



## **UMA NOVA AGENDA PARA A FORMAÇÃO PROFISSIONAL NA ACTIVIDADE ECONÓMICA DO TURISMO**

### **1. ENQUADRAMENTO GERAL**

A formação profissional é entendida como um processo global e permanente de aprendizagem e de desenvolvimento de competências que possibilitam a aquisição de qualificações para um melhor desempenho profissional.

Ao Estado compete garantir o acesso de todos os cidadãos à formação profissional, bem assim como participar neste processo, nomeadamente, proporcionando os recursos públicos para a mesma.

Por efeito da Constituição da República Portuguesa, para assegurar o direito ao trabalho, incumbe ao Estado promover a formação cultural e técnica e a valorização profissional dos trabalhadores [art. 58º n.º 2 al. c)].

Aos agentes económicos incumbirá aprofundar a formação profissional por adequação das competências genéricas dos seus recursos humanos às condições técnico-organizacionais do seu negócio e actividade.

Ao longo dos tempos, a formação profissional em Portugal tem vindo a instituir-se como um direito/dever dos trabalhadores concomitantemente com a respectiva obrigação (por via do disposto no Código do Trabalho) imputada aos empregadores de a proporcionar, em cada ano, por um número mínimo de horas, independentemente, da sua necessidade.

O nosso regime preferiu secundarizar a questão da necessidade da formação (a qualificação dos trabalhadores é propiciadora do aumento da produtividade e da





competitividade das empresas), dando antes, especial relevo, à instituição da obrigatoriedade de ser proporcionada formação profissional.

A constatação não é de hoje, mas de há muito: o sistema de formação profissional em Portugal é caro e tem-se mostrado ineficaz, designadamente, na Actividade Económica do Turismo.

Os vários organismos que tutelam esta matéria, sejam na área da educação, sejam na área do emprego, têm funcionado e continuam a funcionar em dois mundos perfeitamente separados, duplicando actividades e recursos nas mesmas áreas, com prejuízos assinaláveis para o país.

O resultado é simplesmente deficitário em termos globais. Muitas estruturas de formação fazem o mesmo, mas nenhuma o faz de modo totalmente satisfatório. Nem o sistema formal de ensino tutelado pelo Ministério da Educação conseguiu criar uma estrutura de formação adequada e eficaz, nem o sistema informal a cargo dos restantes ministérios, como o do Trabalho, o logrou realizar. De assinalar contudo o papel positivo desempenhado pelo Centro de Formação Profissional para o Sector Alimentar e as Escolas de Hotelaria do Turismo de Portugal, I.P.

## **2. A ACTIVIDADE ECONÓMICA DO TURISMO COMO MOTOR DE CRESCIMENTO DA ECONOMIA**

No ambiente volátil em que vivemos alguns factos permanecem imutáveis como o Turismo ser indiscutivelmente um dos principais sectores de actividades da economia portuguesa unanimemente considerado como estratégico e prioritário para o país (assim é definido pelo actual Governo).

É através dele que podemos, também, dar um contributo através das receitas externas para a cobertura do défice da balança comercial e combater o desemprego precisamente um dos maiores desafios actuais e futuros da nossa economia.





Começando pelo emprego, refira-se que, segundo dados do INE – Conta Satélite do Turismo (sistema integrado de informação estatística sobre o Turismo), a quota nas actividades características do turismo no total da economia é de cerca de 8% compreendendo mais de 400 mil trabalhadores.

Em termos económicos e ainda de acordo com dados da Conta Satélite do Turismo na óptica da procura turística, o consumo turístico na economia nacional atingiu em 2009 o montante de 16,5 mil milhões de euros, isto é, 10% PIB, sendo a quota do consumo receptor superior a 51% do total.

É por este motivo que importa concertar esforços e vontades públicas e privadas no sentido de juntos, em espírito de parceria fazer crescer a economia do turismo e a economia nacional, criando riqueza, postos de trabalho e diminuindo a dependência externa de Portugal.

O Turismo é, sem dúvida, uma importante actividade que vem proporcionando um significativo desenvolvimento económico, social e cultural, gerando divisas, empregos e principalmente um crescimento social voltado para a preservação da cultura, da identidade regional e do meio ambiente.

Apesar de ser um forte gerador de benefícios para a comunidade e a economia em geral, a Actividade Económica do Turismo também pode ser muito frágil perante os momentos de crise.

Os efeitos das crises económicas - como a actual - podem significar o adiamento do crescimento desta Actividade e de tudo aquilo que ela representa, seja de forma directa na criação de emprego, seja de forma indirecta, através da indústria que se gera em seu redor.

Por outro lado, os intervalos na exploração do turismo (onde a actividade encontra momentos de desaceleração do crescimento, estagnação e lenta recuperação), denominada sazonalidade, é uma característica marcante desta actividade e, por conseguinte, os custos têm de estar em linha com o menor crescimento nessas alturas.





É um facto que as empresas necessitam de mecanismos de adaptação que se traduzam não apenas na redução dos custos mas também no seu não agravamento em situações de oscilação da procura e que lhes permitam, em muitos casos, a reformulação dos seus modelos de negócio com vista à sua competitividade.

Para fazer face aos actuais constrangimentos necessitamos de recursos humanos à altura e que pretendam exercer a sua profissão na Actividade Económica do Turismo.

As entidades já referenciadas, apesar da qualidade da formação ministrada, não têm capacidade instalada para ministrar a formação necessária aos 400 mil trabalhadores no activo, nos termos do Código do Trabalho (35h/ano da responsabilidade do empregador).

Acresce, ainda, que as actuais dinâmicas dos mercados, as alterações dos comportamentos dos consumidores turísticos, as novas e emergentes formas de exploração do negócio turístico, impõem a aquisição de novas competências e determinam a criação de novas profissões.

Assim, para fazer face aos actuais constrangimentos necessitamos de uma reapreciação do sistema de formação no turismo, de forma, a que possa preparar recursos humanos, em volume e com competências necessárias e tecnicamente ajustados às necessidades do mercado, em particular, e ao sistema turístico, em geral.

### **3. UM NOVO MODELO DE ACÇÃO PARA O TURISMO**

A Actividade Económica do Turismo reclama uma qualificação ao mesmo nível da média europeia, devendo os profissionais do Turismo estarem incluídos num Sistema de formação com um comportamento inovador e capacidade prospectiva com vista a uma melhoria e desenvolvimento dos recursos humanos no Turismo.

As tendências de procura por parte dos empresários apontam para um alargamento do leque de competências em todos os níveis profissionais com destaque para competências-chave de carácter transversal (resolução de problemas, disponibilidade





para o trabalho, faculdades de análise, controle de custos, capacidade de auto-gestão e comunicação, aptidões linguísticas e as chamadas *soft skills*).

As empresas da nossa Actividade são pioneiras na identificação de necessidades decorrentes dos ciclos económicos e rapidamente se ajustam aos mesmos. Todavia, essa capacidade de inovação e de criação de "*novas profissões*" que façam face às necessidades dos nossos clientes e que colmatem a necessidade de dar essa resposta por parte da empresa, não são acompanhadas, nem pelas entidades públicas com responsabilidades nesta matéria, nem sequer, são entendidas (porque desfasados da realidade empresarial) ao nível da negociação colectiva pelos nossos interlocutores sociais.

Há um conjunto de novas e emergentes profissões (com outras competências e agilidade) no Turismo que importa enquadrar no nosso Sistema de Ensino e de Formação Profissional.

A CTP reclama que este exercício seja, desde já, iniciado. Começando por se conhecer o que hoje se faz, quem intervém no Sistema, que resultados se alcançam, com que nível de custos e o que o mercado reclama.

Paralelamente, a CTP reclama que seja iniciada uma campanha de Valorização da Profissão na Actividade Económica do Turismo e que a mesma passe, também, pela readaptação rápida das instituições de ensino e de formação para as necessidades das empresas.

A concretização de uma articulação entre a Educação, a Aprendizagem e a Formação é tida como desejável e fundamental. Poder-se-á discutir o grau dessa articulação, mas afigura-se-nos como essencial a existência dessa ligação, que se justifica na necessidade de garantir uma programação pedagógica e formativa dos recursos humanos desde a idade escolar até ao final da sua vida activa, valorizando-se a profissão do Turismo.





Neste âmbito, a formação profissional assume especial relevo atenta a sua importância para a qualificação do capital humano das organizações económicas, tanto ao seu nível técnico (essencialmente), quanto ao nível da gestão e direcção empresarial.

A par desta característica, e por via dela, haverá que levar em linha de conta o baixo nível generalizado de qualificações no nosso Turismo, a desadequação de algumas (diríamos muitas) competências adquiridas, ao reduzido volume de formação gerado, uns e outros com óbvias e enormes repercussões no nível de qualidade do serviço prestado.

Para a CTP impõe-se, assim, actuar com determinação, ponderação e eficácia na prossecução destes objectivos - Qualificação dos Recursos Humanos (pela integração dos Sistemas de Educação, Aprendizagem e Formação) - uma vez que eles contribuem para a sustentação de outros, como sejam, o da dignificação das profissões, o reforço da empregabilidade, a melhoria das condições remuneratórias e o acréscimo de eficiência dos factores de produção e de comercialização.

Como já tivemos oportunidade de por várias vezes referir, a CTP considera como positiva a existência de um mecanismo formal de onde constem os perfis profissionais, referenciais nacionais de formação e critérios para o reconhecimento pela experiência, o qual se organizará na lógica da dupla certificação.

Todavia, é necessário ser efectuada uma rápida avaliação do Catálogo Nacional das Qualificações dado que o mesmo já não corresponde às necessidades do nosso mercado de trabalho. É urgente criar referenciais para as novas profissões, não só porque o mercado as requer como são factor de atracção para os públicos mais jovens.

O Código do Trabalho deverá ser também revisto tendo em conta os estrangulamentos enunciados, a carga horária anual de formação obrigatória deverá ser ajustada de acordo com a carga horária dos módulos de formação e a responsabilidade da existência/actualização da caderneta individual de competências cometida aos trabalhadores.





#### 4. O QUE SE PRETENDE

- Caracterização do Sistema Actual de Formação no Turismo: Intervenientes, recursos e meios, oferta formativa, investimento e resultados (volume e empregabilidade);
- Identificação, no terreno, das necessidades actuais, e em futuro próximo, de referenciais, competências, volume e profissões no turismo nacional;
- Criação de Plataforma de Diálogo e Articulação da Formação no Turismo, entre a CTP e o Governo (Ministérios da Educação, da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior, do Trabalho e da Solidariedade Social e da Economia);
- Dignificação e valorização das profissões do Turismo;
- Implementação de uma abordagem sistémica da formação na nossa Actividade Económica;
- Funcionamento do sistema com base na articulação da intervenção dos actores segundo princípios de responsabilidade partilhada, racionalizando/optimizando os recursos existentes;
- Revisão urgente do Catálogo Nacional das Qualificações (reavaliação dos referenciais existentes; criação de referenciais para as novas profissões, como sejam a título meramente exemplificativo, Director de *E-Business*, Técnico de *Web Sales*, Técnico de Gestão de Restauração e Bebidas, Técnico de Serviço de Restauração e Bebidas, Técnico Operador Online, Consultor de Viagens, Técnicos de Operações Turísticas);
- Privilegiar a intervenção técnica na construção dos referenciais;
- Adoptar uma organização modular da oferta articulada com os processos de validação e reconhecimento das competências a partir de referenciais comuns;
- Harmonizar a oferta formativa/ integrar as ofertas formativas dos diferentes operadores num Plano Plurianual de acção que responda a necessidades de formação identificadas pelos nossos agentes empresariais;
- Reforçar a formação inicial de dupla certificação de nível IV;
- Reforçar a formação contínua para a qualificação escolar/ profissional e para o aperfeiçoamento, promovendo a formatação adequada às empresas/públicos;
- Reforçar exponencialmente o Sistema de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências escolares e profissionais, adequando-o ao rigor que a nossa Actividade exige;





- Investimento na formação de empresários com vista a um reforço e desenvolvimento das competências em gestão, através da participação em itinerários formativos (de nível básico, intermédio e avançado) e de aconselhamento individual, com vista à melhoria da sua capacidade de gestão e o aumento de competitividade, modernização e capacidade de inovação das respectivas empresas;
- Investir nos recursos formativos, sem desperdícios;
- Generalizar as TIC e desenvolver estratégias metodológicas com o recurso aos regimes presencial e à distância.

Lisboa, 17 de Março de 2011

