás esteve aqui um alemão () planejamento da cidade, obra e planejamento. Ele veio ajudar num projeto turismo e acabou viabilizando duas bolsas pra Alemanha, aí uma indicada do sindicato e outra indicada do Senac, no final acabei eu indicando as duas porque o Senac não viabilizou () para fazer um curso de administração hoteleira na Alemanha. E eu mandei os dois, um era meu irmão porque não tinha ninguém que queria ir por isso eu acompanhei muito de perto e meu irmão ficou 1 ano e meio lá e depois veio embora também, por quê? Porque ele não tinha a garantia de que ele sairia formado de lá porque lá é aptidão, vai fazer o serviço de camareira, vai fazer o serviço de (), o serviço que eles faziam lá, era ajudante de cozinha, lavar louça (), administração hoteleira por que? É aquela história, a Europa, quem não sabe fazer, não sabe mandar. Então lá, o cara ia sair no final do curso, ele podia sair chefe de recepção, podia sair metri, podia sair até administrador hoteleiro, mas não tem essa garantia como aqui, eu me matriculo num curso de

P: Já sabe o que vai sair.

R: Pode se fazer o que quiser, ou sair aquilo ali, vou sair administrador, lá não. Então isso que cria essas coisas, davam uma formação muito eclética. Meu irmão estava no hotel Hilton () estagiando, lá na cozinha ajudando a lavar chão e daqui a pouco – troca a roupa rápido e vai pra sala fazer companhia a um hóspede brasileiro, sentar com o cara na mesa

R: Sala você entende o que é? É um termo técnico, sala é o restaurante – sai da cozinha pra ir lá pra sala, quer dizer, sala é o restaurante, é o salão comedor.

R: Ele ir lá, sentar com o hóspede, devem ter tido alguma conversa, o cara queria que sentasse alguém com ele pra ele aprender, poder fazer pedido certo. Então essa atividade eclética, você sai lavando o chão na cozinha para sentar com o cara no restaurante, um hotel Hilton, talvez isso tudo faz parte do treinamento para sentir como era o pique dele, como é que ele ia se portar.

P: Fazer vários papéis.

R: É.

R: É uma coisa assim, ele saiu do nada, para ele aquele cargo é importante ele ia ser servido, foi jantar com um hóspede, mas é para poder conhecer toda essa...Então, por exemplo, aqui nós já temos a vaga que é o chefe da cozinha...

R: Alta gastronomia

R: (chefes) especiais, tem alguns cursos, está crescendo muito no Brasil, mas ainda é pouco, um chefe de cozinha na Europa é um general. Então, por exemplo, num evento de grande importância na hora de servir o buffet, de botar o buffet na mesa, entra o chefe com sua as roupa de gala, com todas as condecorações que ele tem, entra na frente e atrás vem o pelotão dele, todos fardados pra botar (). Aqui, a gente quando vê, um vem com prato, outro com a travessa (). Então lá tem toda essa aquilo é uma pompa, o chefe é que vai trazer os seus comandados pra servir a mesa, servir o buffet e ele é aplaudido () com a comida toda, com as saladas, com os pratos quentes, todo mundo carregando, mas o chefe vem na frente. É a equipe dele, está apresentando o trabalho dele, o trabalho dele é aquele, é o chefe. Eu visitei a escola de (gastro()) em Paris, é o papa dessa área de cozinha, então lá o interessante é assim, o logotipo deles, vamos imaginar isso aqui, então esse logotipo completo aqui, só usa o chefe. O segundo deles perde esse sombreado aqui e assim vai reduzindo no próprio logotipo que ele tem bordado aqui, que é o logotipo do serviço, do buffet porque isso valoriza o (). O princípio disso aí é o militar, o general tem todo aquele negócio e outro vai caindo, vai perdendo até que

chega ao soldado raso que não tem nada, já o cabo tem um risquinho aqui do lado, então é uma demonstração na área, do serviço, mostra essas coisas. Então, no Brasil, nós estamos muito longe disso, estamos fazendo pesquisa para ver onde nós vamos, era muito (definida) essa questão (do serviço) sempre assim, a tecnologia, que é o americano e o tradicional que é o europeu, o serviço é europeu, a tecnologia é americana. Eu me lembro há quase 30 anos atrás, fui fazer um curso em São Paulo deixei até o Senac e o cara colocou umas perguntas pra gente trabalhar, servir um buffet cuja cozinha, onde era produzidos os alimentos era distante era distante do salão onde era servido. O que fazer para a comida não chegar fria no salão? Hoje, naquele tempo ninguém respondeu a pergunta e ele disse que era com microondas, o que era microondas, há 30 anos atrás a gente nem sabia, já usava. O americano já usava. A questão das máquinas de servir

R: Eles foram combinados na época?

R: Mas nos hotéis isso é muito

R: O combinado é coisa recente também

R: Mas os hotéis americanos, tinha uma máquina de refrigerante, tinha uma geladeira nos apartamentos com refrigerante, é uma máquina que tem no corredor, você aí lá, põe uma moeda, tira o seu refrigerante, até logo, tem até baldinho de gelo, mas isso já há 20, 30 anos atrás, hoje são coisas comuns, então sempre perguntavam: qual é o nosso caminho porque nós não somos nem um nem o outro, nós não temos serviço e nem tecnologia? Qual o caminho que a gente quer o de tecnologia ou de serviço? O americano não valoriza em nada o serviço, absolutamente nada, só a tecnologia, nós não temos e hoje, é uma tendência mundial, são hotéis com 5 mil. 10 mil apartamentos, como é que vai prestar serviço? Não tem como. Então são questões. Mas eu vi, por exemplo, na rede do (Acosta), na bandeira no novo hotel, em Paris onde inauguraram o serviço, duas tendências que eu não vi porque quando eu fui lá visitá-los, eles nos apresentaram como a grande novidade: a cama da camareira, a cama para a camareira, o que a cama para a camareira? É uma cama com um sistema simples de mola em que a camareira faz a cama na altura dela para fazer a cama assim. A cama vem nessa altura, quando ela acaba, ela empurra a cama, aí fica a cama normal. Segundo eles, esse novo hotel era perto da estação terminal lá em Paris, era uma coisa simples aquela cama, sem grande tecnologia, um ferrinho que prendia assim e ela dessa altura e abaixava,

P: Não custava quase nada?

R: Simples, um ferrinho que encaixava ali e segura a cama naquela altura ali, então segundo eles, isso aí deu uma queda no problema de falta no serviço por visita médica, eles tinham uns números lá fantástico. A gente nem imagina isso, sei lá porque camareira pode ter dor nas costas, pode ter isso, pode ter aquilo, realmente não é fácil, ela faz 9, 10 apartamentos, 12, 15 dependendo de onde está, estão o tempo todo ali no serviço desse e eles tinham essa preocupação e isso evolui demais, não mais falar disso. O segundo não era na área, não tinha nada a ver, mas era separar o vaso sanitário do banheiro, o hotel () em Paris é assim, o vaso sanitário tem uma coisa fechada e permite o uso do banheiro se alguém estiver usando o vaso sanitário, o banheiro está disponível. É aquela história, faz duas pias, faz não sei o que, faz box com dois chuveiros mas não resolve nada porque se alguém usar o vaso sanitário, acabou a dupla

R: Nos anos 60 eu já pensava coisas assim, mas isso era impensável fazer. Já imaginou agora que eles estão fazendo isso lá, mas eu já pensava assim, qual a razão de ter, quer dizer, eu me tranco lá, o cara não pode entrar lá, o meu colega de quarto não pode, eu já pensava isso nos anos 60.

R: Mas é uma tendência que também já há mais de 10 anos atrás, eu não vi evoluir, mas era que eles estavam apresentando como uma era a preocupação com o serviço e a outra era dar mais mobilidade ()

P: Com relação às normas do turismo?

R: É porque tem uma hora ele fala turismo e hotelaria, você quer mais turismo ou hotelaria ou os dois juntos? Eu costumo separar os dois, pra mim turismo e agência de viagem e hotelaria é uma coisa, os dois estão juntos, a hotelaria depende do turismo, hotelaria é uma formação, turismo é outra.

P: O ministério do turismo...

R: Mas o embasamento pode ter hotel sem nada ter com turismo e continua tendo a mesma necessidade: treinamento, etc.

P: Essa questão tem a ver com a questão de, a Abnt desenvolveu um conjunto de normas...

R: Se você considerar, hoje tudo é turista, então hoje a nomenclatura é: turista de negócios de ventos, turista de férias, turista...

R: Só que pra nós é clientela () lá fora a sociedade () é clientela. E hotel é espaço físico, é equipamentos. Então os cursos mais caros são de hotelaria.

R: Tem (escola) que diz que a hotelaria é secundária, o principal é o restaurante porque as pessoas quando viajavam, eles procuravam lugar para abrigar o cavalo, ele dormia com um saco de viagem, mas o cavalo precisava de uma estrabaria, depois as pessoas precisavam se alimentar, dormir, dormia lá no celeiro junto com cavalo, tem filme aí que você vê isso. Então a primeira necessidade é da alimentação porque o transporte deixou de ser individualizado, de uma certa forma, é o avião, é o ônibus, então o cavalo acabou, acabou a necessidade do cavalo, o cavalo é individualizado então se programa com o carro, problema com o carro, tem mecânico, então ficou a maior necessidade, a alimentação.

P: Aqui em Florianópolis quais os setores que empregam mais, que são mais representativos?

R: Sem dúvida nenhuma a nossa atividade é: hospedagem, alimentação preparadas e bebidas no varejo, essa que é a nomenclatura da nossa cidade. Hospedagem entra: hotéis, pousadas, alguém até já põe camping porque os campings tem alojamento e refeição, enfim, qualquer tipo de coisa, pensão, parador, qualquer nome que você der é hospedagem.

R: Alimentação preparada e bebida...

R: Alimentação preparada é aquela que você serve pronta, não é in natura. Ela já é transformada, então todo mundo que vende alimentação transformada, também misturou um pouco isso hoje porque supermercado já tem atividade, mas preponderantemente quem tem essa atividade preponderante estaria na nossa categoria e bebida no varejo é o bar. Agora, similares disso, tem uma lista na Clt infinda e mais, tem nomenclaturas lá que já não se usa mais, você ainda encontra lá leitaria.

R: No Rio usava muito, Rio de Janeiro, em português leitaria é que serve aqueles iogurtes, aquelas coisas todas, tinha no Rio.

R: Eram casas especializadas em derivados de leite, confeitaria, cafeteria, tem tanta coisa hoje. Então alimentação preparada, (servida no balcão). Engloba isso, para definir. Então qual a preponderância? A preponderância sem dúvida nenhuma é restaurante e bar, acredito que 80% do setor e constituído de bares e restaurantes com a idéia do que eu falei, a necessidade da alimentação porque passa pela cidade também.

P: 80% de estabelecimento, ou só empregado

R: De estabelecimento e de pessoal empregado.

R: Quem emprega mais então é hotelaria?

R: O que emprega mais é o setor de restaurantes e bares.

R: Ah porque tem em maior quantidade também, é claro.

R: O hotel tem restaurante, tem bar, mas o número de hotéis, dentro da categoria, a média dela é 0,5, 1 no máximo empregado por leito ou por apartamento depende da categoria do hotel. Então o grande setor sempre tem a necessidade maior por quê? Se formar um garçom, eu entrego ele para o bar, para o restaurante ou um hotel. Se eu formar um recepcionista...

R: As clínicas de saúde

P: () a qualificação ele é, o que é importante pra ele, a certificação...?

R: Atualmente sim, atualmente o qualificado tem preferência.

P: E como comprovam?

R: Eles trazem normalmente os currículos e aí tem alguns cursos nessa área, nós mesmo estamos formando uma série de, nós até dividimos aí a estatística, aqueles que estão só treinando e aqueles que não trabalham no setor, estamos tentando fazer uma estatística dos cursos que nós estamos dando aqui para depois ter um parâmetro.

R: Aperfeiçoamento e formação. Formação é aquela que parte do zero; aperfeiçoamento e aquele que tem algum conhecimento, alguns já estão trabalhando, outros não, aí tem outra classificação.

P: E com relação a questão salarial, como entra a questão da gorjeta por exemplo?

R: A questão salarial é muito variada, ela vai do piso a um patamar que a gente até dificilmente (lava) por quê? Porque o executivo de um grande hotel (). Você pega aqui, nós já temos alguns, esse hotel o Íbis, o (), esse onde é o Castromar agora, o Bristol no Paraná, o (Mercuri) que é do grupo Acord, uma das bandeiras do grupo Acord, então quanto ganha um executivo desse? Como é que se chega o executivo de um grande grupo desses? Esse é fácil porque como tem uma rede, normalmente é uma escala ou uma escada, quando ele precisa abrir uma unidade nova, ele manda esse gerente aqui. E esse que era o segundo dele já assume essa gerência, ele está ali, está acostumado, está trabalhando, então normalmente a necessidade é suprida dentro do próprio grupo, o grupo Acord é uma universidade em Campinas.

R: Academia que eles chamam.

R: Então é difícil mensurar, mas do piso, em Florianópolis, eu colocaria do piso a 3, 4 mil reais.

R: O nosso piso hoje é quanto, 500 reais?

R: O piso agora...

R: Salário mínimo, agora é 500 e pouco.

R: Não, acho que é 495, uma coisa assim.

P: E hoje como que vocês quando vocês vêem a falta de alguma qualificação ou falta de oferta de cursos, vocês costumam direcionar isso pra quem essa demanda, o governo?

R: Nós estamos fazendo o nosso próprio treinamento.

R: Nós como um todo.

R: Nós, federação, estamos resolvendo o nosso problema, estamos treinando gente, formando e treinando. Como diz o Valter, a manutenção e a formação, mas tem a Cut, o Cefet, você vai fazer alguma coisa tem várias, tem a escola ali da, como chama a escola do (Saco da Lama, aquela escola) que está formando agora também?

R: É o Cefet.

R: É uma escola de gastronomia.

R: É o Cefet.

R: A antiga escola federal

R: Cefet. Tem (Proteja) que é uma escola do estado que era antiga escola profissional, eles também fazem uns cursos bons também, do estado

R: Tem a de manipulação de alimentos. O Adriano falou.

R: Que agora é lei, também foi uma briga minha () esse pessoal que trabalhava em hotelaria que tem restaurante com alimentação preparada tinha que ter um curso da Anvisa, da (), da vigilância sanitária tinha que ter um curso pra poder exercer atividade. Muito briguei, muito discuti () a dona Ângela que implantou () tem um certificado que habilita ele a ir trabalhar em restaurante e tem que renovar, eles são exigentes. Então ele nomeou algumas entidades, o Senac é uma delas, agora a Cut está entrando e através dos nutricionistas que eles tem autorização pra isso e aí dão um treinamento, é a maneira deles, pra mim, deixa muito a desejar, mas como a própria fiscalização não dá muito em cima, a gente tem um discurso muito teórico, lá no Senac os meus começaram os cursos que eu implantei lá, eu dava treinamento prático dentro da cozinha, mas a maioria por aí não, dá aqui mesmo, na associação comercial de laranjeira eles dão esses cursos pra meia dúzia de alunos, um dia de palestra de manhã e de tarde () deixa muito a desejar a própria fiscalização não vê isso imagina eu tenho que ver? Mas foi muito bom () agora o pessoal – como é não foi no curso? Devia ser mais exigente, eu sou mais exigente, eu vou no restaurante, tem uma lanchonete aqui perto da associação comercial, cheguei um dia de noite lá, ia pra reunião, mas com uma fome danada, a reunião lá começa as seis e meia e acaba as nove horas, nove horas eles servem lanche pra nós, seis estou com fome, passei ali, - tem um pastel de forno; - mas a senhora não acha que a senhora deveria estar usando um guarda-pó? – aí é mesmo, o senhor me desculpe, nós sabemos, já colocou o guarda-pó; - a senhor não acha que é melhor pra senhora e pra mim que sou cliente? – acho sim senhor; - a senhora não que comida é como no hospital (); - é; - então a senhora quer ficar doente dentro do seu próprio estabelecimento?; - não, não quero; - (). Outro dia fui com o meu filho almoçar () num restaurante, quando na hora de pagar eu disse: - só falta uma coisa pro senhor dizer que isso é um restaurante mesmo, falta o senhor do caixa botar um guarda-pó; - puxa o senhor sabe que o único dia que eu não boto é no sábado? (); - mesmo atrás do caixa do senhor tem que ter um guarda-pó ()

P: Essa exigência de certificação que o senhor estava falando é só nesse setor de alimentação?

R: É.

R: Mas olha só, hoje pelo menos o cara tem guarda-pó e esquece de vestir, antes se o cara falasse de guarda-pó. Então vem assim a cultura. Um hoteleiro tradicional em Blumenau, um alemão, () o único hoteleiro que eu conheci até hoje que tem um guarda-pó, o escritório dele dá acesso para a recepção, ele tem um guarda-pó pendurado atrás da recepção, na entrada, quem passa ali veste aquele guarda-pó e vai na recepção pra falar com o funcionário. Adentro do balcão. Aquilo ninguém ensinou pra ele, acho que é a cultura dos avós dele, agora ninguém ensinou isso aqui.

R: Agora que está ensinando um pouco, mas deixa muito a desejar.

R: E ainda todo mundo ria dele, eu me lembro, a gozação era o guarda pó. Eu passei lá estava o de guarda-pó atrás do balcão. E aqui, a briga que a gente tinha, o pessoal da fiscalização da saúde, mandava botar guarda-pó na cozinha, mas o fiscal entra aqui sem nada.

R: Eu briguei com eles uma vez, fui preso por causa disso, eu fui preso uma vez, tive que fazer um documento de desacato à autoridade.

R: Isso não deveria ser. O fiscal deveria ter a consciência. Em 2002, eu visitei a França, o negócio de lixo, resíduos sólidos urbanos, como fazer, então a gente foi num grupo com prefeito, fazer essas visitas, e cada lugar desse que a gente ia, tinha guarda-pó, tinha esse gorro pra colocar na cabeça, tudo descartável, aquele negócio pra botar no sapato, lixo eu estou falando.

R: Eu pra entrar na Sadia fui dar curso para entrar na Sadia parecia um astronauta.

R: Então a gente (), eu cansei de visitar frigorífico, 20, 30 anos atrás, a gente não usava nada, ficava lá dentro ia ver tudo, o cara matando porco, matando galinha, hoje já tem essa consciência.

R: É importante essa questão de levantamento, essa coisa de levantar as coisas porque a gente faz tudo muito empiricamente e é bom o comércio já planejar isso, botar no papel, aquela história de ver a necessidade para poder oferecer, é aquilo que eu falava pro Senac – tem 15 aí a gente vai; não quer nem saber qual é a dificuldade; tem 15 aí, dá pra fazer o curso, mas custa não sei quanto, eles acham que. Essa questão é importante levantar, as necessidades.

R: A Cut já publicou um livro, já foi feita uma pesquisa...

R: A profissionalização é indispensável, isso passa por treinamento, é um setor de serviço, não pode ficar no abandono ou no improviso.

P: vou pegar o telefone daqui, um e-mail para a gente mandar

Troca de cartão

CD=1.04

Entrevista – Lucilene Binsfeld CONTRACS Trab

P: Qual que é o seu nome completo?

R: Lucilene: Lucilene Binsfeld

P: Quando a gente a questão da economia da região, se você pode dar um quadro geral pra nós da economia do Brasil tendo como foco a questão do turismo e da hospitalidade, a gente pegou () Belo Horizonte, Florianópolis e Proto Seguro que a gente acha que são representativas () negócios, mas fica um pouco difícil para a gente generalizar para o Brasil todo.

Lucilene: Em Minas Gerais dados estatísticos em específico não teria agora aqui, mas a gente sabe que tem um crescimento nesse setor no Brasil, inclusive o próprio governo federal tem investido muito na área de turismo lançando alguns planos de espaço para a questão de pessoas da terceira idade pra viajar, a Marta estava no ministério, ele trabalhou muito nessa linha. Tem uma perspectiva de desenvolver, dar uma atenção especial à questão do turismo de negócios e agro-negócios também, dependendo dos locais, principalmente nos locais que não são turísticos, mas assim de mar, terra, mar e sol que é o que mais se visualiza quando se fala em turismo, logo se pensa praia, mas também tem muitos outros turismos que podem ser desenvolvidos e aprimorados. Então tem investimentos em alguns espaços dos turismos de interior, dos hotéis-fazenda, também as pensões familiares, que é o turismo rural, também tem tido algumas grandes iniciativas. O que a gente percebe assim, é que o turismo no Brasil em si, ele tem tido um grande investimento também por parte de cadeias internacionais e a gente percebe, principalmente nos grandes centros a inserção muito forte de cadeias americanas, de cadeias espanholas, principalmente aqui em São Paulo, está muito forte a rede Accor de hotéis que pega toda a rede Ibis e todo esse pessoal, tem no Hilton.

P: Acoor é espanhol?

Lucilene: Não, Acoor é americana. A espanhola é a Melia, Clube Mediterranée, francês, então tem várias outras cadeias que tem investido muito nessa área de turismo aqui no Brasil. Inclusive também na Amazônia, os hotéis (Barra) que é uma cadeia espanhola que é um hotel (Barra) que está lá que é mais concentrada em São Paulo, Brasília, Rio e Manaus. Essa rede hoteleira, inclusive a gente teve um encontro em Buenos Aires recente com as cadeias espanholas para fazer uma discussão de como elas estão na América Latina. Nessa

perspectiva, apontando num geral, não somente no turismo o Brasil é o quinto país que é o mais cotado para as multinacionais () então nesse sentido ele vem com tudo, não só na economia geral de outros espaços, mas também da economia na parte turística e é um processo que a gente tem que ficar de olho por conta, justamente dessa relação que essas cadeias trazem para o local, acho que um pouco até a própria pesquisa vai tentar levantar isso, qual o impacto que a chegada de uma grande hoteleira de resorts, de outros espaços propicia no local porque às vezes você vê a comunidade local com uma série de deficiências na questão sanitária mesmo, da questão de investimentos de água, de rede de esgotos, de todo esse processo e o hotel chega, se instala e exige do poder público local algumas (questões), isso gera vários conflitos porque a população que está a margem desse grande empreendimento não tem água potável, não tem uma rede de esgoto, não tem uma condição digna de vida e aí essa cadeia hoteleira quer tudo isso, não disponibiliza e além de não fazer o tratamento da água ou alguma coisa nesse sentido, ainda polui o espaço desses moradores, esses nativos que acabam perdendo seus espaços, sem contar (a questão) os campos de golfe que tem investimento enorme na questão de água e principalmente dos produtos químicos que eles utilizam que acaba afetando, contaminando e gerando uma série de doenças para a população, inclusive câncer (em cima disso) os produtos usados para manter a quadra de golfe que são muito fortes e muito agressivos para a natureza e para a saúde humana. Então essa perspectiva de crescimento do turismo ela vem e vem acompanhadas de uma série de preocupações, uma é a questão econômica, a questão financeira de como o turismo local sobreviveria com esse impacto porque muitas redes hoteleiras são pequenininhas, são familiares e quando se instalam uma grande rede de hotel, acabam tirando a clientela, oferta pela qualidade como se dá também em outras (questões) de comércio, uma grande rede supermercadista, acaba com o comércioinho de bairro. Então essa perspectiva econômica é um desafio pra gente pensar como esse turismo que já existe, turismo local, nacional, que deve gerar economia, renda local, girar um pouco a economia local pode sobreviver com esse impacto, que medidas a gente poderia ter? Primeiro a gente tem que ter uma grande conscientização da sociedade do poder público, do que represente a entrada desse capital estrangeiro no nosso espaço e qual o investimento, qual a contrapartida que ele vai estar dando. Está bom, não podemos impedir, mas o que nós vamos fazer para garantir e tentar assegurar que esse empreendimento cresça a economia local, garanta emprego, geração de renda nessa situação. Um segundo ponto, também é uma grande preocupação que vem sendo feito debate, inclusive também está tendo um debate muito forte com entidades internacionais, é a questão do turismo sexual que ele acaba pegando muita evidência em alguns estados nossos onde tem um alto índice de prostituição infantil e toda essa coisa parece assim, no Brasil tudo é festa, tudo pode e nós temos que mostrar que isso não é possível, que a gente tem que preservar nossos adolescentes, crianças e adolescentes, inclusive as pessoas como um todo, não é porque você é maior de idade que você tem que estar sujeito a essa situação por não ter um emprego, às vezes até por vontade própria, mas na sua grande maioria são pela sua condição de vida, pela questão econômica, - eu não tenho como sobreviver, eu acabo vendendo o meu corpo, me sujeitando a algumas coisas; (para se garantir) que a gente vê muita frequência de reportagens nessa perspectiva. Então a questão econômica, essa questão que é muito social voltada mais específico a esse turismo que estimula, que envolve muito a prostituição e principalmente também dentro do econômico, do social, a questão da política pública mesmo. Como é que a gente constrói, como é que nós podemos, através das entidades sindicais, sindicatos comprometidos com os trabalhadores, também os sindicatos que empregadores que tem uma visão do seu negócio, do seu espaço, como é que a gente consegue juntos, construir uma proposta de política pública, com os governantes? Como (essa questão tem o intuito de) buscar junto com aos trabalhadores a sua opinião junto aos empregadores e também ao poder público. E justamente por que a gente quer ver esse resultado? É pra tentar ver aonde nós podemos achar um () e trabalhar (e não temos a clareza) essas três instituições fazendo () uma conscientização da sociedade porque muitas vezes você conversa com alguém na rua, você fala – o que você acha? - é bom que venha tal empresa porque vai gerar emprego; a primeira impressão é essa, mas que emprego que ela vai gerar? É um emprego de qualidade, é um emprego que dá condição pro trabalhador ter sobrevivência, é um emprego que aquece a economia local, que garante um desenvolvimento local? Ou um emprego que vai tirar o emprego de outro? Que é o que na maioria das vezes acontece porque quando abre um grande empreendimento, a primeira coisa é dizer – vai gerar tanto de dinheiro, de lucro, de investimento e vai gerar tantos postos de emprego, mas qual o impacto que esse novo empreendimento traz para dentro da onde ele vai ser? Não vai fechar os comércios

próximos? E esses trabalhadores que estão no comércio próximo? Então gerou emprego aqui, mas tirou ali. E qual o peso disso para uma política pública, para a economia local? E também para a economia nacional como um todo porque acaba subindo o nível de desemprego que vai para as contas do governo federal. É um pouco esse grande desafio e é algo que não é fácil de dizer, da gente ter a receita pra (a conta), precisa ter um comprometimento de tudo isso. E é aí que a gente percebe assim, basta olhar nas convenções coletivas de trabalho que são negociadas para ver as cláusulas que os nossos () conseguem, os dirigentes conseguem, alguns até tentam melhorar, outros às vezes não tem o esforço ou não conseguem. Então tem essa realidade que é muito clara porque se na convenção coletiva do trabalho você já não consegue garantir minimamente uma condição de um salário digno para o trabalhador, o que essa rede hoteleira tem pra oferecer? Ele não consegue garantir na convenção coletiva um espaço discutido de qualificação profissional, de garantir de horas trabalhadas seguindo minimamente a legislação brasileira de 44 horas, que a gente sabe que cumprem, que burlam a legislação, como é que a gente pode estar garantindo fazendo esse debate? Muitas vezes você chega num hotel, você vê o mesmo trabalhador de noite te recepcionando, fazendo o teu checkin e é o mesmo no outro dia quando você sai pro café da manhã está lá. Então, como garantir essa questão () questões mais sérias que existem, inclusive em algumas cadeias internacionais que eles têm um sistema que se chama de atendimento por excelente em que o trabalhador do hotel acompanha esse hóspede internacional que vem, além da sua jornada no hotel. Isso tem muito lá em Porto Seguro nosso sindicato denunciou inclusive muitas vezes isso e é o que? O cliente está lá no hotel, aí o hotel destina uma equipe que trabalha lá e que tem que acompanhar eles a noite para festas, em bailes, pra dançar, pra tudo que der na teia do cliente, dessa pessoa que está lá e, em contrapartida no outro dia tem que estar no local de trabalho. Então, não tem esse controle da hora, não tem essa valorização e principalmente o desvio de função, se ele é um recepcionista, se ele é um metri, um garçom, uma camareira ou quem quer que seja, ele tem a função dele dentro do hotel e no seu devido horário, saindo do hotel, ele não teria obrigação de fazer isso, mas o hotel muitas vezes obriga. Então, é uma situação tremendamente complicada porque o trabalhador por conta dessa questão de desemprego, da economia local, ele acaba se sujeitando muitas vezes a condições que não são dignas de trabalho, não são nem mínimas, está se propondo a fazer coisas que muitas vezes até no começo parece ser atrativo, e às vezes até o sindicato tenta trabalhar com eles – olha, não é isso; às vezes eles até questionam achando que não, que a empresa é boa, a partir do momento que eles têm que viver isso constantemente, começa a pesar na vida deles, no particular tanto em casa como na sua qualificação, como no seu espaço até de descanso, de lazer, aí eles começam a denunciar. Então a gente percebe que no começo tudo parecia muito bom, a partir do momento que ele vivencia isso, você começa a ver onde estão os problemas e aí você começa a ter aliados, então é uma luta muito desigual porque quando essa pessoa começa a perceber, questionar e denunciar, ela é tirada do quadro e contratada uma nova, e isso faz com que haja esse desequilíbrio que o sindicato não consegue atuar e normalmente essas empresas tem uma resistência muito forte quanto à sindicalização, fazem pressão política (do sindicato) de não permitir que esse trabalhador não se sindicalize, justamente para que ele não se organize, não reivindique, para que ele não discuta os seus direitos, e, essa infelizmente é uma realidade que a gente vê em todos os espaços. E uma outra frente de pressão muito forte que essas empresas fazem, é justamente no espaço da (recessão) porque como elas são muito poderosas elas vão armadas com dados e com assessorias, com advogados para a mesa de negociação e vêm sempre com a mesma desculpa, em qualquer esfera, seja turismo, seja comércio, seja o que for, a dica é sempre a mesma – não, a gente não pode dar esse reajuste porque se der esse reajuste, vai ter desemprego, vamos ter que fechar vai ter que demitir; mas, a partir do momento que você cobra que ele ponha na mesa qual foi o faturamento, qual foi o investimento que ele fez, em contrapartida ele não põe. Então eu acredito que uma coisa que é muito forte também e que a gente tem buscado tem tentado trabalhar é qualificação dos dirigentes para a mesa de negociação, é o espaço que você consegue minimizar esse impacto, fora disso, é a capacitação desses companheiros e companheiras em políticas públicas, é o espaço de discussão, voce vai discutindo um conselho de trabalho e renda, o que é que nós queremos de qualificação, como que ela deve ser, como que tem essa perspectiva porque a gente percebe muito forte, tem esses relatos, o Senac hoje ainda é a referência pra qualificação profissional, mas é uma qualificação que não atende a demanda dos trabalhadores agora, até recentemente teve um fórum de varejo da FGV para escolher a empresa que tem mais responsabilidade social, que investe, os projetos eram assim assombrosos, voltados especificamente à questão do modelo de competência, qualificação

voltada única e exclusivamente para o lucro da empresa, nada para apropriação do trabalhador, para garantir o conhecimento que ele já tem, valorizar esse conhecimento. Então a gente começa a perceber que cada vez mais as empresas investem naquele trabalhador que veste a camisa da empresa pra fazer o que ela quer e para gerar lucro, para não ter um trabalhador crítico, consciente que saiba das suas exigências, dos seus direitos, que saiba questionar e aí entra uma lógica muito forte dessa pressão porque se um trabalhador questiona, ele já começa a ser observador como alguém que tem que sair do quadro porque apresenta um certo perigo. Por outro lado, eles não conseguem ter a visão de que se houver uma conversa muito transparente de igual para igual, esse trabalho da qualificação, visto também, discutido, dialogado com os trabalhadores e com seus representantes, ele pode dar muito mais retorno pra empresa do que está dando e com condições justas, não quer dizer que o trabalhador qualificado pelo Senac vai dar mais lucro do que um trabalhador qualificado a partir de uma ótica do trabalhador porque educação integral modelo que nós da CUT defendemos é esse, que seja reconhecido (o saber) adquiridos durante a sua vida, mesmo que eu vá no prézinho, alguma coisa eu já sei, eu estou levando comigo uma experiência minha de como comer, de como sentar, da mesma forma o trabalhador, quando ele vai pra um espaço, ele já tem um conhecimento dele e isso também tem que ser valorizado, ele pode ter melhorado, pode ter trabalhado, pode ter aprimorado, mas ele já existe, então a gente não pode ignorar como se fosse uma caixinha, essa caixinha eu fecho, agora eu abro outra, vou colocar conteúdo e essa outra esquece, não é dessa forma. Então, por isso que nós temos essa resistência muito forte à certificação pelo modelo de competências, nós não acreditamos nisso, não é possível ter um mundo do trabalho onde seja garantida que a relação capital/trabalho não seja tão impactante pra vida do trabalhador, que nós possamos ter um debate, um diálogo onde o trabalhador possa expressar. Eu estava lendo outro dia uma reportagem onde um mestre, acho que ele é de uma empresa grande que o cara está gerindo e que cresci muito, acho que é da Nextel, tinha uma entrevista dele naquele jornalzinho vip do aeroporto, tinha uma entrevista dele e ele comenta naquele espaço que é o envolvimento com trabalhador que deu esse retorno. Ele mesmo com o emprego dentro da Nextel procurava ouvir os trabalhadores, ele não impunha, ele ouvia dos trabalhadores o que eles tinham pra falar do local de trabalho o que eles podiam melhorar. É obvio que ele não comenta, eu não sei se essa Nextel tem mesmo esse comprometimento com o trabalhador, mas na fala dele, ele comenta que ao mesmo tempo em que ele buscava com o trabalhador essas informações, ele valorizava também () e eu acredito que é muito isso que está faltando no nosso meio, no nosso espaço porque os trabalhadores são valorizados, na maioria das vezes, pelos chamados puxa-sacos que compram a briga da empresa, pisam no seu colega de trabalho, que passa por cima pra ser o bom, ser o bom ao olhar da empresa sobre ele, e na realidade não é isso que a gente defende, o trabalhador não pode ignorar que o outro é importante no seu espaço de trabalho, a gente tem que ter uma concordância nesse sentido. É uma perspectiva grande dessa nossa proposta da pesquisa, quando nós fomos negociar esse projeto com o ministro do turismo, foi tentar mostra pro governo que tem um outro lado, que não tem só esse lado do Senac, não tem só esse lado do Inmetro, que não tem só um modelo de competência, que tem uma outra proposta construída pelos trabalhadores e que dá mais resultado. Então, a perspectiva justamente desse momento é isso e ainda que a gente quer partir do resultado dessa pesquisa, desse movimento todo, a gente deva ir além, a gente vai estar propondo com o ministério que a gente possa fazer uma audiência pública revelando o que essa pesquisa mostrou e apontando pra ver onde que está o erro, onde que o governo tem que investir, onde pode melhorar porque dessa forma como está, o turismo está voltado (com turismo) de negócio, de grana, não de desenvolvimento local, de emprego e renda, de sustentabilidade, de crescimento econômico interno. A gente tem visto várias investidas do próprio governo no sentido de melhorar a economia interna, de garantir um desenvolvimento, de apostar no social, então isso também é compromisso nosso, como uma instituição nacional, em parceria com a CUT, com as escolas, a CUT e os nossos sindicatos, mesmo os que não são, mas tem sindicatos pelo Brasil, é de construir essa proposta, de mostrar a nossa visão e mostrar que é possível, também não adianta criticar só, a gente tem que desafiar, propor, mostrar que tem um outro caminho que pode ser seguido. Acho que é assim, essa proposta desse trabalho de buscar, de desenvolver, ela vem muito nessa linha realmente de conhecer, de se apropriar da realidade que existe hoje, claro que ela não vai ser uma realidade do Brasil porque foram focos, mas se apropriar dessa realidade existente para que a gente possa avaliar qual é o nosso papel, até aonde nós podemos ir, quais as nossas contribuições e quais as nossas proposições, como que a gente faz esse enfrentamento a esse modelo que está aí e que a gente não quer? Então, como uma

boa pesquisadora do Dieese, você sabe que sem dados na mão, a gente não tem como provar. Numa mesa de negociação, se você tem um resultado de pesquisa – está aqui, não tem investimento na capacitação, como é que vocês dizem que tem emprego, mas não tem trabalhador qualificado? É fácil dizer – está cheio de emprego; eu ouvi isso na Globo, noticiando, tem emprego, são muitas vagas de emprego, mas não existem pessoas qualificadas; e o que se fala então daquele que se formou em jornalista, advogado, médico que está trabalhando de garçom porque não tem vaga de emprego? Então onde está o problema dessa qualificação? Aí a gente precisa fazer uma avaliação, que tipo de qualificação que a gente vai defender e ajustar nessa proposta.

P: Eu acho que a gente podia falar um pouco sobre o perfil desses trabalhadores do turismo, um panorama geral sobre o perfil dos trabalhadores, pensando um pouco na faixa etária dos trabalhadores, na escolaridade, homens, mulheres.

Lucilene: A gente têm vários e vários dados das pesquisas que inclusive também um contraponto que (vou colocar) que é a questão da formalização do emprego, que vem trazendo, que tem investimento, mas os dados estatísticos infelizmente no Brasil mostra que não é essa beleza toda não da formalidade que existe inclusive chega beirando mais de 40 até 50% da informalidade no setor (), de 40 a 60 dependendo dos locais, então não é uma realidade que nos deixa tranqüilos, nem pode nos deixar. A discussão com trabalho formal, com carteira assinada, com direito garantido, é uma luta constante do movimento sindical e tem que ser fiscalizada, tem que ser buscada. Em relação ao perfil, você tem assim, em muitos locais você tem pessoas de uma certa idade que estão em cargos mais específicos, você não vê uma faixa etária muito alta, acima de 40, trabalhando em hotel, quando tem é em um ou outro determinado local, às vezes uma camareira, mas na sua grande maioria eles pegam público, pelo menos para determinados setores, pegam público de 20 a 38 anos, é uma faixa etária que permeia e ela também é uma faixa etária que muitas vezes reflete muito na questão da escolaridade porque existem pessoas que já estão há um certo tempo, pelo fato da carga horária eles não conseguem estudar, muitas vezes as pessoas concluem o ensino fundamental, não vai nem para o ensino médio e já vai buscar trabalho e começa em diversos setores, no comércio principalmente, supermercado, é a primeira porta de entrada para o trabalhador, vai lá fazer embalagem, vai embalar mercadoria, vai repor, depois daí é que ele começa a almejar outros espaços. E como existe essa realidade cruel de carga horária além do normal, além do permitido por lei, ela também impede, dificulta que esse trabalhador vá buscar a sua elevação de escolaridade, vá buscar a sua capacitação, então também por isso essa dura realidade de qual é a faixa etária e a escolaridade. Se você pegar, a grande maioria não tem uma qualificação escolar de curso superior, quando tem é até o ensino médio, mas na sua grande maioria às vezes nem concluem o fundamental, não tem a oitava série. Então, é uma realidade que ela diferencia, claro de local pra local, mas na maioria das vezes quando você vai nos espaços, tem muita gente jovem trabalhando e quem não está lá porque que ela almeja, é aquilo que ela quer como profissão, ela está como um momento de ganhar o seu dinheirinho, de se manter, e não tenha dúvida que quando surgir uma oportunidade em outro espaço, vai estar buscando, vai estar saindo. Outra realidade que mexe muito é justamente o período de temporada, da alta, das férias, que também mexe nessa questão da escolaridade, às vezes a pessoa está estudando, mas está sem emprego e está fazendo um esforço, quando surge o momento, ela não pensa duas vezes, eu preciso de dinheiro, aí ela vai trabalhar e por conta da carga horária, não consegue conciliar trabalho e estudo, o que ela deixa de lado? O estudo, pára. Então, é uma realidade que é muito difícil de (mostrar), por isso que precisa ter realmente uma negociação, um compromisso para discussão de política pública e a discussão nas convenções de garantir que a qualificação profissional minimamente seja garantida dentro do horário de trabalho que não impede que o trabalhador depois do seu horário de trabalho possa buscar uma outra alternativa, um cursinho, alguma coisa, ou mesmo estudar. Hoje ainda tem algumas sociedades com educação com aulas de adultos que acaba de uma certa forma facilitando. Mas, eu reconheço que o trabalhador pra trabalhar nessa jornada extensa que existe, com o baixo salário que ele recebe, com a falta de incentivo e apoio pra que ele continue seus estudos e sua qualificação, é muito difícil você ver um trabalhador determinado a sair do seu local de trabalho e ir buscar alternativas – não, eu preciso me qualificar, eu quero estudar, eu quero terminar, eu quero concluir meus estudos, eu penso em fazer uma faculdade; seja na área de turismo ou não, tanto que se você for pegar a faculdade de turismo hoje, você vai encontrar quase nada de alguém que esteja trabalhando com turismo, normalmente são pessoas que tem um poder aquisitivo melhor, são bancadas por seus pais e que estudam e se formam em turismo pra fazer essa coisa de gerenciamento, desenvolvimento, mas não para ser

aquele trabalhador camareiro ou faxineiro ou quem carrega mala, recepcionista, garçom, assessor de cozinha, então é muito complicado isso e sem contar que é uma lógica muito cruel porque o trabalhador além de não conseguir o espaço, tempo para se qualificar, muitas vezes ele também não tem motivação pra isso.

P: Uma coisa que às vezes a gente abordava nas entrevistas, mas que a pessoa negava e eu já pude ver que várias estatísticas () com relação à discriminação racial e com () gênero no local de trabalho no setor de turismo ()

Lucilene: Na realidade assim, existem dados estatísticos de acordo com o Cajed que você consegue buscar algumas informações e isso que você coloca é uma grande realidade, as pessoas não admitem que esse fator existe. Existe muito forte porque você pode observar em qualquer hotel que você for é muito difícil você ter um gerente ou uma gerente negra ou às vezes de uma certa idade, bem como a condição salarial, ela sempre tem diferenciação; se for um gerente homem, ele tem um salário, se for uma gerente mulher, tem outro, se isso for uma questão de raça, aumenta mais ainda a diferenciação. Também você pode observar que o contato direto dos garçons, da questão da cozinha, ele não é feito muito por pessoas negras, a grande maioria são pessoas de pele clara que trabalham na manipulação de alimentos visível; a invisível que fica lá atrás escondida, na cozinha, aí você vê mais a mão de obra negra, às vezes de pessoas mais velhas também, pela experiência de cozinha e aí você observa quando você está no hotel nessas andanças pra lá e pra cá, você observa assim, que a questão das camareiras normalmente reflete isso também, tem camareiras brancas, mas à grande maioria também são negras e faz o trabalho justamente no horário em que normalmente o hóspede não está, então ela fica fazendo um trabalho meio que invisível, ela vai lá, trabalha, deixa tudo arrumadinho, mas ninguém sabe quem fez e que condição essa trabalhadora tem. Então, infelizmente existe muito isso aqui no Brasil e não só no Brasil como em outros países também, no Brasil ainda é muito forte, embora aqui a gente está vendo dados estatísticos que possivelmente até o final desse ano a população negra supere a população branca, existe essa perspectiva, então, dentro desse contexto como é que você pode estar trabalhando essa disparidade? Existem várias campanhas que a gente tem trabalhado com a CUT, a igualdade de oportunidades no que se refere tanto ao homem como mulher, tanto branco como negro, eu tenho que ter a oportunidade, eu tenho que ter uma oportunidade igual ao outro, é o eu, eu trabalho, é a minha desenvoltura, é a minha dedicação que vai trazer essa diferença, mas a oportunidade eu tenho que ter e é isso que está faltando, as pessoas não têm essa oportunidade, não tem tido. E a outra questão, é campanha nacional que é internacional inclusive que até a central () da qual a CUT faz parte tem encampado é a questão de salário igual para trabalho igual, do mesmo valor. Então, quer dizer, se eu sou camareira e sou loira, alta e a outra é negra e baixinha, nós fazemos o mesmo serviço, temos que ter o mesmo valor salarial. Então, devido a essa situação, que ela é gritante porque se ela não fosse gritante, ela não teria campanha, se ela não fosse visível, se ela não tivesse os dados estatísticos, ao contrário do que as pessoas falam, não teria essa preocupação internacional de desenvolver essa questão da igualdade de oportunidades, da remuneração igual pra trabalho igual e principalmente da questão do trabalho decente, das pessoas serem valorizadas pelo que elas são, serem tratadas como seres humanos merecedores de atenção, de respeito. Então, é dura essa realidade, gostaria muito de poder dizer não, não existe, é sonho, alguém falou, mas não é verdade, mas é uma realidade bem presente.

P: Você, num momento da nossa conversa, falou que a qualificação profissional não atende as necessidades do trabalhador, eu queria que você detalhasse um pouco mais, por quê que não atende?

Lucilene: Então, na realidade, é assim, a proposta de qualificação que existe hoje, que nós temos hoje no Brasil ela é na sua grande maioria gerida pelo sistema S que deveria ser um sistema voltado mais para a questão do trabalhador, infelizmente é voltado totalmente para a questão do empregador. Tem algumas iniciativas, pequenas em que existem algumas parcerias do Sesc que é da parte de comércio em que tem algumas iniciativas, mas é muito pequeno e até essa realidade ela é muito difícil de ser trabalhada porque são poucas as pessoas que tem esse debate da qualificação profissional voltada para a educação integral do trabalhador, de conhecer, de garantir, de validar os saberes adquiridos dos trabalhadores, de validar esse saber que eles têm, muitos dirigentes nossos não tem esse debate, não conhecem, não se apropriam do debate de que tipo de qualificação querem e muitas vezes acabam fazendo ainda parcerias com entidades que cai justamente no oposto do que a gente quer. Então, é um processo que a gente tem que construir dia-dia-dia, clarear, buscar, é preciso ser investido principalmente na questão do turismo, já fizemos algumas atividades em

parceria com o ministério do trabalho com os dirigentes dos nossos sindicatos para que eles comecem a ter uma outra visão da qualificação profissional. Esse é um debate, que é a consciência de qual qualificação a gente quer, como ela deve ser? Esse é o primeiro debate que tem estar claro. O segundo debate, são as oportunidades porque também se nós sabemos que qualificação a gente quer, mas se não tem os recursos pra botar ela em prática, as condições, isso é um outro dificultador e aí é que entra essa questão do sistema S, que tem estrutura, que tem condições, que tem bons equipamentos, que tem bons espaços, mas que muitas vezes não dá abertura pra que essa discussão seja feita e surja a proposta de outro modelo de qualificação, pelo contrário, ele está já encartilhado, é aquela formação de cartilha, que chegou, está prontinha, está aqui, você vai estudar, você vai questionar em cima disso, fora disso você não questiona. Então é um processo que ele não é fácil de ser mudado, já há muito tempo a gente tem lutado, tem proposto, inclusive via ministério na perspectiva de que o ministério comece a pensar uma outra forma de qualificação, mas tem resistência porque esse atual modelo interessa pra alguém.

P: E você acha que esse seria o caso talvez de uma negociação tripartiti, pensar um modelo de qualificação...

Lucilene: Tem sido um dos espaços que a gente tem conquistado algumas coisas, mas eu acho que só esse espaço de negociação aqui, ele é rico, ele é importante, mas ele tem muita resistência porque se tem um governo que não aceita essa mudança e os empresários não a querem, é muito difícil o trabalhador conseguir mudar, mas ele tem que tentar, nem por isso nós vamos nos furtar de ir para os conselhos municipais de trabalho/emprego, é um espaço de discussão dessa política pros conselhos nacionais de buscar, a CUT já tem tentado com o governo federal para abrir esse espaço dos conselhos do sistema S: Sesi, Sesc, Senac, Sebrae...

P: ()

Lucilene: Agora, nos estados, depois da proposta do governo Lula tem dois, tem dois por estado e um nacionalmente, um () que não tinha. Mas, ainda é muito pouco porque a paridade ela ainda não existe, ela é majoritariamente patronal, então é difícil você ganhar e aí muitas vezes os trabalhadores eles desanimam porque eles vão lá para assinar ata. Os conselhos, conselheiros, eu já fui conselheira () na cidade onde eu morava e a briga é ferrenha e a gente conquistou várias coisas, mas você tem que estar muito () para encarar o debate, para bater. Então a gente teve um papel importantíssimo que a gente tem discutido que deve ser retomado, que foi a qualificação pra conselheiros dos espaços concedidos de políticas públicas justamente para que saibam fazer intervenção, saibam como avaliar, como pensa propostas, como garantir na reunião que aquilo seja realmente realizado e não só conste na ata e afins. Então eu acho que essa quarta qualificação que a gente quer hoje ela está muito distante porque ela está centrada num sistema que é caro, ele não é de () acesso a todas as pessoas trabalhadoras, ele tem uma carga horária que não ajuda, que não qualifica na maioria das vezes, ainda bem que depois de muito debate o ministério do trabalho hoje começa a encampar a idéia de que não pode haver nenhum curso de qualificação com menos de 200 horas, isso é muito positivo. Recentemente a gente esteve lá no ministério discutindo o trabalho doméstico cidadão, qualificação para trabalhadoras domésticas e esse foi um dos pontos, a gente nunca vai defender curso com menos de 200 horas de duração. Então, já é um avanço porque aqueles curso de 40 horas, de 60 horas, de 80 horas, os cursinhos Wallita que a gente chamava que naquela época a empresa Wallita dava cursinho de culinária (pra gente fazer docinho) que não qualifica e isso ocorre muitas vezes porque o trabalhador às vezes sai para esse curso, ele teoricamente acha que está qualificado e quando ele se depara com o ambiente de trabalho onde ele tem que botar pra fora aquela qualificação dele, ele não consegue e aí ele também se desestimula – eu fiz o curso agora não serve pra nada. Então muitas vezes você vai ouvir do trabalhador – qualificar pra que? Eu não vou ganhar mais com isso; e é uma realidade. Então, o fato dos cursos serem de pouca duração, não serem dialogados para ver as duas realidades tanto de trabalhador como de empregador como do poder local para o desenvolvimento local é um agravante que ele acaba sendo feito sobre a ótica do lucro e da empresa e isso tem que ser revisto com urgência. Essa questão também dos horários, é aquilo que eu falava antes, horário de qualificação normalmente é depois do horário de trabalho e aí as pessoas tem outras coisas, tem sua casa, tem seus filhos, tem sua vida, mora longe, não tem transporte, às vezes tem que se sujeitar a ficar longe da família, então como é que essa pessoa vai ter estímulo pra qualificar? () que ela seja feita no horário de expediente? Porque não vai ser só para o trabalhador, o retorno vai ser para o empregador

também. Então essas são as questões que a gente vê que a qualificação hoje não atende: o custo; carga horária; o modelo, metodologia e as condições para a qualificação.

P: A programação do Senac de Belo Horizonte desses cursos técnicos para turismo a hospitalidade tem quatro opções de cursos com três horas de duração.

Lucilene: Sério, três horas?

P: Três horas. Alternativas alimentares, por exemplo, eles ensinam noções básicas de higiene na manipulação de alimentos ()

Lucilene: Você imagina ne? Três horas o que você aprende a manipular um alimento?

P: Lavar a mão.

Lucilene: Lavar a mão e talvez dizer que tem que lavar todos os alimentos por fora antes de descascar ou fazer qualquer coisa antes de por na geladeira. E é uma realidade e assim, gasta dinheiro público, que nem esses sistemas aí, vai dinheiro público, tem empregador, mas também tem dinheiro público, gasta o dinheiro público pra fazer () para colocar uma proposta dessa por que? Porque ela não é dialogada, ela não é pensada sobre uma forma inclusive sobre o desenvolvimento local que é uma demanda que a gente tem.

P: Falando um pouco mais de certificação, no Brasil () para qualificação profissional normalmente quais os instrumentos são utilizados () um emaranhado de leis, leis de educação, leis do trabalho, legislação específica do setor de turismo, aí no caso as normas da Abnt normalmente para sustentação dessa oferta que mecanismos tem sido utilizados?

Lucilene: Esse é m assunto bastante complexo, ele não é tão simples de ser colocado, por exemplo, uma lógica assim na geral, é que para você seguir as normas da Abnt, pra você ter acesso a elas, você tem inclusive que pagar, o que é um absurdo. O ministério do turismo, a Marta sendo a ministra, deu uma amenizada porque ela fez, se eu não me engano, uma portaria em que ela liberou sem custos para ter acesso as normas da Abnt para a certificação e aí entra um equívoco muito grande nessa parte onde hoje o governo, delegam para o Inmetro fazer essa certificação, uma coisa é você certificar máquina, equipamento, outra coisa é você certificar saberes, conhecimento, não dá para misturar essas coisas porque uma máquina não te responde, não pensa, não faz nada, aliás quem mexe nela é que tem isso. Então como é que quem olha se uma máquina está dentro do peso ideal, do tamanho, para certificar ou dar segurança, vai ter essa mesma capacidade de fazer esse debate com o ser humano. Então, pra mim, muito claramente, é um equívoco dar certificação para o Inmetro, eu acho que teria que abrir um espaço de discussão, de construção mais aprimorada onde se discute qual é a metodologia da certificação porque se ela é por um modelo de competências, ela tem uma outra realidade, se ela é de um modelo de qualificar a partir do saber da construção, a partir da proposta da educação integral, (tem outro) e essa defesa que a gente faz, se nós queremos que garanta que um trabalhador seja certificado pelo saber que ele já tem, tem uma pessoa que é cozinheira há 40 anos, 30 que aprendeu da avó, da bisavó, vem de família para família fazendo prato, ela nunca fez um curso de qualificação no Senac de cozinha de três horas para ter um certificado, ela tem o saber dela, ela sabe qual a medida de sal, de água, quanto disso, quanto daquilo, esse saber que precisa ser valorizado, esse saber que precisa ser certificado para que se ela sair do emprego tal, ela com o seu saber, vá para outro emprego e seja valorizado. E hoje, infelizmente o único certificado que é reconhecido nacionalmente é o do sistema S, é do Senac, principalmente na parte do turismo. Então esse é um debate que eu acho que o governo deveria abrir espaços mais propícios para a discussão, deveria ter mais condições de mostrar onde estão as diferença porque muitas vezes o que acontece abre o espaço e debate e aí você tem uma grande maioria a favor do modelo de competência e uma minoria contra e aí essa minoria é esmagada e não se consegue (pesar) uma dinâmica de conscientização de conseguir colocar lado a lado as propostas () diferentes porque tem uma pressão muito grande em cima disso (). Lógico que o capital sempre está visando o seu lado e não o lado do trabalhador, o lado da (). Então esse interesse de que saia a certificação pelo Inmetro, de que saia a certificação pelo modelo de competência, ele tem () do lado do empresariado que eles, diferente da gente, tem uma unidade muito forte (para ir pra cima disso) nós não temos essa unidade tão forte, estamos construindo, mas é muito desigual essa luta por isso que eu acho que não e fácil a gente garantir essa mudança, então você tem que continuar lutando, estar inserindo nossas propostas toda hora até que a gente consiga convencer. E acho que um grande caminho pra isso, se a gente não consegue derrubar isso nacionalmente, é justamente fazer esse debate nos locais, nas políticas públicas locais, a gente () o que nós queremos? Que ali pelo menos parece que é um pouco mais igual a discussão, que você tem uma paridade nos conselhos, você tem uma proposta de construção, só que a gente precisa o trabalhador, a trabalhadora, o movimento sindical, as organizações

sociais precisam se apropriar desse espaço e precisa se apropriar com qualidade, não somente ser conselheiro por ser, ser conselheiro sabendo o que quer, o que defende e que propostas tem.

P: () pra campo a gente notou que existe uma série de (hotelerias) parâmetros para a formação profissional, além das normas da Abnt tem qualificação () mais genérico, lei de diretrizes e base de educação, o decreto () que regulamenta a () todas as boas intenções desses

Lucilene: Desses parâmetros mínimos para dar a certificação.

P: Por mais (pobre) que sejam as normas da Abnt, já tem algo a mais do que um curso de três horas, onde foram parar os parâmetros, a normatização, existe pressão sobre o Senac pra seguir esses instrumentos que deveriam regulamentar a oferta de formação profissional?

Lucilene: Na realidade é assim, é isso que eu comentava, a gente sabe que existe esses parâmetros e a gente procura se apropriar deles pra que quando nós (petista) desenvolvamos essa proposta da qualificação () escola de turismo e hospitalidade () como também da Escola Brasil Profissional, () se atentou a isso, a essa questão de garantir principalmente a defesa de um curso não menor do que 200 horas e também não um curso que seja fracionado – agora você vai fazer um curso de garçom, depois você vai fazer um curso de camareiro, você vai fazer um curso de preparo de alimentos, depois o outro de preparo de bebidas, vai somando, como se as pessoas fossem pedaços e a nossa proposta não, é juntar tudo isso num único curso. Ao invés de você dar trinta horas de garçom, 20 horas de camareira, ou isso ou aquilo, não você tenta trabalhar um conjunto e o ministério do trabalho tem desenvolvido isso na proposta () antes de (Lupi) tinha a proposta da discussão dos atos ocupacionais, que é a discussão da ocupação como um todo e não fragmentada, isso ajuda muito. Então, quer dizer, teve umas iniciativas que vinham caminhando pra esse lado, uma certificação fora do modelo de competência, então a proposta dos arcos ocupacionais que foi a proposta de caminhar um pouco nessa questão das normas da Abnt, de melhorá-las, de garantir que quem fosse certificar cumprisse as exigências mínimas, existia esse debate. Depois da saída de algumas pessoas que tinham esse pensamento do ministério exemplo do próprio companheiro (Americo) que era lá da Bahia e que estava no ministério do trabalho na certificação, começa a voltar esse debate, inclusive o debate que a CUT defendeu a vida toda que é o Pnq – programa nacional de qualificação, que é o que nós defendemos, que é aquela mais ampla, mais dinâmica, com possibilidades de crescimento e agora o ministério vem com outra linha, via força sindical, via Lupi de trazer de volta o plano (forte) que é o plano nacional de informação diferente do geral que é a qualificação () integrada fazendo esse trabalho. Então, realmente tem essa dificuldade porque na nossa visão essa proposta da certificação com o reconhecer do saber, com a proposta da educação integral, ela tem que ser uma política de estado, não uma política de governo porque a partir do momento que mexe com alguém ou uma pessoa base, chave do local, isso vai tudo por água abaixo. Se é uma política de estado não, ela tem que ser seguida, ela tem que ser cobrada seja no município, seja na cidade, seja no estado ou nacionalmente, se ela se tornar uma política de estado, ela tem mais propriedade de você cobrar – não, isso aqui é uma proposta do estado, está aqui, tem que ser seguida. Você poderia com muita propriedade chegar lá no Senac e falar, onde está a lei clara de questionar um curso desse, como é que vai, qual seria o caminho hoje? Era um conselheiro do Senac pegar isso aqui () e fazer uma denúncia. Os parâmetros mínimos para a qualificação, como é que dão um curso de 3 horas? Então é denúncia. Agora, quando é política de governo você sabe que existe essa lógica e aí cada um puxa a brasa pro seu assado. Então, como tem uma pressão forte do empresariado (), aí eles querem mostrar que eles estão agindo com a responsabilidade social deles, virou moda dizer que você é responsável socialmente, responsabilidade social das empresas virou moda agora, só falta colocar um selinho de socialmente responsável para dar um curso de três horas. Então é uma divergência muito grande, muito forte e que a gente precisa ver qual é o mecanismo mais forte para ter esse momento já que essa condição mínima não está sendo garantida. Mas é essa lógica também, você não pode fazer essa denúncia sem está acontecendo, está acontecendo aonde, como? Aqui, essa pesquisa nos ajuda, por isso a importância, que até quero dialogar depois com os companheiros das escolas, outro dia eu estava pensando, puxa nunca essa pesquisa vão deixar nisso, acho que a nossa proposta vai ter que ser dialogada com a CUT nacional, chamar uma audiência pública, construir com algum deputado, senador, jogar isso para a sociedade brasileira, fazer nos estados onde a gente desenvolveu isso e mostrar como é que está isso, qual a relação, o que a sociedade tem a ver com isso? Então essa pesquisa ela vem com muita força, vai sair as publicações depois, com as análises com os pontos de vista que vai contribuir

para fazer esse debate posterior, que qualificação profissional que a gente quer? Não sei se respondi.

P: Eu achei interessante porque nessas entrevistas todas que eu fiz, todas elas eu perguntei o que achavam sobre itinerário formativo e nenhuma delas sabia o que era itinerário formativo...

Lucilene: É porque e uma lógica que voce, o itinerário formativo é uma coisa (cultural) o que tem a ver com o que está aqui dentro? Por exemplo, quando vocês colocaram as perguntas, vocês desafiaram a colocar, foi um processo de construção sobre vários olhares. Essa proposta de processo normativo itinerante formativo porque é construir a variação de vários olhares e daqui a pouco o Antonio tem um olhar e a (Cut) tem outro, então nós precisamos botar aqui na mesa () porque são importantes vão nos dar outros (pareceres). Então essa lógica que você tem que ter muito claro o que você quer e o que você quer atingir e a formação é isso, a qualificação é isso, o que você quer com essa qualificação? E aí fica muito claro o que eles querem, (querem) o trabalhador alienado, eles não querem um trabalhador consciente de qual propriedade que ele vai ter, de qual valor agregado quando ele fizer um curso que o qualifique mesmo, que ele saia com uma consciência crítica de contribuir, de exigir seus direitos, garantir que o seu local de trabalho seja (digno). É muito claro o que ele quer, o trabalhador diga – eu tenho curso no Senac; mas que não sabe o que isso significa pra vida dele. Então nós, temos que ter claro o que nós queremos e a nossa proposta de educação, a nossa proposta de qualificação não é essa, por isso que a gente tem tentado, com o pouco fôlego que a gente tem, permear, (espernear) mostrar que não é isso. Quando a gente negociar esse curso do turismo, quando a gente chegou lá o pessoal falou – tem x recursos; está bom, o que nós podemos fazer com esse x recurso? Vamos pensar alguma coisa. Normalmente quando é para trabalhador eles vão cortando, vão passando a tesourinha, vão tirando cada vez mais e você tem que ir adequando, mexe na área técnica, tira lanche, pede lá para o público local o lanche, transporte para poder dar conta, para garantir uma aula técnica de qualidade, com conteúdo. Não é fácil não, tem que espernear. De qualquer forma estou à disposição.

CD-1=1h14

Entrevista: Francisco Alano - FECESC

P: Com relação a economia na região, você acha que nós estamos num período de crescimento, de () econômica ou (estagnação), atualmente?

R: Hoje nós estamos numa região metropolitana numa fase de crescimento muito grande. São José que fica aqui do lado de Florianópolis é a quarta ou quinta cidade em arrecadação do estado de Santa Catarina, um potencial muito grande. E Florianópolis é uma cidade que tem uma procura muito grande por turistas não só da região sul, mas também de muitos países. Florianópolis de um tempo para cá está se caracterizando também uma ampliação muito grande de turismo de negócios, só que nós não temos ainda acho que uma estrutura condizente para isso, tem o centro sul, que abrigam um número grande de eventos por ano, aqui no centro da cidade é que se tem dado um dinamismo grande aqui para a região. Há de se considerar também, como Florianópolis é uma capital relativamente pequena, nós temos uma renda per capita altíssima por conta das entidades federais sediadas aqui em Florianópolis, além de todos os organismos estatais, públicos, privados que nós temos aqui em Florianópolis; nós temos aqui os tribunais, assembleia legislativa, palácio do governo, tribunais, todos sediados, numa cidade pequena e isso gera uma renda per capita muito grande e um número muito grande também de aposentados com altos salários, ou seja, a beira-mar. A beira-mar norte aqui, talvez seja uma das rendas per captas mais altas do Brasil, é altíssima. O problema é que o município não tem tido, ou aqueles que administram o município, não têm tido capacidade de criar as condições necessárias para ampliação desse turismo, do turismo principalmente e para ampliação também do chamado turismo de negócios, ou seja, a infraestrutura das nossas praias são muito ruins. A infra-estrutura aqui do centro da cidade também para turismo é muito pobre. Nós estamos também caminhando para uma situação que podemos chamar de caos de mobilidade, caos da mobilidade interna principalmente no setor de transporte porque é uma cidade talvez comparada hoje a Brasília com número de

automóveis por indivíduo da população, talvez seja hoje a segunda cidade e uma cidade hoje com poucas condições de se expandir, por exemplo, esse centro aqui não tem mais como fazer ruas. Não há nem como se resolver o problema, por exemplo, do transporte construindo mais ponte porque constrói mais ponte, mas não dá para construir rua. Então nós estamos assim chegando numa situação de caos, nosso transporte, quem vive aqui, seja para passar a ponte, voltar para o continente e do continente voltar para a ilha, há um tempo atrás nós tínhamos o horário de pico, agora é o dia todo. Ou seja, das 24 horas até 10 horas da noite, é horário de pico, ou seja, às vezes para chegar lá no estreito, no continente, leva uma hora só para atravessar uma ponte. Um roteiro teria essas pinceladas gerais sobre essa primeira questão: há um crescimento muito grande; há uma desorganização na infra-estrutura, no trânsito; ainda tem, me parece, um empresariado muito atrasado, conservador, que dificulta principalmente a preparação de mão de obra, a gente tem uma dificuldade muito grande nisso, então há necessidade que a gente modifique muita coisa aqui em Florianópolis.

P: A preparação da mão de obra?

R: É, veja que a maioria das empresas não investe na preparação do seu funcionário. Se você tiver que fazer algum curso num Senac ou numa escola especializada, normalmente ele faz por conta dele e sem muita perspectiva de crescimento dentro da empresa. Na área do comércio varejista isso é de uma forma assim, muito ampla o desinteresse do empresário em preparar a mão de obra. Por outro lado, a escola que deveria ser uma escola de preparação dos trabalhadores no comércio que é o Senac, hoje a grande maioria dos cursos são muito caros. Hoje o Senac é uma escola privada em que o trabalhador tem que pagar a sua formação e sem perspectiva de que tenha isso um retorno na sua ascensão dentro da empresa. Nesse sentido, () o empresário daqui é muito conservador, é muito atrasado no sentido de não investir no seu trabalhador, na sua mão de obra. O que ele fazem na verdade é um ficar tirando a mão de obra do outro, (cresce) um pouco mais o salário, um pouco mais de condições, ao invés de investir um pouco mais na preparação. Como eles utilizam essa política, aí ninguém se preocupa em preparar mão de obra porque ele sabe que prepara a mão de obra, o outro vem, que não preparou e tira dele, aí acaba acontecendo isso. Mas o que dificulta muito é a inexistência de uma escola em condições, digamos, favoráveis para que o empregado passa sobre () muito caro, e aí nós temos uma categoria que não avança profissionalmente, ela avança muito pouco profissionalmente.

P: Isso é uma característica do setor do comércio ou você acha que é uma questão mais geral a realidade do (empresariado)?

R: É geral porque pelo que me consta o setor de hotelaria também eles não investem nada, o setor de hotelaria, ou seja, tem um quadro de funcionários já antigo, permanente, mas preparação de mão de obra de novos trabalhadores, o investimento também é muito pequeno. Hoje tem escola sul, tem faculdade de hotelaria, gastronomia, mas o investimento naquela mão de obra básica é muito pequena.

P: Isso prejudica a mão de obra média, o fato de não porque os trabalhadores do setor acabam não sendo estimulados a se qualificar porque não tem até financeiramente condições de se manter e isso gera uma desqualificação para o setor no sentido de () o próprio comércio? Tem locais que você tem um plano setorial (pensamento) dos empresários que está mais () movimento, gera um tipo de até às vezes melhora as condições do trabalhador por ele ir distinguindo, criando uma seleção. Agora esse cenário de não qualificação, que impacto ele tem sobre o atendimento, o serviço mesmo?

R: Talvez, primeiro eu queria caracterizar um pouco como é que é a nossa categoria, especificamente da área do comércio para entender um pouco esse processo porque ele não é uma coisa, digamos, que se aplique () a toda nossa categoria. Na nossa categoria nós temos seguimentos assim bem diferenciados: Tem o chamado comércio de rua, em que a maioria são comissionados, trabalham por comissão, ganham pelo que vendem; tem alguns em trabalho burocrático, trabalham em escritório e tem um outro seguimento que são os trabalhadores dos shoppings center e aqueles que trabalham nas lojas também a maioria são comissionados. Tem um terceiro seguimento muito grande, muito forte, que são os seguimentos de supermercados, esses trabalhadores têm salário fixo, uma rotatividade, ou seja, () muito alto principalmente supermercado, porque tanto supermercado shopping () muito alto por trabalham domingos e feriados e aí esses trabalhadores eles passam, principalmente na área de supermercado, eles passam pelo supermercado, eles não querem ser profissionais de supermercado, 98%, 97%, tem dentro do supermercado, não sei se daria isso, talvez 90, 92% que tem dentro da área de supermercados a chefia, a gerência que é um pouco mais estável, trabalhador de padaria e açougue, que são especializados, esses são profissionais. Os demais,

todos, caixas, repositores, todos os demais trabalhadores, a rotatividade é muito grande. São trabalhadores, a maioria novos, estão desempregados, então supermercado é uma oportunidade de ficar empregado algum tempo, não há necessidade de qualificação, para ser lá um caixa é coisa muito rápida e repositor, estoque também, (verdura) é uma rotatividade muito grande, então essa área a formação é mais pessoal de gerência (tem) uma faculdade e assim por diante; padeiro e açougueiro aprendem com o tempo, não tem curso específico para padeiro e açougueiro. E um quarto seguimento que é o seguimento de concessionária de veículos, então concessionários de veículos nós entendemos que são trabalhadores, quase à totalidade, são especializados. Então os vendedores, são vendedores já de nível, aprendem, não tem um curso específico para vendedor de automóvel, os automóveis eles se modificam permanentemente, ele tem que estar se atualizando na fábrica, normalmente ele se atualiza na fábrica, o vendedor, o mecânico. Tem um lançamento novo, vai lá na fábrica, faz um curso e aí ele volta para vender ou para trabalhar em oficina, é um vendedor mais especializado que não depende de um curso do Senai. Os mecânicos, pintores, funileiros () também são profissionais, eles se aposentam como profissionais e o pessoal de escritório que também é um pouco mais estável porque tem uma remuneração um pouco maior. É um dos poucos seguimentos da área do comércio em que a grande maioria se aposenta como profissional da sua atividade. Na área de supermercado poucos que se aposentam são padeiros e açougueiros. Os poucos quando contam no dedo quanto se aposentam como comerciários? Na área do comércio varejista também só o vendedor já profissional, aquele que tem uma grande experiência de vendas, alguns acabam se aposentando como comerciários, poucos, porque as empresas sempre procuram aquela vendedora mais apresentável, mais bonita.

P: Com o tempo vai perdendo.

R: Vai perdendo, aí não é mais agradável ao olho do cliente, aí acaba, só se for uma boa vendedora, senão perdem.

P: Esse pessoal mais novo que sai do setor, vai pra onde?

R: A grande maioria com algumas exceções, eles passam pelo comércio.

P: Passam e vão

R: Passam, fazem um concurso, fazem um curso superior, hoje tem até um número até razoável de trabalhadores, a grande maioria é de segundo grau, trabalham no comércio, na área de supermercado e um número razoável de trabalhadores no comércio de terceiro grau já de curso superior, aí eles saem para ser ou funcionário público ou trabalhar num escritório, ou trabalhar como ele é autônomo, ou trabalhar numa indústria, mas muito menos como comerciário. Então mesmo a necessidade de profissionalização, ele se dá dentro de alguns seguimentos, supermercado

P: Específicos?

R: Específicos, bem específicos mesmo.

P: Como fica essa relação sindical porque tem uma permanência, considerando esses dois grupos, estar separando dois grupos: um mais especializado e o outro que passa, mais pontuante, como é que a atuação sindical...?

R: Como que é a relação sindical?

P: É.

R: Ela também é uma relação diferenciada, bastante diferenciada. No comércio de rua é um pouco mais estável porque são comissionados, à maioria, à grande maioria são comissionados e uma boa parte só sabe fazer isso, ele só sabe vender, esse pessoal tem uma relação maior com o sindicato. Hoje o sindicato tem mais sindicalizados.

P: Tem mais sindicalizados no comércio de rua?

R: Comércio de rua porque é o pessoal que é...

P: Procura estabilidade.

R: Que é comissionado. Para o comissionado, o sindicato negocia poucas vantagens. Tá convênio, etc. e tem essa questão do horário do comércio, é uma briga permanente para fechar domingo, feriado, então tem uma relação maior desses trabalhadores com o sindicato. Na área de supermercado, tem também um número de é pouco expressivo o número de filiados, normalmente é pequeno porque a rotatividade é muito grande. Ou seja, a cada mês tu tens que renovar o processo de filiação porque na área de supermercado () chega de 20 a 30, às vezes, dependendo do lugar, chega a 40% que é altíssimo, muito alto. Então a sindicalização na área de supermercado ela é muito difícil e é um pessoal que não tem perspectiva de ser profissional do comércio. Então ele não vê a necessidade de se filiar. Para que se filiar? Para que participar do sindicato? E o mês que vem aparece uma oportunidade ele cai fora. E é um pessoal também, a maioria são funcionários muito novos, hoje já não tanto, mas a maioria são

funcionários novos que não tem muita noção de luta, de briga e tal. Aí quando sai, digamos, eventualmente quando sai uma greve, é o primeiro que vai lá pra frente pra fazer confusão porque a gurizada quer é bagunça, ele quer rolo, mas também se o patrão bate no chão ele já sai correndo.

P: Sai fora?

R: É, esse que é o problema. Nós já tivemos umas paralisações de supermercado é um negócio assim, complicadíssimo. Na área de concessionária é uma relação muito difícil, sindicato com trabalhador e vice-versa porque eles se acham elite vendedor de automóvel ganha 5, 6, 7 mil por mês, o sindicato só vem para atrapalhar, ainda tem a taxa negocial que às vezes tem que pagar, tem mais um dia de serviço de imposto sindical, então ter sindicato para ele, ter sindicato ou não ter, não faz nenhuma diferença. Então vendedor de concessionária filiado a sindicato é um achado. E mecânico também mecânico é meio elite assim, está em outro patamar, tem um salário alto, os profissionais de concessionária, mecânicos, têm uma remuneração alta comparativamente com a categoria, com o resto da categoria, então eles se acham elite dentro do comércio, a relação com sindicato praticamente inexistente, é muito pequena. É difícil ter alguém aí associado de concessionária, alguém associado ao sindicato.

P: Nesse trabalho comissionado, quais são as questões sindicais fortes () saúde porque o trabalho comissionado tem o problema () interesse da produtividade, muito trabalhador ali o risco todo de () seguridade toda, como é essa coisa?

R: Essa questão do comissionado, nós temos discutido muito em seminários, o que a gente pode trabalhar numa negociação coletiva para o vendedor comissionado. E é muito pouco porque o salário deles, a base, a relação contratual dele depende da produtividade dele. Ou seja, e é um negócio muito esdrúxulo isso porque são poucos os países que adotam o sistema de comissão. É uma forma legal de reduzir salário sem ferir a lei, não fere a lei, o cara pode ganhar hoje 2 mil, amanhã ganhar mil, é legal. Diferentemente do salário fixo em que o empresário não pode, raras exceções eles não podem reduzir 1 real de um mês para o outro.

P: Nem pagar diferente?

R: Nada. O comissionado não. Vamos dizer, é uma forma inteligente do sujeito trabalhar assim às vezes ao extremo para poder atingir metas e tal. E hoje o pior ainda na área de comissionado que a maioria das empresas estabelecem metas, ele paga, digamos, 2% de comissão sobre o produto vendido, mas para fazer o empregado trabalhar mais, a equipe trabalhar mais, ele estabelece uma meta, se atingir no final do mês uma venda de 50 mil tem mais um acréscimo de x, o problema que a maioria das vezes essas metas são inatingíveis. Então o empregado se esfolia o mês todo para atingir a meta, chega no final do mês não atingiu, ele fica naquela remuneração básica, ou seja, a remuneração com base naquele 2%, 2,5 e assim por diante.

P: E o perfil desse trabalhador ele é mais () dentro das exigências formais, escolaridade, formação?

R: Depende muito do tamanho da empresa. Se é uma empresa Magazine Luiza, Colombo, Casas Bahia etc. já é um pessoal que tem uma formação melhor, se prepara mais, uma remuneração melhor. O problema é que 90% das lojas de comércio são pequenas lojas. O comércio de rua principalmente as pequenas lojas, os empregados são pouco preparados e principalmente para uma cidade turística como é a nossa que deveria ter uma preocupação não só da pequena, mas também da grande () que recebe aqui um número grande de argentinos, chilenos, uruguaios e etc., e a grande maioria deveria pelo menos saber falar o espanhol e investem pouco nisso, são poucos os que conseguem e de loja pequena então é praticamente ninguém, o investimento é praticamente zero. E as grandes vão selecionando das pequenas os melhores quadros e vão levando, vão contratando. Então é um perfil diferenciado, ou seja, as grandes empresas, as grandes redes é um pessoal mais bem preparado, conhece melhor os produtos, das pequenas lojas são funcionários bem desqualificados ou com pouca qualificação, ou quase nada de qualificação, ou seja, contrata hoje, amanhã já está vendendo. É qualificação muito pequena.

P: Do ponto de vista da oferta de formação, você falou do Senac que o curso é bom, mas caros...

R: Cursos bons, mas caros, mas o resto da oferta pública tem oferta pública: estadual, municipal, federal?

P: (Sefet) tem cursos muito específicos, para a área do comércio, não conheço curso.

P: Não é voltado para o setor?

R: Não é voltado para o setor.

P: Não tem uma política pública que atenda o espanhol, o comércio ambulante?

R: Não, inclusive nós fizemos aqui várias propostas para o candidato do PT, o (Nildão) e foi uma dificuldade enorme para sair um documento, transformar aquele documento em material de campanha foi uma dificuldade imensa. Nós estamos propondo isso, estamos propondo que o poder público se preocupe com o curso de formação profissional, especialmente línguas estrangeiras, nós temos várias propostas de: restaurante popular, transporte subsidiado uma série de sugestões para essa categoria, parece que agora está saindo um material com as propostas que nós fizemos porque não há investimento do poder público. As escolas também não preparam para o comércio e o serviço. Preparam muito superficialmente, não conheço as grades curriculares, mas as que eu conheço não preparam e é um seguimento importantíssimo aqui na cidade que é uma cidade praticamente de serviços, servidor público do serviço, nós não temos indústrias em Florianópolis: turismo, comércio, bancos, servidor público. Então deveria haver um interesse maior dos investimentos de segmento, ou pelo menos criar instrumentos para pressionar, forçar os empresários a investirem ().

P: Com relação pensando na () formação profissional, existe algum tipo de orientação sindical ou de participação com algum intencionalismo entre a questão sindical e formação () mesmo o Senac, sistema S várias (), ou menos da adequação da oferta pública que é pequena, mas sempre tem quem decide, por exemplo, onde se pode decidir, qual é a oferta do () federal, porque ele vai fazer curso superior ou fazer curso técnico ou vai fazer curso mais básico que atenderia im outro tipo de demanda, como é a participação mesmo ()?

R: O movimento sindical, ele praticamente não se envolve, não há envolvimento, há dois sindicatos no sentido de pressionar o Senac e pressionar o governo, prefeitura e tal, agora que nós fizemos um documento, embora a gente já até tenha discutido muito isso, o movimento sindical de trabalhadores não tem, não estabelece isso como uma demanda do movimento sindical no sentido de pressionar os órgãos públicos para que essa demanda seja ou essa necessidade, pelo menos seja atendida. Eu acho que é uma falha do movimento sindical porque há uma compreensão de que essa necessidade ela deveria ser atendida pelos empresários porque se ele tem uma mão de obra mais qualificada, ele vende mais, ele produz mais e ao movimento sindical cabe o que? Reivindicar melhores condições de trabalho e melhores condições de salário vai acabar () já está () uma atuação também que ainda é muito incipiente na área de saúde. Hoje há na área do comércio um número grande de trabalhadores lesionados principalmente no supermercado, na área de caixa há um número muito grande de trabalhadores lesionados, há um número grande de trabalhadores com depressão, quando estabelece aquelas metas, aquelas coisas malucas, o sujeito apavorado para atingir a meta, não atinge, no final do mês há uma frustração e começa a se estabelecer um processo de stress e depressão. Para ter uma idéia aqui, no shopping () a Renner tem em torno de 25% dos funcionários da Renner em benefício previdenciário e é uma loja de departamentos, não tem nada de especial, o ambiente é muito ruim, ou seja, fica fechado dentro de um caixão, ficam sem ver a luz do dia praticamente o dia todo, eles entram muito cedo e saem à noite quando já está escuro, isso leva as pessoas ao stress, a depressão; a remuneração também leva muito a isso, ou seja, as pessoas trabalham muito e ganham pouco e principalmente em alguns seguimentos () trabalham nos domingos e feriados. Conseguimos melhorar um pouco a lei, ou seja, antes trabalhava 3 domingos e descansava 1, agora, trabalha 2 e descansa 1. Colocamos na lei também a necessidade de convenção coletiva para trabalhar no feriado, temos desenvolvido boas lutas aqui em Santa Catarina, ou seja, trabalha com exceção de alguns feriados nós não abrimos, mas mediante uma compensação razoável. E, para vocês terem uma idéia do que significa a discussão do horário do comércio para os trabalhadores, ela representa infinitamente mais do que a discussão do salário. Nós já fizemos assembléia com 300, 400 pessoas para discutir o feriado e reúne 10, 15 pessoas para discutir o salário. Ou seja, o horário do comércio tem uma importância, digamos, em 90% e o salário 10%. É uma coisa assim impressionante a importância que eles dão, porque aquela história de ficar com a família no feriado, ficar com a família no domingo. Então teve empresa que chegou a propor 100 reais para trabalhar no feriado. Disseram – não, eu vou ficar com a minha família porque a minha família vale mais do que 100 reais. Então, o feriado é tudo para a categoria, mobiliza a categoria com uma facilidade imensa para discutir o feriado, mas não mobiliza para discutir o salário. Tem feriado agora dia 12 de outubro, já estão ligando para o sindicato para saber se vão trabalhar, se não vão; se vão trabalhar quanto é que vão ganhar, mas não perguntam como é que está a questão do salário ou pergunta muito pouco. Então voltando àquela questão anterior da formação, realmente essa questão da formação o sindicato intervêm pouco e nós temos uma cadeira no conselho do Senai, no conselho regional, nós temos um representante, um conselho para () porque chega lá apenas para homologar aquilo que já decidiram, nós

temos 1 voto e eles têm 12, 15 votos, 10 votos, 12 votos e o Senac com essa possibilidade já bastante antiga de acabar de acabar com as contribuições do sistema S, o Senac começou a privatizar, ou seja, a criar cursos pagos de boa qualidade, já tem a faculdade Senac, faculdade de (Cheveli), ou seja, é uma entidade privada hoje, os cursos subsidiados são muito poucos, são cursos com valor pequeno os subsidiados. Há todo um debate agora entre o governo federal, com o Senac, o sistema S para que parte da arrecadação desses organismos seja investido em cursos gratuitos de formação profissional e a gente espera que possa haver uma inversão desse processo. Ou seja, uma boa parte dos recursos sejam investidos um curso de formação profissional um pouco mais básico e gratuito. E aí eu acho que vai ter que ter uma intervenção também do movimento sindical junto ao governo para que isso aconteça, apenas por conta do sistema S, acho que não vai acontecer. Subterfugo, se continuar sendo uma entidade privada, alguns cursos, um pouco talvez um pouco para a educação. Então esses são (gargalos) nossos, mas com todas as dificuldades que tem: há uma rotatividade muito grande, trabalhadores com poucas possibilidades de ascensão profissional, o limite dele é ser um vendedor, pessoas que têm muitos trabalhadores que gostam de ser vendedores, trabalham no comércio porque gostam de ser vendedor, às vezes é mais, não vê nenhuma possibilidade de ascensão. Então um supermercado tem um gerente, tem 300 empregados, um é gerente, 300 pensarem a chegar a gerência, não vai chegar nunca; o encarregado lá do açougue, quando muito ele pode querer pensar em ser açougueiro, padeiro, mas também () 800 reais, 100 reais (), são profissionais de supermercado, nada além disso, exceção das grandes redes que já têm uma estrutura um pouco maior, mas também é limitado, tem alguns encarregados, o gerente, o diretor da loja (), o resto é () ele não tem, a seção dele (), ele não tem interesse em fazer um curso.

P: Poderia fazer umas perguntas mais voltadas na questão da qualificação para ver as expectativas que você que tem, que tipo de curso interessante? Pensando então do ponto de vista dos trabalhadores o que você (enxerga) que são as principais queixas hoje com relação à qualificação?

R: Falta de interesse do empresário em investir, ou seja, se o empregado quiser fazer algum curso tem que fazer à noite, não há dispensa do empresário para que ele possa fazer um curso de formação, especificamente na área do comércio profissionalmente a possibilidade de ascensão é muito pequena, muito pequena; a maioria da categoria ele passa pelo comércio, ou seja, ele não quer ser um profissional do comércio, àquelas exceções de concessionárias, padeiro, açougueiro e o vendedor que gosta de ser vendedor, tem a parcela hoje não é muito grande, mas tem e o custo da formação, ou seja, um custo muito alto, o culto da formação, como o empregador não tem interesse, não investe, como a ascensão profissional é pequena, ele não se interessa em se qualificar profissionalmente para ser um profissional do comércio. Hoje tem um número grande de trabalhadores fazendo o terceiro grau, curso superior não para ser comerciário, exceção daquele que faz um curso de hotelaria que vai ser um mestre, vai ser um gerente, encarregado, um curso superior nesse sentido, e o curso técnico que nós temos lá na escola sul, mas é para alguns seguimentos e também para poucas atividades. Interessante que hoje uma parcela grande de comerciários fazem curso superior. Nós fizemos uma pesquisa já um pouco antiga, vamos fazer outra agora, a pesquisa que a gente tem feito nos surpreendeu porque é um número grande de trabalhadores no comércio, supermercado tem segundo grau; analfabetos hoje são, conta nos dedos, a faxineira, uma coisa assim, mas um número muito pequeno, conta no dedo, 10, 12, 20. Mas a dificuldade é essa: pouca possibilidade de ascensão, poucos cursos, o custo desses cursos, a falta de interesse dos empresários de investir na qualificação dos seus funcionários, não é nem investir financeiramente, mas liberar o funcionário para fazer o curso. Essas barreiras todas fazem com que os trabalhadores não se qualifiquem profissionalmente. Qualifica com outro objetivo, mas não para a profissão.

P: E os trabalhadores costumam procurar que tipo de curso em termos de carga horária, são cursos mais (intensos) ou eles preferem cursos mais focados numa determinada atividade?

R: É aquilo que eu falei, são cursos de formação mais geral, não para

P: É o que falta mais?

R: profissionalmente, teria que ter uma série de condições para que e a gente não consegue imaginar como é que o empregado na área de supermercado acha interessante fazer um curso para melhorar a sua qualificação para trabalhar num supermercado, esse que é o problema. Na nossa categoria a dificuldade é essa, diferente do cara que é mecânico da concessionária, ele quer sempre se aperfeiçoar mais, um modelo novo, ele vai lá para a Ford, (), para a Volks se aperfeiçoara, para (). Mas é exceção.

P: É um problema de como o setor está ()?

R: Exatamente, é diferente do que fazer um curso de enfermagem, o cara que é motorista. Agora, farmácia, farmácia também é um seguimento bastante diferenciado também porque () trabalha) 24 horas, tem que entender do medicamento e aí à maioria desses profissionais eles são profissionais. quando ele consegue manipular uma receita e não pode errar, isso é diferente de vender uma peça errada, mata a pessoa, então esse pessoal é um pessoal mais qualificado e com pouca rotatividade também (). Mas ele também aprende a manipular um receituário e não precisa mais, precisa atender bem as pessoas, aviar as receitas, ele já é um profissional, aprendeu a ler a receita, sabe aviar essa receita ele é um profissional da área de farmácia. E também não tem uma perspectiva de ascensão, um balconista, quando muito ele vai fazer um curso de enfermagem para fazer injeção, também não tem () aprender a fazer um curativo, mas ele é um vendedor, não passa disso, quando muito um ou outro que chega a gerente, normalmente o gerente () o setor de venda, então acaba chegando na gerência. Então na área de farmácia tem um pouco essa característica também qualificação, ele é bem mais qualificado que os demais, mas que aprende também o dia-a-dia, não tem um curso específico. Tem o farmacêutico, cada farmácia tem o farmacêutico, responsável, farmacêutico e gerente, os demais são vendedores.

P: Com relação a formação profissional existe uma percepção de um conjunto de pessoas que tem seus currículos, informação que olham a adequação, a formação a educação e as condições de trabalho, o local onde as pessoas se ocupam e tem um processo de modificação da oferta da formação profissional que vai de ensinamentos mais de conteúdo () para ensinamentos mais ligados a questão de atitudes, a questão de respeito as normas, esses temas todos têm impactado por exemplo, a oferta do Senac, do próprio Sefet que é modelo de educação diferente daquele que a gente conhece mais antigo, tradicional que existe uma oferta por cursos, temas, é uma oferta mais ligada a entender os processos de gestão, os processos ligados a atingir metas, (), como a pessoa se comporta nesse tipo de formação profissional que tem mudado, isso tem chegado, por exemplo, a questões de algumas normas, por exemplo, a (Abnt) tem feito normas que não são só normas da questão de produtos e processos, tem chegado norma do turismo, comércio, () a camareira, garçom, tem certificações de hospitalidade a taxista por exemplo, são questões de certificação. Mas por trás desse processo de certificação tem toda uma verificação para o trabalhador está adequado a modelos de trabalho mesmo, diferente de certificações de conteúdo da qualificação. Você enxerga alguma coisa disso aqui na região, tem algum impacto?

R: Na área de turismo e hotelaria, não conheço.

P: Mas na área do comércio?

R: Na área do comércio...

P: Não aparece nada disso?

R: Não, que eu conheço, não. O interessante no comércio, primeiro é aquela história que o cliente sempre tem razão, tem que atender bem, quer dizer como profissional do comércio tem que ser simpático, atender bem. E a outra característica que é fundamental, e vocês sabem disso, o vendedor tem que conhecer o produto. E aí o Senac não ensina isso, não tem nenhuma escola que ensine isso. Chega um modelo novo de televisor, o vendedor tem que conhecer tudo daquele televisor porque quando eu chego lá e têm muitos clientes exigentes, querem saber tudo do televisor. Você imagina uma gama de produtos que tem dentro de uma loja como Casas Bahia, tem vários modelos de televisores, vários modelos de máquinas fotográficas, vários modelos de refrigerador e ele tem que saber tudo isso? Por isso que as grandes lojas (eles vão buscando a memória) os mais qualificados, e esse tipo de ensinamento não tem escola que dá, quando muito ele é um produto importante, aí um vendedor acaba ou um encarregado indo na fábrica se apropriar das informações e assim por diante porque a grande qualificação dele é conhecer o produto e é um número muito grande produtos e ele aprende pelo esforço dele, aprende pelo interesse da empresa em formá-lo nesse sentido porque o vendedor que não tiver interesse em conhecer os produtos que ele vende, ele está fadado a não permanecer muito tempo na categoria. É diferente uma loja que vende confecções. Hoje tem muita loja self service, as pessoas vão lá, ficando olhando as roupas...

P: Não precisa do vendedor

R: Não precisa muito do vendedor. Supermercado, não precisa de nenhum vendedor. O vendedor de automóvel, ele tem que saber tudo do carro, tudo, de todos os modelos que a loja vende, que a concessionária vende. Essas pessoas elas têm uma qualificação bem superior, acho que não existe escola que ensine isso.

P: Não existe escola.

R: Como é que o Senac teria um curso, não tem como ter um curso no Senac, por exemplo, para entender de geladeira, de ar condicionado, aí eles vendem máquina fotográfica, eletrodomésticos em geral, vendem móveis, móveis eles têm que entender do sofá – você tira isso, a estrutura é assim, assado e tal; não é um negócio simples, tem uma (mente) complexa em terminadas atividades no comércio, extremamente complexas.

P: As empresas então costumam contratar sabendo que ()

R: Nas empresas, mas as grandes vão buscar nas menores, pagam menos

P: Já tem o conhecimento

R: Oferecem um pouco mais, são pessoas já com um certo preparo, com certa qualificação e aí o vendedor é que vai ter que se interessar, buscar informações, chega um produto novo, mas quando eu vou na loja, vou comprar 5 ou 6 produtos, ele tem que entender de tudo, tem loja, setorizada.

P: E essas lojas grandes vendem de tudo mesmo, cada vez mais mistura mais as coisas.

R: Exatamente.

P. Mesma loja.

R: Tem algumas que são setorizadas, tem grupos de funcionários que só vendem refrigerador, outros que vendem só móveis exatamente por esse grau de dificuldade que tem, outro que vende mais televisor, mas são poucas as lojas que setorizam. Para o cliente também é ruim porque eu vou lá, eu compro um refrigerador, agora eu quero ver um televisor – vai lá no outro, falar com fulano. Divide a venda, não consegue também, aí entra a história da pechincha – eu estou levando um refrigerador, mais um televisor...

P: Quer ter um desconto maior

R: É, como é que se pechincha? Pega o montante, chama o gerente.

P: Você acha que, nesse caso você diz que uma formação do Senac ou uma formação técnica não ajudaria muito para gerar um tipo de profissional que vai atrás, que se atualiza, que vai fazer () e acaba diferenciando e indo para uma grande empresa, mas o ensino médio, por exemplo, cobram? Educação básica, escola, ela atende a essa necessidade ou você acha que...?

R: Não.

P: Não tem uma relação com o fato dele ter estudado ()?

R: Porque esses vendedores das grandes redes, o que o Senac ensina mais é essa relação comportamental, comportamento do vendedor de atender bem o cliente, o cliente sempre tem razão. Agora, a parte de formação técnica da venda, de conhecer o produto, até ensina um pouco de técnica de venda, mas depende muito de tu conhecer o produto, também na adianta ter técnica de venda porque não vai enganar ninguém. Então essa é a dificuldade que o Senac e outras escolas têm. Agora, é possível no ensino médio tu ter lá uma matéria da área de comércio (e serviço), eu acho que é muito difícil porque não é como antigamente que usava o armazém, a lojinha e pronto. Tem shopping, supermercado, concessionária, farmácia, comércio de rua, os mais variados tipos de remuneração; Então é um negócio assim, o comércio. Você ter um curso específico para formar comerciário, não existe isso. Eu, pelo menos, vejo com muita dificuldade pensar, aí ele: hoje eu sou um comerciário formado; aí vai ter um salário de 700 reais. Para que ele fez um curso de 2 anos, para ganhar 700 reais ou se for comissionista ganhar 1.000, 1.200, 1.500? E o interessante é que as grandes redes, eles criam cada vez mais formas de redução da remuneração, Lojas Colombo é campeã nisso, eles estabelecem a meta de 50 mil reais no mês. Quando a maioria está atingindo 50 mil, eles passam para 70. Reduz comissão, não pode, mas é 2% passa para 1,5%, 1,8, aí tu vai para o judiciário precisa ver se teve prejuízo na remuneração, como é que tu provas isso? O empregado não entra com ação porque perde o emprego. Depois que ele sai do emprego não consegue provar, entra com a ação, mas não tem ninguém que vai provar que teve redução. Então é complexo. Muito.

P. Acho que passou um pouco.

R: Não sei se era essa a expectativa.

P: Você acha (essas questões setoriais) o quanto elas são locais ou são do setor mesmo?

R: É do setor.

P: É do setor, na vai achar diferença em outros lugares do país?

R: No nordeste, no sul, o que diferencia, eu acho que tem uma diferença muito grande por região a questão da negociação coletiva, muito grande. O melhor piso salarial do Brasil é da grande Florianópolis porque é muito maior do que do Rio Grande do Sul, do que do Paraná, é maior que São Paulo, é maior que o Rio, muito maior que Minas e muito maior do que o nordeste inteiro. E ainda é baixo. Fechando agora com a área de supermercado em torno de 690, o maior piso do Brasil. Imagine o nordeste que é 450, 430. Tem convenção lá que

estabelece um piso e lá coloca um parágrafo – mas é () o salário mínimo, se ultrapassar, fica garantido o salário mínimo; Está na convenção isso, na convenção, escrito. Para ter uma idéia como é o nordeste. Então, como a categoria é uma categoria muito dividida, muito fragmentada o processo de organização sindical no Brasil, é um processo fragmentado, (tem um sindicato para nós outro para São José) () e aí tem 30 sindicatos em Santa Catarina com 80 pisos salariais diferentes, tem negociação por categoria, por cidade, sindicato patronal, aí tu tens um número imenso de pequenas lojinhas que não conseguem fazer greve nunca, não tem como fazer greve, como é tu vai parar uma lojinha com 1 funcionário, fazer um piquete lá, com um funcionário? Aí a relação, principalmente no interior os patrões inteligentemente tratam os trabalhadores de: - o rapaz aqui é da família, vão jogar um futebol juntos, no interior é assim, um churrasquinho, eles fazem mesmo churrasquinho, como é que o cara vai brigar com o patrão? Não tem jeito. Então esse pessoal novo não é uma categoria que tem ascensão para ser um profissional do comércio, é muito pouco isso; na área da hotelaria eu acho que evoluiu um pouco mais, embora a remuneração da área de hotelaria é muito baixa, é bem mais baixa que na área do comércio. Um dia desse eu perguntei para o presidente da confederação da (Contratu), ele esteve aqui numa atividade e eu perguntei: - o que, na área de hotelaria, de comércio hoteleiro e restaurante, alimentação, você não consegue negociar um piso bom para a categoria, que é uma categoria muito sofrida, domingo, feriado, 24 horas, de madrugada vai nos barzinhos, restaurantes () todo é um sofrimento assim imenso e a remuneração, vai ver a convenção deles não sei se chega a 500 reais? Ele me disse o seguinte: - olha, o grande entrave nosso, que a categoria não abre mão, é a gorjeta dos 10%. Aí os patrões alegam que não vão melhorar os salários porque os empregados ganham 10% e aí nós pagamos a remuneração deles, ao invés do patrão pagar, nós é que pagamos quando a nós vamos no restaurante, nós é que pagamos. O grande entrave é esse e a categoria quer eliminar os 10%? Não, eles institucionalizaram como uma coisa definitiva. Todos os pisos salariais dessa categoria no Brasil inteiro é muito baixo principalmente na área de gastronomia, é muito baixo, é onde o 10% aparece mais. E tem empresário que ainda usa o 10% para pagar (), para pagar tudo. Quer dizer, é uma característica interessante que muitas vezes perguntei e não souberam me responder e ele me colocou: - o grande entrave é esse a tal da gorjeta. E na área do comércio não tem isso, é a comissão.

P: A gorjeta é a comissão

R: É, é a comissão, tem que atender bem para não ter problema com o 10%, aí põe lá na convenção coletiva, coisa absurda isso. Eu que sou consumidor, não participei da negociação, mas tenho que pagar uma coisa que dois lados decidir, têm que discutir 3 lados, discutir 2 lados e o terceiro paga, engraçado isso? Funciona assim. O dono do táxi, mais o motorista do táxi discutem lá uma tabela, sem discutir conosco, sem prefeitura, nada e temos que pagar. Mas qual é o objetivo dessa pesquisa, entrevista?

P: A gente vai completar o (ciclo) aí vai tirar alguns indicativos que ajude principalmente as escolas da Cit que estão fazendo uma pesquisa junto com o ministério do turismo para tirar algum posicionamento, uma orientação sobre a relação dos processos de () normatização, processo, procurar políticas que impactem na formação profissional, nessa coisa, os currículos, as relações com as escolas. O ministério do turismo tem se aproximado do Mec agora para pensar um processo de adequação da oferta. Então os Cefet estão tirando um processo, vão virar (), instituições federais de tecnologia e vão tentar ampliar um pouco o atendimento, atualmente é focado mais para os cursos técnicos e cursos de longa duração. Está se discutindo formações iniciais para os setores e a idéia é ter alguns subsídios, alguma () necessidade de quais são as questões do setor que ajude a mapear tanto o processo de formação como a de negociação de normas, (tem o processo normativas) de certificação que tem a ver com a questão que você colocou aqui, essa questão da gorjeta, a questão da comissão, o que isso tem a ver com o processo de formação profissional e o que isso tem a ver com o processo de normas técnicas ligadas a profissionais via Inmetro, via ministério do turismo, via ministério da educação, o que isso pode impactar, para não falar da questão trabalhista, isso já tem bem estabelecidos quais são os impactos, o que da política pública formação profissional () o que () impactam na definição. Juntando os () daqui, mais dos outros territórios vão ter alguns indicadores de qual caminho, para onde vai isso. Mas a gente manda depois, por e-mail o resultado do trabalho.

R: A área de comércio (teriam) um bom estudo, porque os supermercados, eles estão numa dificuldade muito grande de mão de obra por conta do trabalho (), e entidade assim que tem um bom crescimento na área da indústria () por exemplo, estão correndo atrás de empregados

para trabalhar no comércio, não tem interesse, (domingo) no supermercado dentro de shopping para ganhar o que? Nada. Trabalha domingo, descansa um dia da semana sem ganhar nada?

P: E mesmo assim os salários continuam baixos?

R: Não sei se vai chegar uma hora que eles vão ter que repensar isso. () Supermercado tem muita dificuldade. A rotatividade é enorme. Ainda tem uma parcela de desempregados, as pessoas passam, estão desempregados vão trabalhar no supermercado, sai, trabalha mais 3 meses, 4 meses, sai.

P: Vai caminhar para alguma () que diminui muito os trabalhadores, (). Essa coisa da (), diminui bastante o estoque, vai criando mais sistemas de informática, de rádio

R: (), os países de primeiro mundo, França, Itália que as pessoas não enchem 3 carrinhos. O suficiente que dá para uma semana, ou para o dia mesmo. Agora aqui está acostumado levar 3 carrinhos cheios, 5 pacotes de arroz, feijão e tal.

P: Como era essa coisa (), talvez os grandes mercados tenham mudado um pouco, fico imaginando se não tivesse a leitura ótica aí os mercados (), poder de compra. Quando tem a leitura ótica muda

CD-2=52:22

Entrevista: Fausto Schimidt - SITRATUH

P: A qualificação profissional, mapear um pouco isso

R: Uma das necessidades realmente é a qualificação profissional que existe em pouca escala, não tem uma amplitude para atingir diretamente (). Para formar o desempregado, ele tem que ter uma assistência melhor e ele não tem como pagar transporte, ele tem essa dificuldade até para se locomover é difícil, então encontra-se aí () que o empregado ter realmente poder estudar, ter uma categoria que é um pouco mais difícil, que é o empregador, esse é complicado. Ele não olha muito para o setor qualidade, ele prefere a quantidade e isso é importantíssimo no turismo especialmente quando é turismo interno. O brasileiro ele tem certa exigência, quando ele viaja ele quer receber um tratamento bom, de qualidade e ele nem sempre encontra isso especialmente nas nossas praias, é tudo contratado a temporário para rapidamente ser demitido. Então o empregado trabalha três meses sem experiência, sem qualificação nenhuma e depois é demitido, o salário é baixíssimo e é exigido muito dele. Nós não temos limite, por exemplo, do trabalho para o trabalhador; a camareira, por exemplo, que é uma das categorias mais elevadas. Ela não faz uma média de normal que devia ser entre 14, 15 (unidades habitacionais), ela faz 25, 30, é obrigada a fazer. Então não é um serviço () já deixa de ser qualidade porque é a quantidade que interessa. Isso existe em muitos hotéis do (Paraná), da nossa região, do estado também.

P: Com relação à economia, a economia da região você acha que a gente vive um momento que está estagnado ou tem um processo de aquecimento econômico?

R: Tem crescido.

P: Tem crescido?

R: Tem. Tem se desenvolvido bem o setor de turismo apesar da queda da Argentina que diminuiu muito o turista argentino. Hoje tem uma melhor qualidade já, a qualificação do turista já é de melhor qualidade porque o que vem já é mais exigente, também é mais qualificado. Antigamente vinha tudo, () e agora parece que diminuiu um pouco a capacidade de se locomover.

P: E o tipo de turismo que Florianópolis tem, tem mudado, o que se espera do turismo?

R: Agora aumentou o turismo de negócios que é de congressos, encontros e (formação/informação), turismo de (informação/formação). Existe muito porque há muitos encontros. Há um centro de convenções onde ele atrai muito turista, apesar de no inverno ser uma temporada muito ingrata em relação ao turismo em Florianópolis, na região de Santa

Catarina toda. Mas tem melhorado muito essas ocupações de hotéis com relação ao encontro de negócios que é congressos e outras coisas mais que se realiza por aqui.

P: E o trabalhador ele tem que ter alguma formação diferenciada para o turismo?

R: Esse é o grande problema, eles não observam esse detalhe da formação de seus empregados. Nós temos feito muitos cursos de formação, inclusive agora estão sendo realizados alguns através do (Ceduque) que é um centro de desenvolvimento estadual, com o dinheiro do (Fat) provavelmente porque o dinheiro vem para a mão, muitas vezes para mãos erradas. Nós não podemos criar os cursos, nós somos convidados a participar dos cursos. E ano passado, inclusive, fizemos diversos cursos da escola Sul que é a escola de formação de turismo nosso da ilha. Esse ano diminuiu um pouco o ritmo deles, provavelmente por falta de verba porque quando eles têm, eles fazem. Mas a cultura do trabalhador aqui é pequena em relação ao turismo. Ele não tem acho que amor ao trabalho, não vê muito isso. Há uma alta rotatividade nas empresas, isso é o que nós constatamos aqui. Então ele trabalha 6 meses e já quer ganhar mais 3 de seguro desemprego, essa é a técnica que eles usam muito. E aí procura negociar com o empregador, ele paga multa, o empregador não paga multa pra ele, paga os 30 dias e sai fora pra (). Essa rotatividade demonstra que há pouca cultura do trabalhador. Ele não se agarra com amor à coisa que devia ter. A cultura acho que acabou aqui no Brasil, pelo menos é o que se vê aqui nas praias, é temporário e só passageiro.

P: Os principais problemas do turismo passariam pelo que, essa visão dos empregadores, a falta de amor à profissão?

R: Aí já tem um pecado grave da empresa, eles não têm uma perspectiva de ver seus empregados bem formados, para eles não interessa, eles fazem o que a lei determina hoje que é a manipulação de alimentos, são obrigados a se formarem, fazer cursos de curta duração, mais rápido só para aprender a manusear as coisas, fora isso eles não têm, com raras exceções existe, por exemplo, hotel grande, (Constantino) mas mesmo assim tem um serviço lá pesadíssimo que o empregado nem agüenta, é exigido muito do trabalhador, além da possibilidade de cumprir com suas obrigações, a gente recebe aqui muitas denúncias. Vocês vieram de São Paulo?

P: Isso.

R: Lá também assim () o presidente do sindicato () ele disse que também tem uma série de problemas. Nós aqui temos a situação do por fora; por fora você sabe o que é ne? É pagar pouco no contra-cheque e pagar por fora e o empregado se sujeita a isso e escraviza o trabalho porque ele está dependendo daquele por fora. O que vem realmente por dentro não conta. Temos sérios problemas aí com relação a esse fato.

P: E no turismo o mais representativo do trabalhador no setor seria o que em termos de volume?

R: Alimentação. Nós temos uma formação de alimentação e a área de recepção de estabelecimentos que abriga o turista.

P: O turismo aqui tem, além da questão dos eventos, a questão principal são as praias em termos de atividade ()?

R: O atrativo são as praias em temporada de verão, aí lota todos os hotéis porque realmente atrai muito, aqui é tudo mar.

P: É uma ilha

R: É ilha.

P: Mas a questão principal é o acesso à praia?

R: É o principal objetivo dos turistas, eles vêm do Rio Grande do Sul, vêm do Paraná, vêm de São Paulo, e hoje com BR 101 duplicada ela vai favorecer a locomoção desse povo todo e época de férias porque aproveita para tirar férias em temporada, aí vem muita gente pra cá.

P: Comparativamente a outros pontos turísticos do Brasil aqui pode dizer () a qualidade?

R: É, realmente aqui se qualifica como um dos melhores, apesar de ter esses pontos fracos de qualidade. Acho que a qualidade também devia contar muito no setor turismo, ainda não há uma consciência de qualidade.

P: E com relação à infra-estrutura, questão de equipamentos, praças, museus?

R: É bem equipado.

P: É bem equipado?

R: Tem estabelecimentos bons.

P: E concretimentos não tem tido muitos problemas?

R: Eu acredito que não.

P: E o setor do turismo ele significativo para geração de renda, no caso dos trabalhadores jovens, por exemplo, que estão ingressando no setor?

R: O turismo pra mim é um problema.

P: É um caminho de atenção?

R: É um problema. Quando eles começam a captar o jovem iniciante, eles não pagam nada por ele se sujeita o que vier é bom, porque ele estuda, esse é um dos problemas que nós temos aqui. Então muitos estabelecidos contratam esses estagiários, entre aspas, e aí é uma exploração.

P: Porque o jovem se sujeita a ganhar sempre menos.

R: Não é que se sujeita, ele não recebe qualquer. É a oferta e a procura, quando tem uma oferta baixa, ele se sujeita, ele se sujeita a atender. Então nós vimos muito disso, inclusive o piso da categoria é o menor de todos os pisos, o piso do sindicato patronal porque não depende do sindicato dos empregados, nós podíamos fazer uma guerra, começar uma batalha, não leva a nada porque são 5 mil empresas, como é que nos vamos atraí-los? É difícil. Nós trabalhamos com sócios, nós temos 3 mil associados que é uma gota d'água no oceano, deve ter mais de 20 mil trabalhadores na temporada. Agora é menos, nessa época é menos, está começando a admitir o pessoal já para a temporada, já preparar um pouco o trabalhador.

P: E qual o perfil desse trabalhador que é sindicalizado, tem a ver com o trabalhador que trabalha na alta temporada, são os mais permanentes?

R: São os que são fixos.

P: Que são de quais postos de trabalho?

R: Tem da governança até a camareira ou a faxineira do estabelecimento, tem de todos os postos; tem da cozinheira até a atendente ou a ajudante de cozinha, que lava a louça.

P: Não tem um...

R: Padrão?

P: Um padrão?

R: Não.

P: Não está distribuído?

R: Não temos padrão definido. Procuramos e atendemos todos em igualdade, com os mesmos direitos. O que nós temos aqui é uma assistência social procurando fazer o melhor para o empregado (). Agora, a partir de outubro médico gratuito, nós não vamos cobrar nada pela consulta, temos várias especialidades médicas, vamos começar em outubro montando um consultório aqui. Então é na assistência que se dá para ele sair da fila, da mesmice e aguarde, aguarde, não, aqui é sempre na hora, só marca a consulta e vem aqui () a grande maioria é (feminina) que trabalha nessa área.

P: Do setor ne?

R: É.

P: Como que é ()o pessoal que

R: A maioria está em segundo grau, o nível deles é segundo grau.

P: São mais jovens ou são mais velhos?

R: Não. São jovens que vêm agora começar na categoria, eles têm segundo grau porque hoje há mais facilidade de se formar na escola, quem não tem está estudando ainda procura de uma forma ou de outra concluir esse estudo.

P: A janela de trabalho no setor?

R: 44 horas semanais.

P: Mas de verdade ela é?

R: Geralmente passa.

P: Passa bastante?

R: Há muita extraordinária. Há um problema de banco de horas.

P: Banco de horas?

R: Banco de horas, eles preferem, eu acho que surgiu para grandes empresas, não para (hotel), na época da temporada...

P: Na temporada tem quem trabalha 24 horas.

R: Suspende a folga e tudo, e quando falta um o outro tem que substituir continuar noturno, tem muito disso.

P: No caso dos jovens aqui, por exemplo, tem problema com a escola.

R: Tem problema de horário, tem que conciliar as coisas.

P: Existe esse problema?

R: Alguns não entendem também esse fato do, outros já prestigiam, já fazem um horário só para você poder estudar, tem os que prestigiam, mas é pouco. Até o sindicato patronal já criou uma formação de camareiras também, montaram um quarto para ela aprender encapar o colchão. É um serviço que realmente tem que ter conhecimento de como manusear.

P: E como que é a (carreira) do empregado, ele normalmente tem carteira de trabalho ()?

R: Uma grande maioria. São grandes problemas nosso ().

P: Mas para os trabalhos temporários?

R: É, os que trabalham 3 meses tem um contrato de experiência, inclusive um piso diferenciado de salário, ganha menos nesses 3 meses.

P: Durante a experiência ganha menos?

R: É diferenciado, aí ele fica só na experiência, terminou ele está demitido, manda embora, encerra o contrato, não paga nada, não paga aviso prévio, nada. Tem isso.

P: Então tem uma proporção entre mão de obra/emprego, muito mais gente procurando do que emprego?

R: Tem, inclusive tem muitos hotéis que fecham na baixa temporada, fica lá só com um ou dois empregados só para manutenção e aí na época da alta temporada é que eles contratam e aí fica empregado necessário para atendimento, alguns nem fornecem café da manhã, há uma terceirização do café da manhã.

P: A gente começou a falar um pouquinho da oferta de (), falar um pouco do Fat, uma questão é...

R: Eu me lembro que nós há alguns anos passados, nós tínhamos convênios até com a nossa confederação e que havia um repasse de verbas, nós inclusive contratávamos, fazia-se curso eu tinha até uma funcionaria exclusivamente para cuidar disso com o nosso sindicato. Não houve problema nenhum, mas diz que houve com outras entidades que aí o governo resolveu cortar o financiamento, isso prejudica. Hoje nós temos curso aí de formação inicial a computação, grátis, completamente grátis, vamos ter três cursos, paralelos até, tem um nos () tem uma sub sede lá e temos uma sub sede em Santa () da Imperatriz, então vamos ter três cursos, já temos computadores comprados para...

P: Com quem que é o curso?

R: Não temos convênio com ninguém. Tentamos fazer com o Sesc porque o ano passado foi o Sesc que colaborou conosco, esse ano eles pediram 4.090 reais por um curso de 10 alunos, 490 reais por aluno. Quer dizer que nós pagamos o Sesc deve ser de brincadeira porque essa gente arrecada muito do turismo, a média deles chega a 46% da arrecadação. Então nós não temos nada, não tem colaboração nenhuma, ao contrário, faça em nós, aí desistimos. Nós temos um cidadão aqui que é nosso encarregado dos computadores que se formou recentemente no Sesc, pagou rigorosamente para se formar técnico em computação. Chamei ele – (Luis) vou te dar uma promoção, você vai dar aula pra esse povo, grátis, nós vamos pagar hora extra pra você, ele já tinha um salário razoável, então estamos pagando, estamos gastando dinheiro, mas sai do nosso. É difícil pro sindicato, mas já temos assistência dentária que custa muito dinheiro para o sindicato, temos agora esses médicos que vão custar muito, então a despesa é grande, fizemos recente essa reforma do prédio, um dinheirão.

P: Esses cursos do Senac do Sesc são todos pagos?

R: Todos.

P: Não tem nada grátis?

R: Não tem nada grátis, não tem nada de. É incrível, é incrível. Não tem alguma coisa que diga – olha vamos fazer um curso garçom ou formar camareiras gratuitamente, não.

P: E os cursos de (editora) pública, Cefet, governo federal?

R: Cefet tem, nós inclusive temos convênio com o Cefet, não tinha me lembrado de citar o Cefet. O Cefet inclusive agora nós procuramos eles para esse curso de computação e eles acenaram com a possibilidade deles fazerem um curso, que eles têm uma escola móvel, que leva os computadores e dá aula lá, não aconteceu ainda.

P: Essa área da informática é importante para o setor?

R: É porque todo hotel tem, todo ele tem, os restaurante já tem. Então todos eles precisam do trabalho de informática ou que o empregado tenha alguma noção, até uma camareira hoje talvez até tenha necessidade de manusear um computador, porque tem terminais em cada andar para ela digitar ali a despesa de geladeira, o consumo. Hoje está avançado, no meu tempo eu administrava hotel e não tinha nada disso, tinha um mapa, fazia em cima do mapa, era quebra-cabeça mesmo e hoje é tudo digitado.

P: Quais os principais cursos que tem aqui, informática?

R: No momento nós temos de barman através do Cedup e está começando, eu não lembro o que foi, sei que nós fizemos a inscrição, a gente divulga os cursos porque nós temos um jornal de divulgação, divulga os cursos e aguarda as inscrições. Então vêm os interessados, se inscrevem e nós então mandamos quando começa o curso na escola, temos um convênio com o Cedup e com a Cefet; Cefet também tem alunos lá. Só que a escola da Cefet é na cabeça da

ponte, do outro lado, contramão, para o trabalhador é contramão, se tem carro tudo bem, mas se não tem? Tem uma moto, serve para ele se locomover, não dá para ir a pé.

P: Cedup é?

R: Cedup é do governo do estado, é um órgão ligado ao governo do estado, centro de educação, não me lembro o nome todo, é aqui nessa rua.

P: O ministério do turismo desenvolveu lá junto com (), a BNT umas normas de certificação. A gente está, por onde a gente está passando, verificando se tem lá garçom, barman, camareira que exigida por alguns empreendimentos grandes de turismo, se isso tem chegado aqui, como que é essa coisa das normas do turismo, da Abnt e como exigência de certificação?

R: Ainda não chegou.

P: Ainda não chegou?

R: Não.

P: Isso é uma questão que em alguns lugares, em Porto Seguro.

R: É () atende o turista internacional além do nacional também que vai muito conhecer Porto Seguro.

P: Então não tem uma preocupação, por enquanto ainda não chegou aqui essa preocupação com essas normas do turismo?

R: Não. Se chegar a gente vai procurar divulgar e abraçar com quatro braços não só com dois.

P: E questão da relação de trabalho, você começou a falar um pouco dessa coisa de ser precário, banco de horas?

R: Essa relação é um pouco difícil, a maioria dos restaurantes, por exemplo, cobram taxa de serviço ilegalmente, não repassam realmente para o empregado, tem uma série de problemas desse tipo. Até amanhã tem uma assembléia num estabelecimento, vamos implantar, mas o dono já ligou pra mim que ele não quer, ele quer reter à parte. Eu disse – não, infelizmente o senhor não pode reter porque há um projeto de lei, inclusive foi mandando agora para a câmara dos deputados, também proibindo de reter se for aprovado; aí fica difícil. Eles têm uma despesa é que nem aquela despesa em que se você tiver um empregado e ganhar um pouco mais, nem aquela despesa eles querem, tem que pagar férias, décimo terceiro e paga a previdência sobre os 10%, então aumenta o salário do empregado.

P: Mas quem paga, ele paga com os 10%?

R: Ele tem empregado estimulado a ganhar mais, eu acho que é uma coisa maravilhosa a taxa de serviço e o cliente paga, mesmo o garçom malandro ele chega e diz: - olha nós não cobramos os 10%, fica a seu critério; é claro que o cara fica envergonhado e pago, até nós, eu não porque eu já conheço a jogada deles todos e eu raramente vou a restaurante, quando eu vou eu observo esse detalhe. Tem uma convenção, então é fácil de se tratar do assunto. Estou com ela até aqui, e ela é taxativa em dizer que não cobra nada, não pode reter nada. Quer dizer, não distribui.

P: são vários (custos)

R: Aí o garçom geralmente é contra esses convênios porque o garçom ganha os 10% separados por fora e ele é imediatista, ele não está vendo tudo dele. Ele não pensa que amanhã ele vai precisar daquilo legalmente instituído, se acontece um problema para ele. Nós temos exemplos aí de problemas incríveis, o rapaz o salário dele às vezes chega de 2 a 3 mil com os 10%.

P: É muito mais importante do que ()

R: É. Então ele ganha isso por fora.

P: E aí pensando na questão da qualificação também, quais são as principais queixas que vocês identificam hoje com os trabalhadores?

R: A queixa é nós que vimos, nós que sentimos porque o turista não vem aqui reclamar para nós, ele fala lá longe – eu fui mal atendido em Florianópolis, eu não tive um atendimento bom, vip, eles lá não sabem como atender. Nós temos uma região que tem umas grutas que antigamente era extraído cascalho () eu tenho um advogado amigo meu que foi lá no hotel, naquele lugar e esse hospedou e perguntou para o recepcionista. Foi lá especialmente para visitar a gruta, o rapaz não sabia – eu não sei de gruta, não conheço nada. Quer dizer, esse é o turismo nosso, ele veio aqui e falou pra mim – o rapaz não sabia que tinha gruta, fui lá para ver essa gruta.

P: E falta qualificação porque falta escola para fazer qualificação, falta vaga, falta acesso gratuito?

R: A escola começa a engatinhar agora com o Cefet está indo bem e com a Cedup que parece que o governo agora deu um incentivo do Fat então está indo melhor para nós, até a gente tem feito cursos de cabeleireiro que nós representamos também; e agora de barman temos feito,

promovemos no começo do ano agora de garçom, para formação de garçom. Na temporada já não dá para fazer essas coisas porque aí eles já têm muito trabalho, muita atividade, eles não têm nem tempo para sair. Para formar o desempregado já tem que ter outra estrutura, ele tem que dar o passe de ônibus, já é mais cara a coisa.

P: Você acha que seria interessante focalizar alguns grupos algumas ocupações específicas, o que está faltando aí?

R: Eu acho que muita coisa é da alma do cidadão: atender o cliente, atender as pessoas, vem provavelmente da origem, do berço. Na nossa formação nós devemos aprender como atender os nossos semelhantes, ninguém quer ser mal atendido, essa é uma das formações que precisa através da escola, uma escola que forma trabalhadores de turismo não sabe que uma cama é altamente perecível, cama de hotel é perecível, é o produto mais perecível que existe, a maioria dos alunos não sabem disso, se ele não vender, ele perdeu no dia, ela não se recupera mais, é um produto irrecuperável porque deixou de vender, ficou vazia, já viu isso? É altamente perecível, se você tem uma mercadoria para vender, a mercadoria está ali, no outro dia está (boa) e aumenta de preço, mas a cama, a cama se dormir vazia você tem o prejuízo. Por isso é que, é aí que se aprende a trabalhar em turismo. Tem que vender, tem que vender bem.

P: A origem desses trabalhadores de turismo são daqui da ilha, natos ou a maioria vem de fora?

R: Vem muita gente do Rio Grande do Sul.

P: Pra trabalhar?

R: Especialmente na temporada lota de garçom vindo do Rio Grande do Sul. Aqui nós temos algumas empresas de terceirização e alguma cooperativa de mão de obra que são formadas por pessoal da região.

P: Tem ()?

R: Tem, um pouco, não é muito não, (Camburiu) tem um pouco também aqui no norte da ilha tem, Canavieira que é uma região (dos argentinos)

P: Com relação à formação profissional, já está falando de qual, para tentar identificar a demanda por setor a gente pode falar de algumas formações específicas para algumas ocupações: a camareira, barman, ou a gente pode falar, como tem movimento recente de pensar, formações que são mais setoriais pensando aspecto ligado a atender bem o turista, questão da hospitalidade, que envolve taxista.

R: Isso é comércio também, faz parte de curso de comércio, como vender.

P: Mas o que, nas formações que tem hoje, o Senac, o Cefet ou algumas parcerias locais que tem aqui na região...

R: Senac tem muita formação, mas é tudo pago.

P: Tudo pago?

R: Tudo altamente pago.

P: Mas a formação, por exemplo, do Senac se a gente conseguisse, de acordo lá porque tem caminhado pra isso, abrir uma parte da formação, a formação que é feita pelo Senac ela é boa?

R: É, excelente.

P: Excelente.

R: Os professores são bons.

P: O que ela tem bom?

R: Tem qualidade.

P: Que sai de lá está empregado?

R: Tem qualidade no ensino, um grande número dos trabalhadores que sai de lá, sai empregado. Eles tem uma boa qualidade dos instrutores, acho que é um ponto importante pro Senac, eles preservam essa () deles.

P: Então, se conseguisse a gratuidade dos cursos do Senac seria uma grande conquista?

R: Não tenha dúvida. Aqui é Brasil não sei onde nós vamos parar.

P: E essa questão da qualificação é uma demanda forte dos trabalhadores ou ()?

R: Tem empregador que observa esse detalhe, o problema também é do empresário que quando ele não liga, ele não conhece nada de turismo, de repente tem um saco de dinheiro para jogar no setor faz um (hotel) e emprega pessoal, bota alguém de recursos humanos para qualificar seus empregados. Eu acho que é, é uma demanda necessária a preparação do trabalhador.

P: Você costuma fazer algum tipo de negociação coletiva, colocar algumas cláusulas ()?

R: Sim, geralmente leva 4 meses a nossa negociação quando não desistimos.

P: E essa questão da qualificação?

R: Não, infelizmente não entra, a nossa convenção do sindicato patronal é tão pobre que não tem uma cláusula que possibilite o sindicato entrar com uma representação pública por ação de cumprimento, por exemplo. Não temos, nós temos com outras entidades que temos convenções, todas elas tem muitas ações que pode se entrar com ação de cumprimento se o empregador deixar de cumprir, mas o sindicato vê que não tem. Ele examina com uma lupa: não esse aqui não pode, ali não pode e vão tirando fora. Todas as propostas de 70 a 80 propostas que fizemos, só 30 porque alguma interessa a eles, é difícil. Estamos um dissídio encalhado aqui tribunal regional desde 2003, aquele ano os empregados não tiveram reajuste, nem o de lei que é a inflação. Então ele está ali parado, ligaram já para o juiz, não se entenderam, tiraram o relator, que o relator, é problema para nós, aí vamos levando.

P: O senhor teria alguma coisa a acrescentar () que poderia ser importante para algum setor ()?

R: Devia, exatamente, devia haver um entendimento entre nós e o patronal, eu acho se podia criar, dividir alguma coisa, o sindicato só não pode dar esses cursos. Nós já, uma vez nós formamos garçons, contratamos professores, mas encarece a nossa vida. Hoje a nossa arrecadação está limitadíssima com o governo, alguns setores do governo nos perseguindo constantemente, há uma séria perseguição com relação á cobrança das contribuições, nós temos, por exemplo, a cobrança, alguém diz – mas tem o imposto sindical. Estão meses esperando. Nós temos 13 meses no ano porque tem o décimo terceiro, é treze meses, e a contribuição sindical nós temos um mês só. O resto tem de cobrar de alguma maneira tem que entrar dinheiro para o sindicato e aí há uma fiscalização constante da delegacia regional do trabalho em cima das nossas entidades sindicais. Quando os contadores perguntam – você recolheu a contribuição assistencial do sindicato? Não, não pode. Isso não pode, pode devolver e vou te multar. É multa. Então eles criam um problema para nós infernal. Está até um movimento aí para nós pararmos de homologar, temos dois funcionários especialmente para fazer homologação, isso custa dinheiro para o sindicato e a lei diz que não podemos cobrar nada. Então atendemos o trabalhador ().

P: Você acha que o governo poderia suprir um pouco mais?

R: Podia estabelecer que o sindicato tem que cobrar alguma taxa adicional porque só o imposto sindical não dá, tira o imposto sindical, eu não sou contra a retirada disso aí, as centrais sindicais querem o dinheiro, (querem) também agora da outra contribuição, 10%, e eles não vão saber o que fazer com tanto dinheiro, cobrar 10% de todas as categorias é muito dinheiro, a hora que ele liberar, vai ser feio pra nós.

P: Mas o papel, vamos pensar nos fundos públicos, formação profissional tem vários, tem o da educação que aí já vai direto para as escolas federais, estaduais, municipais, o que dá pra fazer é parceria; tem o do ministério do trabalho do Fat que aí conforme a política muda ou às vezes você consegue fazer () estadual ou () direta, ou tem uma comissão, uma gestão assim e o ministério do turismo está estudando uns modelos, pensando uns formatos de cursos, então qual que é o caminho, qual que é o papel do sindicato ()?

R: Criar o grupo S. É só o que falta, instituir a confederação nacional de hotéis, isso está caminhando há 15 anos, diz que agora vai sair, o Nelson Abreu de São Paulo que é o presidente. Se ela saísse, sairia o grupo novo, o novo grupo que representa o quarto grupo da CIt que é o nosso turismo e hospitalidade, tem diversas categorias envolvidas, tem trabalhadores em turismo, tem hotéis, restaurantes, similares, têm agência de viagem, tem instituições beneficentes, filantrópicas e religiosas, cabeleireiros, salões de beleza, tem casas de diversões, aí entram os bingos também, tiraram uma fatia grande nossa com os bingos que tinham uma porção de empregados. Agora já estão globalizando, eu tenho funcionário aqui, que é nosso secretário, que eu mandei ele para São Paulo para ele representar nossas entidades, agora aqui.

P: Sindicato global

R: Estiveram 5 dias reunidos agora em São Paulo, tem argentino, espanhol e todo o mundo tem aí e ele foi lá nos representar. Sindicato rico, não é? Agora, eu acho que isso aqui ainda vai ficar bom, está vindo, não sei se é um grupo já ligado, deve ser, a hotelaria, aqui na Governador Celso Ramos, nós temos uma representação ali, chamado município (Ganches) onde tem um resort muito famoso no país, eles vão colocar um estabelecimento da BR-101 há uns 2 ou 3 quilômetros lá para dentro diz que vai ser para 3 mil trabalhadores, vai ser uma cidade, diz que vai ter tudo ali dentro. O turista, provavelmente deve ter um cassino envolvido nisso aí, com certeza com esse objetivo, vai ter marina, vão fazer um trapiche com entrada para o mar, vão abrir, é baixo.

P: Quem são os trabalhadores que vão trabalhar lá?

R: É o pessoal daqui ou vem alguns de fora provavelmente porque é um grupo internacional, mas vai ser formado com a maioria daqui a mão de obra simples. Sei que os técnicos é que eles vão trazer da Espanha, e provavelmente vão tirar o emprego do nosso pessoal daqui. Para nós interessa que venha é a economia que vai mexer e vai ter mais uma atração para Santa Catarina com relação a turismo. Diz que vai ter shopping, vai ter tudo o que se imagina, coisa grandiosa.

P: Vai começar a disputar com vários lugares

R: Não, já está definido ali, já comprado o terreno e tudo, já tem a área definida, tudo, paralelo à estrada que liga com () com a BR 101 e no mar diz que vai ser aberto um canal para entrada de barcos, vai ser bom o negócio, estamos torcendo. Para nós interessa, tem o resort muito bom lá no (Gancho) tem 92 empregados, da região lá é o que mais emprega, tem 3 hotéis bons lá, tem o Água de Palmas e o Palmas Park Hotel. O Águas de Palmas é lindíssimo, um hotel muito bonito, um espaço aberto, muito lindo e a gente tem um bom relacionamento com o pessoal de lá.

P: Agora essa coisa dos resorts existe uma tendência, cada vez mais se constroem grandes resorts?

R: São áreas de lazer diferenciadas, inclusive eles não aceitam crianças nesses resorts, só vem casal, é limitado, mas é lotado sempre, o ano inteiro não é só no verão () é mais de lazer mesmo, comida muito boa.

P: E pode ser aí venhas as normas internacionais

R: O turista gasta bem, tem dinheiro para dar e vender.

P: Mas é um turismo mais internacional

R: É () terceirizados, linhas de 3 a 6 mil reais (). Gente de alto padrão.

P: A questão da prostituição, essa questão do turismo?

R: É pouco

P: Aqui é pouco?

R: É, em todo lugar existe.

P: Claro, claro

R: Mas é bem inferior.

P: No nordeste.

R: () tem um () lá no norte () ai a gente pergunta lá para o pessoal ()

P: O senhor acha que é diferente a qualificação desses trabalhadores desses resorts com relação ao resto (do turismo)?

R: Não, não tem outra qualificação, são camareiras, são garçons, cozinheiros bons, tem até muita gente ligada ao sindicato lá, são todos associados, o patrão é que associa os empregados, não é o empregado que é sócio do sindicato, é o empregador que paga a mensalidade pra ele.

P: Já faz todo o trabalho?

R: É automático, entrou, é associado ao sindicato, participa de tudo o que o sindicato tem pra eles. Então é () boa a empresa. O Água de Palmas nós temos lá uma diretora e o Palmas Park tem outro diretor da diretoria do sindicato, que cuida lá da associação.

P: depois a gente se compromete a enviar uma cópia desse trabalho para o seu e-mail.