

QUALIFICAÇÃO DA MÃO-DE-OBRA NO SETOR TURÍSTICO: UMA ANÁLISE DOS SERVIÇOS OFERECIDOS PELAS CABANAS DA PRAIA DO SUL (ILHÉUS-BAHIA)

José Luiz Barbosa Marinho¹.

Cristiane Aparecida de Cerqueira².

Introdução

A qualidade da mão-de-obra apresenta-se como uma condição essencial para o sucesso de setores que envolvem a prestação de serviços, como é o caso do turismo. No Brasil, dentre vários municípios, Ilhéus vem se destacando como um importante pólo receptivo, e apresenta as praias como um dos principais atrativos naturais. Assim sendo, este trabalho objetiva apresentar o nível de qualificação da mão-de-obra empregada nas cabanas da praia do sul da referida cidade.

O turismo depende da existência de um agente demandante que pretenda adquirir um determinado produto e outro que o ofereça. Segundo Lage & Milone (2000) a qualidade do que é ofertado em turismo está diretamente atrelada à prestação de serviços, em que o patamar mais elevado corresponde à satisfação total do turista. Qualificar a mão-de-obra é dar suporte técnico e educacional para que se possa ser oferecido um serviço de melhor qualidade. O grau de instrução, a participação em cursos e o treinamento são maneiras de tornar uma pessoa capacitada. Rossini citado por Maltez (1998) afirma que as empresas ligadas ao turismo que estão atentas à qualidade investem em treinamento e motivação dos seus funcionários.

Metodologia

Pela extensão do litoral sul (90 Km), o número de estabelecimentos abordados foi definido pelo método não-probabilístico. O critério de exaustão foi o escolhido quando da aplicação de questionários junto aos turistas presentes nas praias. Com relação aos funcionários dos estabelecimentos todos responderam as questões propostas. Através do método estatístico descritivo os dados foram analisados.

Resultados e discussão

De acordo com os dados coletados, a maioria dos proprietários adquiriu o estabelecimento a mais de cinco anos. Sobre a avaliação da mão-de-obra, observou-se que os garçons e os demais

¹ Bacharel em Ciências Econômicas pela Universidade Estadual de Santa Cruz, Rod. Ilhéus-Itabuna, Km 16, Salobrinho, Ilhéus-BA.

² MS em Economia Aplicada, Professora do Departamento de Ciências Econômicas da Universidade Estadual de Santa Cruz, Rod. Ilhéus-Itabuna, Km 16, Salobrinho, Ilhéus-BA. E-mail: cris_cerqueira@yahoo.com.br

profissionais foram incentivados pelos patrões à participação em todos os cursos de capacitação oferecidos por órgãos oficiais. Entretanto, os próprios cabaneiros são os que menos participam de tais cursos. Grande parte dos turistas considera de bom nível o atendimento. A adequação entre preço e qualidade dos produtos é avaliada como regular por parte significativa dos turistas. O item que obtém a maior percentagem de avaliação ruim e, por isso, o mais criticado é o entretenimento. Para grande maioria dos barraqueiros os preços são compatíveis com os serviços prestados, porém os turistas não compartilham da mesma opinião.

Conclusão

Para que haja maior qualificação dos serviços prestados pela mão-de-obra empregada nas barracas de praia em Ilhéus faz-se necessário maior investimento em capacitação. Tanto os órgãos responsáveis pela promoção de cursos, quanto os proprietários e empregados desses estabelecimentos devem ter maior consciência da necessidade de qualificação e treinamento para o melhor desempenho das atividades voltadas ao atendimento do turista. Disso depende o sucesso do turismo em Ilhéus.

Referências

LAGE, B. H. G.; MILONE, P. C. **Turismo: teoria e prática**. 1ªed. São Paulo: Atlas, 2000.

MALTEZ, Thyrso. **Curso para guia de cavernas: Importância do turismo e atendimento turístico**. Salvador, Bahiatursa (s.d.) p. 1-12. 1998.

Palavras-chave: capacitação; treinamento, mão-de-obra; turismo; setor terciário.

Área de conhecimento: Economia aplicada.