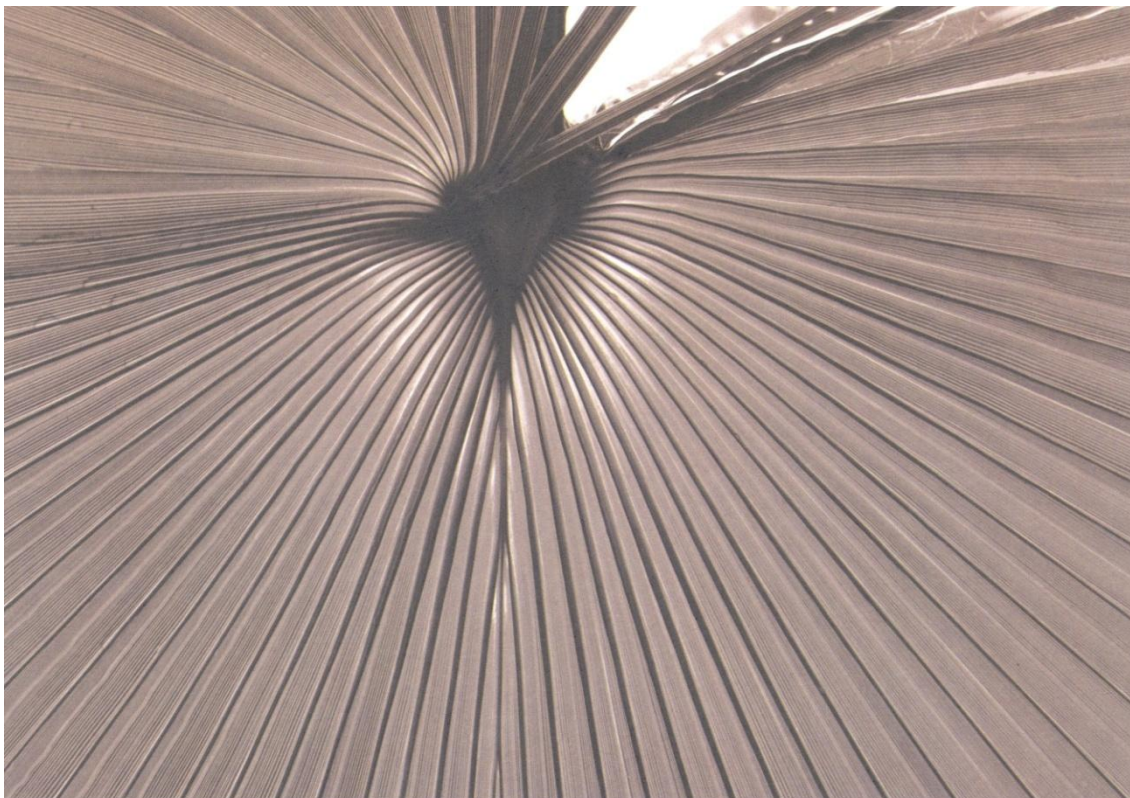




CVE/071

Análise Sectorial

Família Profissional
Hotelaria, Restauração e Turismo
Dezembro de 2010



INDICE

Acrónimos.....	2
PRIMEIRA PARTE	3
Antecedentes da análise.....	3
Objectivos da análise.....	4
Metodologia	4
SEGUNDA PARTE	6
Informações gerais sobre o sector do turismo, alojamento e restauração.....	6
O panorama do turismo internacional	6
As áreas funcionais.	8
Postos de trabalho relacionados as áreas funcionais	9
O sector do Turismo, alojamento e restauração em Cabo Verde.....	11
A capacidade Hoteleira.....	11
O movimento de turistas	13
Contributo na economia.....	15
O emprego.....	16
As empresas do sector	19
Tipologia de empreendimentos.....	19
O perfil dos recursos humanos do sector.....	22
A formação técnica e profissional em cabo verde	24
Oferta formativa na família HRT	25
Necessidades de formação na família HRT	32
Perspectivas futuras do sector.....	35
Considerações finais	40
Perfis profissionais prioritários	43

ACRÓNIMOS

SNQ	Sistema Nacional de Qualificações
QNQ	Quadro Nacional de Qualificações
CNQ	Catálogo Nacional de Qualificações
IEFP	Instituto do Emprego e Formação Profissional
PEFP	Plano estratégico da Formação Profissional
PEE	Plano estratégico para a Educação
FP	Formação Profissional
ISE	
INE	

PRIMEIRA PARTE

ANTECEDENTES DA ANÁLISE

O Programa Indicativo de Cooperação (PIC) 2006-2010 da Cooperação de Luxemburgo em Cabo Verde, através do Projecto CVE/071 “de Apoio ao Programa Nacional de Emprego e Formação Profissional (PAPNEFP)”, tem como objectivo o desenvolvimento de um projecto abrangente no domínio do Ensino Técnico/Formação Profissional e da inserção no mercado de trabalho, no qual responde a uma das prioridades do PIC: “o reforço dos recursos humanos através da educação, a formação e as medidas que facilitem o acesso ao mercado de trabalho” (PIC, 2006-2010).

A fim de atingir este objectivo, o projecto PAPNEFP apoia o Plano Estratégico da Formação Profissional (PEFP) que está a ser implementado pelo Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP) e na área do Ensino Técnico – Profissional pela Direcção de Ensino Secundário Técnico (DEST) do Ministério da Educação e do Ensino Superior (MEES).

Um dos Eixos do projecto é o Desenvolvimento de um Sistema Nacional de Qualificações, que deverá proporcionar a criação das competências e conhecimentos necessários, através de formações com qualidade, de forma a assegurar a empregabilidade para as pessoas no mercado de trabalho.

O plano de implementação do Sistema Nacional de Qualificações prevê durante a execução do projecto a elaboração dos perfis profissionais e programas formativos das 11 famílias profissionais prioritárias, sendo a primeira a família de Hotelaria, Restauração e Turismo (HRT). Nesta família está prevista excepcionalmente a elaboração de 6 perfis profissionais e programas formativos seguindo uma metodologia de trabalho constituída por 5 etapas.

O presente relatório enquadra-se na primeira etapa da referida metodologia, denominada de **Etapa A. “Preparação de dados e constituição do Conselho Sectorial e do Comité Técnico Sectorial”**, mais concretamente na Fase 1 - Análise do sector e estudo do campo de observação.

2. OBJECTIVOS DA ANÁLISE

De um modo geral constituem objectivos da presente análise sectorial obter um retrato da situação do sector do Turismo, Alojamento e Restauração de forma a se dispor de uma base para fundamentar as opções em termos de escolha e elaboração dos 6 perfis profissionais prioritários da família profissional de Hotelaria, Restauração e Turismo - HRT.

Especificamente, com esta análise sectorial, pretende-se recolher e analisar um conjunto de dados e informações respeitantes a:

- ⇒ Características gerais do sector do Turismo, Alojamento e Restauração;
- ⇒ Tendências e perspectivas de desenvolvimento do sector;
- ⇒ Especificidades do mercado de emprego/desajustes;
- ⇒ Características e perfil dos profissionais que actuam no sector;
- ⇒ Características das empresas do sector/ pessoas ao serviço por área funcional;
- ⇒ Necessidades de competências específicas para actuar no sector/ necessidades formação por áreas funcionais do sector.

3. METODOLOGIA

A presente análise sectorial teve por base um conjunto de fontes secundárias de informação que foram devidamente analisadas e combinadas de forma a se obter um retrato o mais aproximado possível da situação actual do sector. Para complementar os dados extraídos das fontes secundárias, recolheu-se alguns dados primários através de entrevistas efectuadas a 28 empresas e instituições do sector.

As fontes secundárias de informações utilizadas resumiram-se em estudos e publicações sobre o sector do Turismo, Alojamento e Restauração em Cabo Verde, dados estatísticos relacionados directamente com o sector e com a formação profissional e inserção no mercado de trabalho.

De referir que grande parte da análise sectorial teve por base o estudo realizado pelo projecto da Escola de Hotelaria e Turismo de Cabo Verde em Outubro de 2008 denominado *“Estudo sobre dois tipos de públicos alvos: Jovens candidatos às profissões do turismo e empresas que constituem o tecido empresarial do sector.”*

Os dados primários foram recolhidos através de entrevistas efectuadas a 28 empresas e instituições do sector.

Quadro 1 – Amostra de empresas e instituições entrevistadas – 1ª fase

Nº	Empresa / Instituição	Pessoa de contacto	Sector de Actividade	Localização	Ilha	Telefone
1	IEFP - Instituto de Emprego e FP	Dr. Vargas Melo (Dir. Dep. Formaç)	Serv publ emprego e formação profissional (Minist Trabalho, F. e Solid. Social)	Rua Serpa Pinto - Plateau	Santiago	261 64 46
2	SETP - Serviço de Ensino Técnico e Profissional	Dra. Teresa Lima e Dra. Jacqueline Moniz	Serv publico de Ens. Tecnico-Prof. (Minist Educaç e Desp.)	Palácio do Governo - Várzea	Santiago	
3	INE – Instituto Nacional de Estatística	Dr. António Duarte (Presidente)	Prod Estatísticas	Av. Amílcar Cabral, Plateau	Santiago	2613827 / 3960
4	Orbitur - AVT	Sra. Maria Lima (Proprietário)	Turismo	Plateau	Santiago	2611215
5	Novatur - AVT	Sra. Ângela Silva (Proprietário)	Turismo	Av. Cidade Lisboa, Sucupira	Santiago	2618424 / 9919722
6	Girassol Tours - AVT	Sra. Milucci Barbosa	Turismo	Plateau	Santiago	
7	Hotel Trópico	Dr. Jorge Xavier (Director)	Hotelaria	Prainha	Santiago	2614200
8	AAVT (Associação)	Sra. Conceição Monteiro (Presidente)	Turismo	Av. Cidade Lisboa, Várzea	Santiago	2617837 / 9922494
9	Hotel Praiamar	Dr. José Castilho (Director)	Hotelaria	Prainha	Santiago	2613777
10	Pensão Benfica	Dra. Edna Lopes (Gerente)	Hotelaria	Palmarejo	Santiago	2629313 / 9763366
11	Hotel Pérola	Eng. Luís Jassy (Gerente)	Hotelaria	Chã d'Areia	Santiago	
12	Pousada Quinta da Montanha	Sr. Lindorfo Ortet (Proprietário)	Hotelaria	Rui Vaz	Santiago	2685002 / 2685003
13	Hotel Prestige	Sr. Francisco Monteiro (Co-proprietário)	Hotelaria	Assomada	Santiago	2655000 / 9123333
14	Restaurante Plaza Park	Sra. Mª José Ortet (Proprietário)	Restauração	ASA	Santiago	2621080 / 9917052
15	Restaurante O Poeta	Sra. Joana (Proprietário)	Restauração	ASA	Santiago	2613800
16	Restaurante Gamboa	Sr. Príncipe	Restauração	Chã d'Areia	Santiago	9912124
17	Pizzaria Speed Pizza					
18	SITTHUR	Sr. Carlos Lopes	Institucional	Fazenda	Santiago	
19	DGDT	Dr. Carlos Ferreira	Institucional	ASA	Santiago	2604800
20	Hotel Central	Sr. Félix Alves	Hotelaria	Santa Maria	Sal	2421503 / 9941596
21	Grupo Riu	Dr. Daniel Rossini	Hotelaria	Santa Maria	Sal	2429060
22	UNOTUR	Dra. Ângela Borges		Santa Maria	Sal	2421771 / 9913623
23	Hotel Morabeza	Sra. Joana Peres	Hotelaria	Santa Maria	Sal	2421020
24	Hotel da Luz	Sr. José da Luz	Hotelaria	Santa Maria	Sal	2421138
25	SICOTUR	Sr. Mário Correia	Institucional	Espargos	Sal	2414137 / 9918637
26	Morabatur	Sr. Anacleto	Turismo	Aeroporto	Sal	2412672 / 9187301
27	TECNICIL		Hotelaria		Sal	
28	VILA CRIOLA		Hotelaria		Sal	

Após as entrevistas toda a informação recolhida foi sistematizada num quadro resumo contendo as seguintes variáveis:

- Nome da empresa;
- Tipologia de empreendimento;
- Tipo de empresa (pequena, média, grande);
- Nº de departamentos;

- Número de pessoas ao serviço;
- Necessidades de formação/área;
- Existência e tipologia de softwares de gestão.

Outras informações recolhidas durante as entrevistas:

- Organigrama das empresas
- Distribuição dos RH por área
- Perspectivas futuras das empresas (expansão/criação de postos de trabalho...)

SEGUNDA PARTE

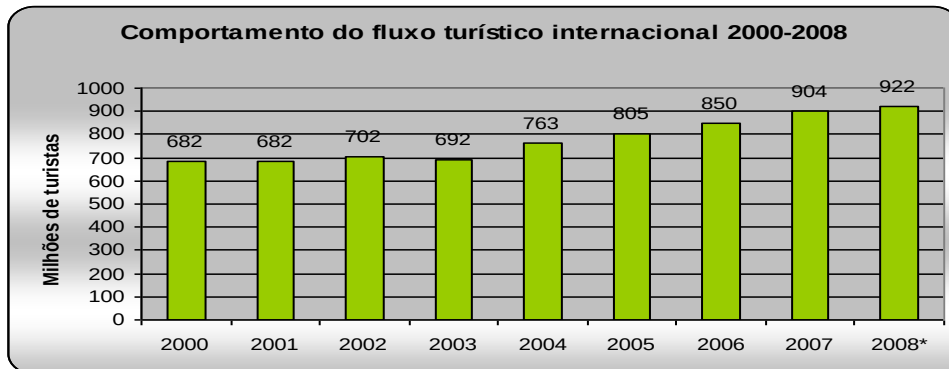
1. INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE O SECTOR DO TURISMO, ALOJAMENTO E RESTAURAÇÃO.

1.1. O PANORAMA DO TURISMO INTERNACIONAL

O Turismo representa a nível mundial um dos sectores mais dinâmicos com impactos importantes ao nível do desenvolvimento económico e social. Trata-se de um sector multifacetado que num contexto global de circulação acaba por integrar as deslocações temporárias de pessoas para fora do seu ambiente habitual e todas as actividades levadas a cabo durante as suas viagens e estadias. Tais actividades contribuem fortemente para o crescimento económico com efeitos importantes no desenvolvimento local e regional, no desenvolvimento de infra-estruturas de base, assim como na atracção de investimentos externos.

Este sector tem vindo a crescer de forma exponencial nos cinco continentes. Dados da OMT apontam que entre 1950 e 2008, o fluxo de turistas no mundo aumentou de 25,3 milhões para 924 milhões, tendo as receitas com o sector crescido no mesmo período de USD 2,1 bilhões para USD 944 bilhões, correspondendo a 30% das exportações mundiais de serviços.

Gráfico 1: Evolução do fluxo turístico internacional



Fonte: Organização Mundial do Turismo

Segundo a OMT a Europa continua sendo o principal destino receptor mundial. Em 2008, recebeu 487,9 milhões do total de turistas que circularam pelo mundo, seguido da região Ásia e Pacífico que recebeu 184 milhões e das Américas que receberam 147 milhões. O Médio Oriente e a África foram as regiões menos visitadas tendo recebido 55,6 milhões e 47 milhões de turistas, respectivamente.

À escala mundial o tipo de turismo dominante continua sendo o “turismo de sol e praia”. Cerca de 60 a 65% da procura mundial de turistas busca o sol e praia em função de climas tropicais ou mediterrâneos, o que gera uma concentração muito grande de visitantes nesses destinos, sendo um tipo de turismo que está intimamente ligado ao turismo de massas. Apesar da importância histórica do turismo de massas, em muito destinos turísticos teve como consequências problemas graves de ordenamento territorial, fruto de uma construção desenfreada, pouco planeada e que se traduziu numa grave descaracterização da paisagem, com a evidente perda de qualidade ambiental que, actualmente, também é responsável pelo declínio do poder de atracção turística de vários destinos turísticos.

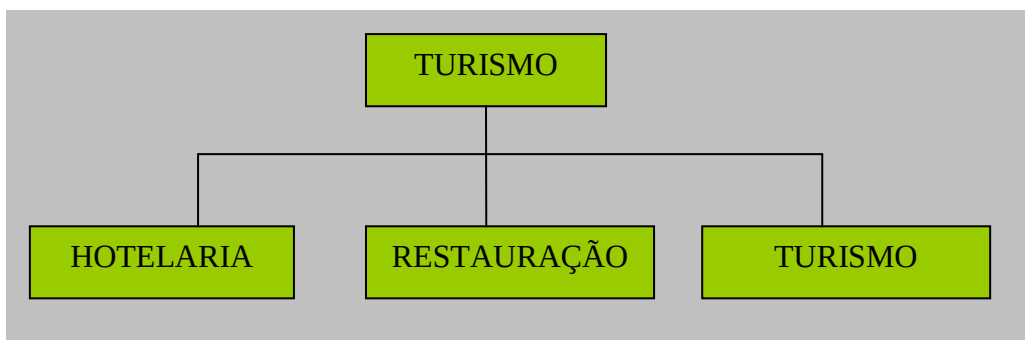
No entanto, pelo facto de termos turistas cada vez mais exigentes, a tendência tem sido para a procura de tipo de turismo alternativos ao tradicional turismo de sol e praia, nomeadamente o turismo de natureza (turismo rural, ecoturismo), mas também o turismo cultural e o turismo desportivo.

“Estudos recentes da Organização Mundial do Turismo revelam que os turistas, especialmente oriundos de países europeus para os países em desenvolvimento, tendem a escolher destinos onde podem viver experiências e aprender sobre a forma de viver da população local. Preferem hotéis simples, com atmosfera local; gostam de

viajar de forma independente (fora dos pacotes turísticos); gostam de ter o máximo de contactos com os autóctones e conhecer as suas condições de vida. Este mercado em particular, que pode ser referido como o do turista cultural, vem crescendo em média 15% por ano na última década, o que implica que os produtos tradicionais desenhados para o turismo de massa, agora precisam de ser modificados para permitir uma maior interacção entre o turista e a população local.” (PEDT 2010-2013).

1.2. AS ÁREAS FUNCIONAIS DO SECTOR DO TURISMO, ALOJAMENTO E RESTAURAÇÃO.

A Organização Mundial do Turismo – OMT considera que a designação do TURISMO engloba as seguintes áreas funcionais:



Fonte: PDI – EHTCV, 2009.

Na **Hotelaria** incluem-se as actividades inerentes às unidades hoteleiras, agrupando as seguintes áreas:

- Alojamento;
- Marketing;
- Contabilidade e Finanças;
- Recursos Humanos.

Na **Restauração** incluem-se as actividades de produção alimentar em hotéis, restaurantes e *catering*, referentes às seguintes áreas funcionais:

- Produção alimentar em Hotéis e Restaurantes;
- Banquetes, catering, etc;
- Arte culinária;
- Controle e segurança alimentar;
- Desenvolvimento de unidades de restauração.

No **Turismo** incluem-se todas as actividades a montante e a jusante da viagem, referentes as seguintes áreas funcionais:

- Planeamento turístico;
- Concepção, comercialização e venda de produtos turísticos;
- Promoção turística;
- Informação turística;
- Animação turística;
- Eventos.

1.3. POSTOS DE TRABALHO RELACIONADOS AS ÁREAS FUNCIONAIS

Relativamente as várias áreas funcionais é possível encontrar os seguintes postos de trabalho:

Na Hotelaria:

- ✓ Direcção
 - Director de Hotel.
- ✓ Alojamento
 - Director de Alojamento;
 - Chefe de Recepção;
 - Recepcionista;
 - Governanta de andares;
 - Empregado de andares;
 - Empregado de lavandaria/engomadoria.
- ✓ Marketing e vendas
 - Técnico de marketing
 - Relações públicas
 - Técnico de vendas e reservas
- ✓ Contabilidade e finanças
 - Gestor financeiro
 - Controler

- Gestor de sistemas
- ✓ Recursos humanos
 - Gestor de recursos humanos
 - Gestor da formação

Na Restauração:

- ✓ Produção alimentar em hotéis e restaurantes
 - Director de alimentos e bebidas;
 - Director de restaurante;
 - Chefe de mesa;
 - Empregado de mesa;
 - Chefe de bar;
 - Barmen;
 - Chefe de Cozinha;
 - Cozinheiro;
 - Pasteleiro/padeiro;
 - Ecónomo.
- ✓ Banquetes e catering
 - Gestor de eventos gastronómicos
- ✓ Controle de segurança alimentar
 - Técnico de sistemas de segurança alimentar

No Turismo:

- ✓ Planeamento turístico
 - Técnico de planeamento do turismo
- ✓ Concepção, comercialização e venda de produtos turísticos
 - Técnico de viagens e turismo
- ✓ Promoção turística
 - Promotor turístico
- ✓ Informação turística
 - Guia de turismo

- ✓ Animação turística
 - Animador turístico
- ✓ Eventos
 - Organizador de eventos

2. O SECTOR DO TURISMO, ALOJAMENTO E RESTAURAÇÃO EM CABO VERDE

A expansão do turismo em Cabo Verde nos últimos anos, transformou esta actividade num pilar estratégico para o desenvolvimento económico do país, pela sua capacidade de gerar emprego, de equilibrar a balança de pagamentos e de impulsionar o desenvolvimento local. No entanto, ainda subsistem alguns factores críticos que podem pôr em causa a competitividade do sector, nomeadamente a baixa qualidade do serviço prestado que tem a ver, sobretudo, com a carência de recursos humanos qualificados no sector.

2.1. A CAPACIDADE HOTELEIRA

De acordo com os últimos dados do recenseamento empresarial do INE, em 2008 existiam um total de 158 estabelecimentos hoteleiros, registando um aumento de 5.3% em relação a 2007. No mesmo período a capacidade em termos de quartos era de 6.172 unidades, correspondendo a um total de 11.420 camas, maioritariamente em hotéis (75.5%), distribuídos pelas ilhas do Sal (51.1%), Boavista (23.6%), Santiago (10.4%), São Vicente (6.9%) e restantes ilhas (8.0%).

Quadro 2 – Evolução da capacidade hoteleira (1999 – 2008)

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Estabelecimentos	79	88	88	93	105	108	132	142	150	158
Nº de Quartos	1.825	2.391	2.489	2.820	3.146	3.150	4.406	4.836	5.368	6.172
Nº de Camas	3.165	4.475	4.628	5.159	5.715	5.804	8.278	8.828	9.767	11.420
Capacidade de Alojamento	3.874	5.249	5.450	6.062	6.682	6.749	10.342	10.450	11.544	13.708
Pessoal ao Serviço	1.561	1.845	2.046	2.043	2.281	2.165	3.199	3.290	3.450	4.081

Fonte: INE

Em termos de capacidade hoteleira segundo a tipologia por ilhas (cama disponível), pode-se constatar aumentos significativos ao nível do número de camas disponíveis, sobretudo nas ilhas da Boavista e do Sal onde se registaram aumentos de 801 e 792 camas de 2007 para 2008, respectivamente. Ao nível nacional registou-se um aumento de 3096 camas em relação a 2007.

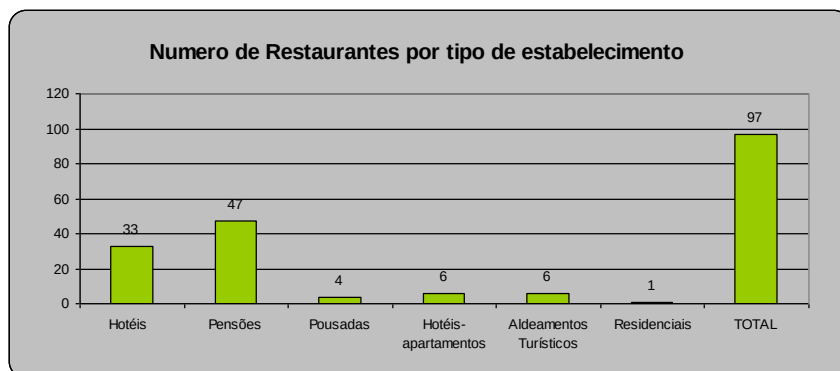
Quadro 3 – Evolução da capacidade hoteleira (camas) por ilhas 2007 – 2008

	HOTÉIS				PENSÕES				POUSADAS				HOTEIS-APARTAM				ALDEAMENTOS				RESIDENCIAIS				TOTAL				
	2.007		2.008		2.007		2.008		2.007		2.008		2.007		2.008		2.007		2.008		2.007		2.008		2.007		2.008		
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
S. Antão	215	3	203	2	169	21	151	18		0	0	0		0	0	0		0	0	0		48	8	94	14	432	4	574	5
S. Vicente	409	6	233	3	148	18	147	18	17	20	19	15	31	8	31	6		0	146	22	204	34	213	31	809	8	1403	12	
S. Nicolau		0	0	0	67	8	64	8	6	7	6	5		0	0	0		0	0	0		7	1	7	1	80	1	94	1
Sal	5227	72	5238	61	96	12	129	15	10	12	10	8	198	49	241	50	199	31	80	12	132	22	140	20	5862	60	6654	58	
Boavista	671	9	2156	25	42	5	64	8		0	0	0	115	28	128	26	270	42	263	39	59	10	81	12	1157	12	1958	17	
Maio	24	0	24	0	25	3	25	3		0	0	0		0	0	0	84	13	84	13	14	2	14	2	147	2	343	3	
Santiago	620	9	709	8	130	16	139	17	27	32	65	52	35	9	58	12	95	15	95	14	121	20	121	18	1028	11	1518	13	
Fogo	56	1	56	1	106	13	94	11	16	19	17	14	27	7	27	6		0	0	0		0	0	0	205	2	232	2	
Brava		0	0	0	19	2	20	2	8	10	8	6		0	0	0		0	0	0		20	3	20	3	47	0	87	1
TOTAL	7.222	100	8.619	100	802	100	833	100	84	100	125	100	406	100	485	100	648	100	668	100	605	100	690	100	9.767	100	12.863	113	
%	74		75,5		8		7,3		1		1,1		4,2		4		6,6		6		6,2		6,0		100,0		100,0		

Fonte: INE

O número total de restaurantes disponíveis nos estabelecimentos de alojamento é de 97, correspondendo a uma capacidade total de 11.139 pessoas. Em média os hotéis oferecem uma capacidade de 239 lugares sentados sendo que a maior capacidade passou a ser oferecida pelos hotéis da Boavista com uma média de 400 lugares sentados.

Gráfico 2 - Número de restaurantes por tipo de estabelecimento.



Fonte: INE, 2008

2.2. MOVIMENTO DE TURISTAS

De acordo com dados do INE, em 2009 registou-se uma entrada de 245.076 hóspedes nos estabelecimentos de alojamento e um total de 1.519.139 dormidas, equivalente a uma evolução de 13.5% com relação ao ano de 2008.

Quadro 4 - Evolução dos hóspedes e das Dormidas segundo trimestres homólogos, 2008/2009

	2008				2009				Evolução (%)			
	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	Total	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	Total	1º Trim.	2º Trim.	3º Trim.	Total
Hóspedes	96.570	71.246	76.224	244.040	86.300	76.825	81.951	245.076	-10,6	7,8	7,5	0,4
Dormidas	541.968	368.124	428.269	1.338.361	523.474	465.884	529.781	1.519.139	-3,4	26,6	23,7	13,5
Estadia Media	5,2	5,0	5,4	5,2	5,7	5,9	6,3	5,9	9,5	18,5	16,8	14,9

Fonte: INE

Os turistas provenientes do Reino Unido passaram a liderar em 2009 a ocupação hoteleira em Cabo Verde, representando 18.3% do total seguido de Portugal, Itália e Alemanha com 17.5%, 16.3% e 9.4%, respectivamente.

Quadro 5 – Entradas de turistas estrangeiros nos estabelecimentos hoteleiros por país de residência habitual (3T de 2009)

Entradas de turistas estrangeiros	Total	%	3ºT-2008	Tx
Africa do Sul	17	0,0	61	-72,1%
Alemanha	7.665	9,4	6.184	23,9%
Autria	217	0,3	218	-0,5%
Belgica+Holanda	6.055	7,4	1.718	252,4%
Espanha	1.490	1,8	3.728	-60,0%
Estados Unidos	1.307	1,6	758	72,4%
França	4.068	5,0	3.462	17,5%
Reino Unido	15.026	18,3	11.924	26,0%
Italia	13.359	16,3	12.979	2,9%
Portugal	14.333	17,5	17.080	-16,1%
Suiça	327	0,4	433	-24,5%
Outros Países	5.496	6,7	4.778	15,0%
Total	81.951	100,0	76.224	7,5%
%	100,0			
3ºT-2008	76.224			
	7,5%			

Fonte: INE

De acordo com o observatório do turismo, 94.7% do fluxo turístico concentra-se em apenas 4 ilhas nomeadamente Sal, (57%), Santiago (20,1%), Boavista (9,9%) e São Vicente (7,6%). A mesma fonte refere que o crescimento dos fluxos turísticos na Ilha da Boavista, deve-se sobretudo à abertura do aeroporto internacional em 2007, tendo-se registado um aumento de 4,9% em 2008. Acrescenta ainda que os principais constrangimentos que estão na base de tal assimetria, resultam essencialmente das

difíceis ligações aéreas e marítimas, das escassas infra-estruturas turísticas e da deficiente promoção do destino turístico Cabo Verde como um todo e complementar entre si.

No que tange aos mercados emissores de turistas, de acordo com o Instituto Nacional de Estatística (INE), para o ano de 2008, 85% dos mesmos localizam-se no continente Europeu, destacando-se o Reino Unido, Portugal, Itália, Alemanha e França.

A ilha do Sal é a que regista um maior número de dormidas de turistas estrangeiros, com 51% do total, seguido por Boavista com 41.9%. De referir as ilhas de Santiago e São Vicente que acolhem 4.2% e 1.9% das dormidas estrangeiras, respectivamente.

De acordo com os dados constata-se que o principal destino procurado pelos turistas do Reino Unido é a ilha do Sal, com um registo de 86.643 dormidas seguida da ilha da Boavista com um registo de 62.397 dormidas em 2009.

De igual modo os Italianos preferiram as ilhas do Sal e da Boavista. De um total de 97.896 dormidas de turistas provenientes desse país, 51.030 registaram-se na ilha do Sal e 45.383 na ilha da Boavista, os seja cerca de 98.5% das dormidas dos turistas Italianos regista-se nessas duas ilhas.

As dormidas dos turistas residentes em Portugal, distribuíram-se pelas ilhas do Sal, Boavista e Santiago com 54.8%, 29.2% e 12.1%, respectivamente do total das dormidas.

As dormidas de turistas provenientes da Alemanha concentraram-se também nas ilhas do Sal com 64.4% e da Boavista com 32.2% do total das dormidas.

Os visitantes provenientes do Reino Unido foram os que permaneceram em média mais dias em Cabo Verde (7.9 noites), seguidos pelos da Alemanha (7 noites) e da Itália (6.7 noites). Os cabo-verdianos residentes permaneceram, em média, 2.3 noites nos estabelecimentos hoteleiros.

Quadro 6 - Dormidas de turistas estrangeiros nos Estabelecimentos Hoteleiros por Ilha (3º de 2009)

País de residência habitual	Santo Antão	São Vicente	São Nicolau	Sal	Bao Vista	Maio	Santiago	Fogo	Brava	Total
Africa do Sul	3	4	0	1	7	0	38	1	0	54
Alemanha	586	693	12	44.519	22.292	0	670	377	0	69.149
Áustria	22	96	0	550	684	0	20	6	0	1.378
Belgica+Holanda	322	656	13	16.096	28.128	0	332	106	0	45.653
Espanha	174	929	0	2.414	619	0	1.190	190	0	5.516
Estados Unidos	26	324	0	761	64	0	1.856	111	0	3.142
França	1.079	1.475	2	3.270	14.776	0	1.515	506	0	22.623
Reino Unido	88	513	3	86.643	62.397	0	450	2	0	150.096
Italia	146	476	0	51.030	45.383	0	826	35	0	97.896
Portugal	339	2.579	0	42.349	22.573	0	9.347	80	0	77.267
Suiça	84	129	24	803	138	0	91	73	0	1.342
Outros Países	308	1.529	39	4.754	10.719	0	4.713	160	0	22.222
Total	3.177	9.403	93	253.190	207.780	0	21.048	1.647	0	496.338
%	0,6	1,9	0,02	51,0	41,9	0,0	4,2	0,3	0,0	100,0

Fonte: INE

2.3. CONTRIBUTO NA ECONOMIA

De acordo com o estudo sobre as actividades económicas, mercados de trabalho e áreas profissionais em Cabo Verde elaborado pela *Mundiserviços*, o turismo é um dos sectores que tem demonstrado maior dinamismo, sendo um dos principais em termos de Investimento Directo Estrangeiro, com implicações importantes nas taxas de crescimento e no PIB. De acordo com a mesma fonte, dados do DERP II, 2008-2011, referem que no período 2004 – 2006, este sector contribuiu com 9.427 postos de trabalho.

Segundo dados do Banco de Cabo Verde (BCV) constantes no seu relatório anual de 2009, nesse ano as receitas do turismo diminuíram em cerca de 16% o que poderá ser explicado pela conjuntura desfavorável nos países europeus, que são os principais mercados emissores de turistas para Cabo Verde.

A referida quebra das receitas do turismo reflectiu-se na redução do seu peso no PIB, passando de 21,6% em 2008 para 18% em 2009.

Quadro 7 - Indicadores de Turismo

	2007	2008	2009
Receitas de Turismo* (milhões de escudos)	23.495,5	25.334,4	21.250,1
Receitas do Turismo (em % do PIB)	21,9%	21,6%	18,0%
Participação nos serviços**	59,7%	56,7%	54,2%

Fonte: BCV

* Crédito em viagens de turismo, Balança de pagamentos

** Crédito viagens de turismo/crédito total dos serviços

Não obstante a isso os dados referentes aos fluxos de turistas estrangeiros afirmam que o número de turistas estrangeiros que visitaram o país em 2009 permaneceu praticamente ao mesmo nível do ano anterior (aumento de apenas 0,7%), enquanto as dormidas aumentaram em 10,8%. No entanto, este aumento se traduziu, em menores gastos por parte dos turistas, evidenciando a necessidade de uma maior integração do sector turístico com o resto da economia.

Por outro lado, de acordo com o observatório do turismo, os investimentos no sector constituem outro indicador de impacto do sector na economia nacional, pelo que o turismo e a imobiliária receberam 80,5% do Investimento Directo Estrangeiro em 2008. As ilhas onde ocorrem maiores investimentos continuam a ser o Sal, São Vicente e Boavista, com 32%, 27% e 38%, respectivamente.

2.4. EMPREGO

Dados do IEFEP extraídos do Inquérito Semestral ao Emprego (ISE 2008), apontam que o sector do Alojamento e Restauração representa 3% dos activos e dispõe de uma taxa de desemprego de 14.5%, cerca de 3 pontos percentuais abaixo da média nacional. A mesma fonte de dados aponta para um peso importante do sector empresarial privado neste sector de actividade, 49,9%.

De referir que estes dados referem-se apenas ao sector de Alojamento e Restauração, não havendo dados sobre o sector do Turismo explicitamente.

Quadro 8 – Evolução da população activa do sector de Alojamento e Restauração (2005 a 2008)

População activa	2005	2006	2008
Empregada	4.374	4.335	4.412
Desempregada	261	788	682
Total	4.635	5.123	5.094

Fonte: IEFEP (ISE 2005, 2006, 2008)

Dados do recenseamento empresarial de 2007 disponibilizados pelo INE referem que no que concerne ao número de pessoas ao serviço, nesse mesmo ano existia um total de 6758 pessoas ao serviço no sector do Turismo, Alojamento e Restauração, dos quais 1206 constituíam pessoal não remunerado, apontando para um peso considerável de trabalhadores familiares nesse sector.

De acordo com esses mesmos dados pode-se constatar que são os Hotéis que empregam um maior número de pessoas (3596, 53.2% do total), com uma média de

24.3 pessoas por empresa. Segue o grupo dos Restaurantes com um total de 2699 pessoas ao serviço e uma média de 2.9 pessoas por empresa, ou seja trata-se de um grupo empresarial caracterizado pelas empresas pequenas de natureza familiar. Além disso constata-se que é exactamente neste grupo empresarial (Restaurantes) onde se verifica um maior peso de pessoal ao serviço não remunerado, cerca de 40.7% do total de pessoas ao serviço. (quadro 9)

O grupo dos operadores turísticos, de acordo com a mesma fonte, emprega um total de 463 pessoas, o que equivale a uma média de 6.9 pessoas por empresa, um grupo empresarial dominado pelas médias empresas, cujo percentual de pessoas ao serviço remunerado atinge 96%.

Quadro 9 – Pessoal ao serviço remunerado e não remunerado por sub-sector

	Pessoal Remunerado	Pessoal não Remunerado	total pessoal
HOTEIS	3508	88	3596
RESTAURANTES	1600	1099	2699
OPERADORES TÚRISTICOS	444	19	463
Total	5552	1206	6758

Fonte: Recenseamento Empresarial, INE 2007

Analisando especificamente o grupo dos **estabelecimentos hoteleiros**, pode-se constatar que, de acordo com dados do INE, em 2008 esse grupo empregava um total de 4081 pessoas, um acréscimo de 18.3% em relação ao ano de 2007. Convém referir que os hotéis continuam a empregar o maior número de pessoas, 75.6 % do total. Seguem-se as pensões e os aldeamentos turísticos, representando, 8.5% e 6.8%, respectivamente.

A ilha do Sal continua a ser a que emprega um maior número de pessoas nos estabelecimentos hoteleiros, com 48.5% das pessoas empregadas, seguido das ilhas da Boavista e de Santiago, com 21.9% e 13.7%, respectivamente.

Quadro 10 : Pessoal ao serviço segundo o tipo de estabelecimento por Ilha (2008)

	Hotéis		Pensões		Pousadas		Hotéis-apartamentos		Aldeamentos Turísticos		Residenciais		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
S. Antao	71	2	57	16	0	0	0	0	0	0	18	10	146	3,6
S. Vicente	139	5	86	25	4	8	13	9	72	26	59	32	373	9,1
S. Nicolau	0	0	16	5	2	4	0	0	0	0	3	2	21	0,5
Sal	1777	58	53	15	2	4	52	37	63	23	31	17	1978	48,5
Boavista	706	23	16	5	0	0	49	35	94	34	30	16	895	21,9
Maio	3	0	7	2	0	0	0	0	11	4	3	2	24	0,6
Santiago	361	12	76	22	29	57	21	15	36	13	36	20	559	13,7
Fogo	28	1	29	8	7	14	4	3	0	0	0	0	68	1,7
Brava	0	0	8	2	7	14	0	0	0	0	2	1	17	0,4
TOTAL	3.085	100	348	100	51	100	139	100	276	100	182	100	4.081	100,0
%	75,6		8,5		1,2		3,4		6,8		4,5		100,0	

Fonte: INE

Ao nível da categoria de pessoal ao serviço constata-se que os departamentos que dispõem de mais pessoas ao serviço são: Restauração (15,5%), Andares (15,1%), Cozinha (12%), Recepção e Portaria (8,9%) e Bar (6,5%). As categorias menos representativas são: Controlo (0,4%), pastelaria e o economato, ambos com 1,4%.

Quadro 11 – Número de pessoas ao serviço por departamento nos estab. hoteleiros

NPS por DEPARTAMENTO	Nº	%
Direcção	276	6,8
Restauração	631	15,5
Bar	264	6,5
Andares	617	15,1
Limpeza	307	7,5
Cozinha	488	12,0
Pastelaria	58	1,4
Controlo	17	0,4
Economato	58	1,4
Recepção e Portaria	364	8,9
Jardim	157	3,8
Outros	844	20,7
Total	4.081	100

Fonte: INE, 2008

No entanto, de acordo com os dados do observatório do turismo, **o peso do turismo em termos de geração de emprego directo** ainda não é muito significativo, uma vez que por cada 81 turista gera-se 1 emprego directo.

De referir o peso do total de turistas internacionais no total dos indivíduos empregados, 7,4%, o que indica uma tendência crescente para a atractividade do sector turístico para a mão-de-obra internacional.

No entanto convém ressaltar que o emprego referido anteriormente apenas reflecte o emprego directo, pelo que aquele que está indirectamente relacionado ao turismo não é contabilizado, nomeadamente os empregos gerados pela construção civil, fortemente ligados ao desenvolvimento de grandes projectos imobiliários.

3. AS EMPRESAS DO SECTOR

3.1. TIPOLOGIAS DE EMPREENDIMENTOS DO SECTOR DO TURISMO, ALOJAMENTO E RESTAURAÇÃO

Alojamento

De acordo com o Decreto-lei nº 14/94, de 14 de Março de 1994, os estabelecimentos hoteleiros são destinados a proporcionar alojamento, mediante remuneração, com ou sem fornecimento de refeições e outros serviços acessórios. Estes podem ser:

- Hotéis de 2 a 5 estrelas
- Pensões de 1 a 4 estrelas
- Residenciais
- Pousadas de 3 e 4 estrelas
- Aparthotéis ou Hotéis-apartamentos
- Aldeamentos turísticos

OBS: De referir que o DL nº 14/94, de 14 de Março de 1994 encontra-se em processo de reestruturação, uma vez que já se encontra de certa forma desactualizada, pois não constam dessa legislação alguns tipos de estabelecimentos como é o caso dos Resorts, Parques de campismo, Casas de habitação, empreendimentos do turismo rural, entre outros.

Restauração

O decreto-lei nº 14/94 faz menção aos estabelecimentos similares dos hoteleiros, como sendo todos aqueles destinados a proporcionar ao público, mediante remuneração, alimentos ou bebidas, para serem consumidos no próprio estabelecimento. Estes podem ser classificados como:

- Restaurantes de luxo, de 1ª e de 2ª – onde engloba para além dos restaurantes, os Snack-bares, Self-services e semelhantes;
- Estabelecimentos de bebidas de 1ª, 2ª e 3ª – cafés, cervejarias, casas de chá, bares e gelatarias.

A referida legislação não contempla alguns estabelecimentos mundialmente conhecidos por oferecerem um serviço de restauração rápido e com preços relativamente baixos como por exemplo: pizzarias, churrasqueiras, padarias, pastelarias, lanchonetes, etc.

Para além destes estabelecimentos existem outras empresas que também oferecem o serviço de restauração e que actualmente têm dado resposta às demandas do mercado tais como: empresas que fornecem refeições para eventos (coffee-break, cocktails, etc) empresas de catering, entre outros.

Estes tipos de restauração são mais usuais nos centros urbanos e podem ser encontrados em Cabo Verde, principalmente nas ilhas de Santiago, Sal e São Vicente.

Turismo

As actividades económicas ligadas ao sector do turismo são:

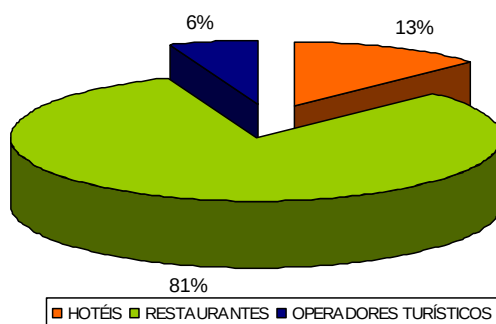
- Intermediação turística (ex: Operadores turísticos e Agências de Viagens e Turismo)
- Empresas de eventos
- Empresas de animação turística
- Informação e promoção turística (Cabo Verde Investimentos, Câmaras Municipais)
- Planeamento e regulamentação do turismo (Direcção Geral do Desenvolvimento Turístico)

OBS: O Decreto-lei nº 4/94 de 7 de Fevereiro apenas regula as actividades das Agências de Viagens e Turismo. Durante a visita à DGDT – Direcção Geral de Desenvolvimento Turístico, foi-nos informado que em Maio de 2010 (data prevista) irá sair um novo decreto-lei que vai regulamentar as empresas de animação turística. Neste momento ainda não existe nenhuma legislação para estas empresas, nem para empresas de eventos.

Relativamente ao **número de empresas do sector**, os últimos dados do recenseamento empresarial 2007 apontam para um total de 1161 empresas, sendo 147 hotéis, 947 restaurantes e 67 operadores turísticos. Convém realçar que se trata de um valor aproximado, uma vez que os dados apresentados não contemplam todas as tipologias de empresas do sector. Em termos de representatividade dessas empresas por ilha verifica-se que as ilhas de Santiago, Sal e São Vicente são as mais representativas com 69.5% do total das empresas.

Gráfico 3 – Distribuição das empresas por tipo de estabelecimento.

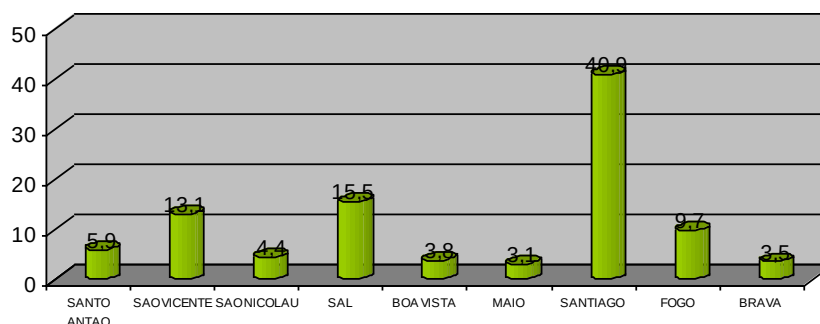
Distribuição das empresas do sector de Turismo e Hotelaria por tipo de estabelecimento



Fonte: INE, 2007

Gráfico 4 – Distribuição das empresas por ilhas.

Distribuição das empresas por ilha



Fonte: INE, 2007

Tendo como critério para a determinação da **dimensão das empresas** o número de pessoas ao serviço pode-se constatar, de acordo com os dados do recenseamento empresarial que é no grupo do Estabelecimentos hoteleiros que se encontram as

empresas de maior dimensão uma vez que a média de pessoas ao serviço é de 24.3 pessoas. As médias empresas do sector são dominados pelos operadores turísticos, com uma média de 6.9 pessoas ao serviço e as pequenas empresas são na sua maioria as empresas de restauração, com uma média de 2.9 pessoas ao serviço.

De referir que para efeitos de determinação da dimensão das empresas o INE utiliza o seguinte critério, baseado no número de pessoas ao serviço:

- 0 a 5 pessoas ao serviço – pequena empresa;
- 5 a 20 pessoas ao serviço – média empresa;
- mais de 20 pessoas ao serviço – grande empresa.

Quadro 12 – Número de empresas e pessoal ao serviço por sub-sector

	Nº Empresas	NPS	Média NPS
HOTEIS	148	3596	24,3
RESTAURANTES	947	2699	2,9
OPERADORES TÚRISTICOS	67	463	6,9
Total	1162	6758	5,8

Fonte: INE, 2007

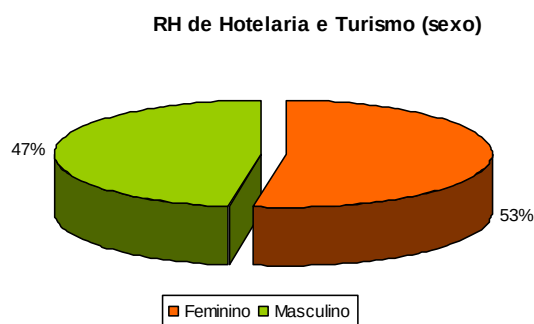
Em Cabo Verde, a maioria das empresas do sector do Turismo e Hotelaria, por serem médias e pequenas acabam por terem poucos departamentos havendo postos de trabalho acabam por se fundir. Apenas as grandes empresas, que são a minoria, dispõem dos postos de trabalho discriminados, com hierarquias bem definidas.

4. O PERFIL DOS RECURSOS HUMANOS DO SECTOR DO TURISMO E HOTELARIA

De um modo geral Cabo Verde dispõe de um potencial de recursos humanos, caracterizado pela predominância de uma população jovem e com um nível de escolaridade médio.

Segundo o estudo para identificação do tipo de organização das unidades hoteleiras e turísticas elaborado pelo Projecto CVE/059 – Escola de Hotelaria e Turismo de Cabo Verde em 2008, constata-se que o sexo feminino domina os postos de trabalho (53%) ao nível de empresas hoteleiras e turísticas.

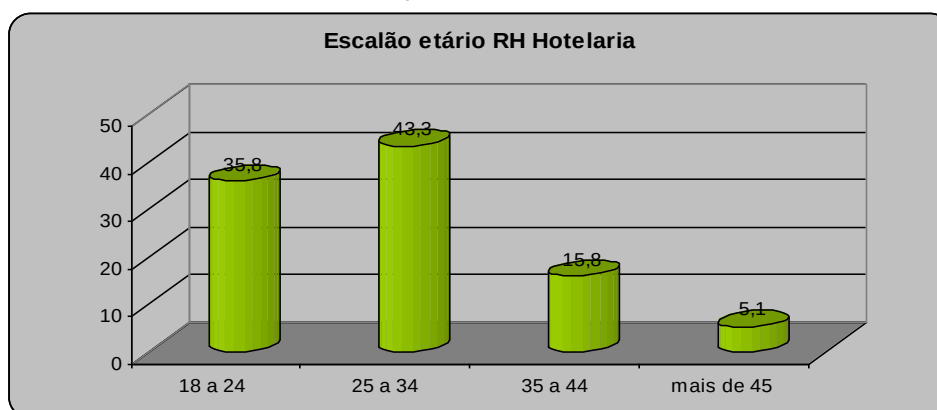
Gráfico 5 – RH do sector do Turismo e Hotelaria (sexo)



Fonte: EHTCV, 2008

Segundo a mesma fonte, os recursos humanos das empresas hoteleiras e turísticas são jovens, pertencendo maioritariamente aos escalões etários dos 25 aos 34 anos (43.3%) e dos 18 aos 24 anos e (35.8%).

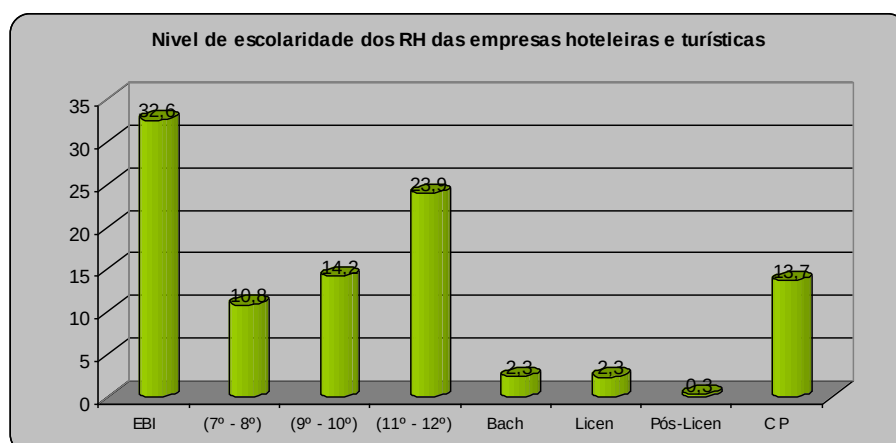
Gráfico 6 – Escalão etário dos RH das empresas hoteleiras e turísticas



Fonte: EHTCV, 2008

No que se concerne ao nível de escolaridade dos funcionários, de acordo com os dados do estudo da EHTCV, constata-se que a maior parte dispõe do ensino secundário cerca de 48%, seguido do ensino básico com 32.6%. Convém realçar o peso considerável de funcionários com formação profissional, 13.7%.

Gráfico 7 – Nível de escolaridade



Fonte: EHTCV, 2008

Ao analisar o número de recursos humanos com formação específica na área de hotelaria verificou-se que o número destes nestas empresas é muito baixo, sendo apenas de 8,7% do total. De entre as empresas com recursos humanos com alguma formação, as áreas de formação por elas indicadas foram as de mesa e bar, cozinha, recepção, andares e gestão hoteleira. Constatou-se, no entanto, que a maior percentagem dos empregados que possuem formação é da área de cozinha, seguida da de mesa e bar.

5. A FORMAÇÃO TÉCNICA E PROFISSIONAL NO SECTOR DE HOTELARIA E TURISMO

5.1. A FORMAÇÃO TÉCNICA E PROFISSIONAL EM CABO VERDE

Ainda não se pode dizer que existe em Cabo Verde um verdadeiro sistema de formação técnico-profissional, uma vez que ainda subsistem um conjunto de constrangimentos relacionados com limitações ao nível institucional, com a ausência de mecanismos de coordenação e regulação, mas sobretudo com uma deficiente articulação entre os dois subsistemas (de educação e de formação profissional).

Estudos realizados sobre os dois subsistemas têm apontado alguns constrangimentos relacionados com:

- A ausência de uma política integrada entre os dois subsistemas;
- Fragilidades em termos de envolvimento dos representantes da sociedade civil e do sector produtivo em questões chaves como a planificação, gestão e financiamento do sistema;

- Fragilidades em termos do envolvimento no sector produtivo na identificação de competências necessárias para suprir lacunas e evitar desajustes entre os sistemas de formação e emprego;
- A existência de uma multiplicidade de estruturas que oferecem a formação profissional sem uma articulação entre elas e com o mercado de trabalho;
- A inexistência de uma coerência da oferta formativa de ambas as estruturas em termos de denominação dos cursos, planos de estudos, cargas horárias, etc. E para além disso é notório uma proliferação de terminologias e conceitos relacionados com a formação técnica e profissional.

A implementação do PEFP, mais concretamente do eixo 2, pretende responder a tais lacunas identificadas no sector da formação profissional, pois o objectivo é a criação de um sistema de educação/formação/emprego estável e flexível e que seja capaz de responder às necessidades mercado de trabalho, produzindo as competências necessárias para o seu desenvolvimento.

É neste contexto que o governo de Cabo Verde, com o apoio da cooperação Luxemburguesa assumiu o desafio de criar o Sistema Nacional de Qualificações e de elaborar o Catálogo Nacional das Qualificações, enquanto importante medida de uniformização, de melhoria da qualidade da oferta formativa e de articulação dos vários sub sistemas (educação, formação e emprego).

5.2. OFERTA FORMATIVA NA FAMÍLIA HRT

De acordo com a Carta da Formação Técnica e Profissional – CFTP a oferta formativa ao nível da família de HRT tem-se concentrado ao nível da formação profissional, não se verificando nenhum registo de oferta formativa ao nível do ensino técnico.

A CFTP indica que, no que toca à oferta formativa por área, a família de Hotelaria e Turismo ocupa a sexta posição (8%) e a de Restauração¹ e preparação de alimentos a nona posição (4%) em termos de oferta formativa.

¹ Na data em que foi feita a CFTP ainda a família de Restauração se encontrava separada da de Hotelaria e Turismo. Actualmente existe uma única família denominada HRT – Hotelaria, Restauração e Turismo

A mesma fonte aponta que a grande maioria das acções de formação oferecidas são promovidas por entidades formativas governamentais, cerca de 58.8%. No entanto, uma fatia considerável é promovida pelas entidades municipais, cerca de 23.5%.

Quadro 13 – Edições de Cursos por Área / Natureza de Entidade

Área	Associação	Empresa	Governamental	Municipal	Outros	Total Geral
Administração e gestão		3	16	1	1	21
Agropecuária silvicultura fauna silvestre e conservação dos solos			5			5
Artes Plásticas e Artesanato			1			1
Comércio		1				1
Comunicação e meios audiovisuais			1			1
Construção e obra civil		2	21	3	1	27
Construção em madeira	2	1	5			8
Construção instalação e manutenção metalomecânica e reparação	1		16		2	19
Electricidade e Electrónica	2	1	17			20
Função pública política e serviços legais			3		1	4
Hotelaria e Turismo	1		6	3	1	11
Indústrias do coiro pele e têxteis			2			2
Pedagogia			1			1
Restauração e preparação de alimentos	1		4	1		6
Saúde			1			1
Segurança			1			1
Tecnologias de Comunicação e informática			12	1	1	14
Total Geral	7	8	112	9	7	143

Fonte: CFTP, 2009

Efectivamente, grande parte da oferta formativa da família tem sido promovida pelo IEFP, quer através das suas estruturas descentralizadas, quer em parceria com entidades públicas e privadas de formação, sendo de destacar:

- Direcção geral do desenvolvimento turístico;
- Câmaras Municipais;
- Câmaras de Comércio;
- Sociedade de Desenvolvimento Turístico das ilhas de Boavista e Maio – SDTIBM;
- Plataforma de ONG's;
- Conselhos Regionais de parceiros;
- Organização da diáspora solidária – ONDS;
- Empresas privadas.

Para além desses, várias têm sido as empresas e instituições que têm actuado na formação profissional de forma pontual e sem uma efectiva articulação, o que torna difícil quantificar toda a formação que se tem vindo a ministrar nesta família profissional.

5.2.1.FORMAÇÕES NA FAMÍLIA HRT PROMOVIDAS PELO IEPF (2008 A 2010)

Em 2008 foram realizadas 8 acções de formação na família HRT dos quais 6 foram de formação inicial e 2 de formação contínua.

Relativamente a duração das acções (horas) houve uma média de 900 horas para as formações iniciais e 144 para as contínuas.

Quanto aos níveis de formação ministrados em 2008 verificou-se o seguinte:

- Nível I – 1 acção de formação;
- Nível II – 4 acções de formação;
- Nível III – 1 acção de formação.

OBS: os dados referem-se as 6 acções de formação iniciais, visto que às formações contínuas não são atribuídos níveis.

De entre as 8 formações do ano de 2008 foram leccionadas cursos nas seguintes áreas:

Restauração

Foram ministradas as seguintes formações:

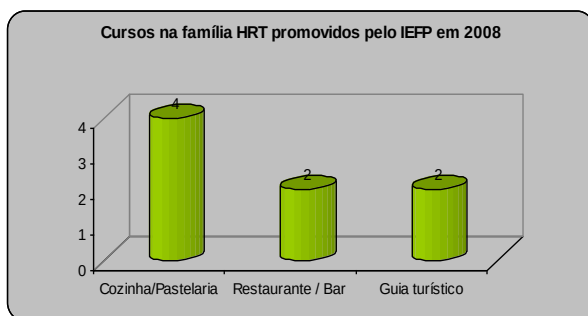
- Cozinha/pastelaria – quatro edições, gerando um total de 53 beneficiários;
- Restaurante/Bar – duas edição, gerando um total de 47 beneficiários.

Turismo

Foram leccionadas as seguintes formações:

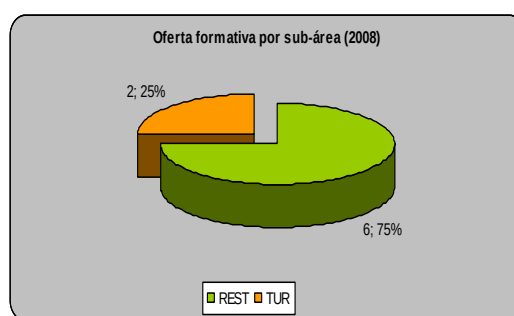
- Guia Turístico – duas edições gerando um total de 47 beneficiários.

Gráfico 8 – Cursos por área.



Fonte: DF, IEPF

Gráfico 9 – oferta formativa por sub-área da família HRT



Relativamente ao ano de 2009 verificou-se um grande aumento do número de formações na família HRT, tendo sido realizadas 55 acções de formação das quais 29 foram acções de formação inicial e 26 de formação contínua. No total, a família HRT beneficiou um total de 1280 jovens sendo a maioria do sexo feminino (64.3%). De referir que o número de beneficiários das acções de formação da família HRT corresponderam a 27.1% do total dos beneficiários da formação promovida pela IEFP.

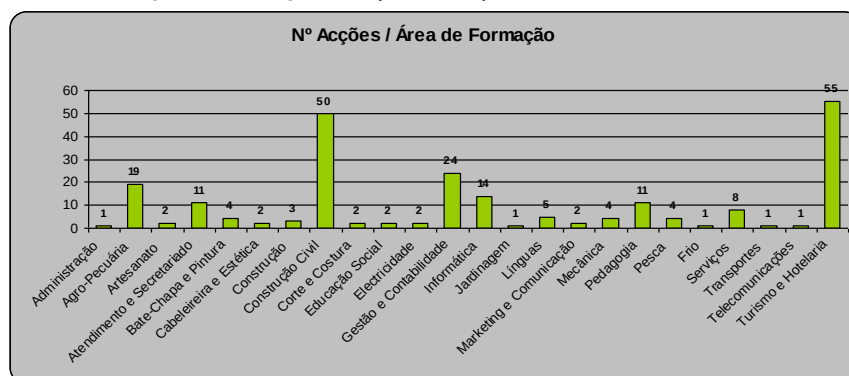
Quadro 14 – Beneficiários das acções de formação da família HRT (sexo)

HRT		TOTAL	
Mas	Fem	Mas	Fem
457	823	2483	2242
35,7	64,3	52,6	47,4
1280		4725	

Fonte: IEFP, DF

A família HRT liderou em termos de oferta formativa geral do IEFP durante 2009, representando 24.1% da oferta formativa geral.

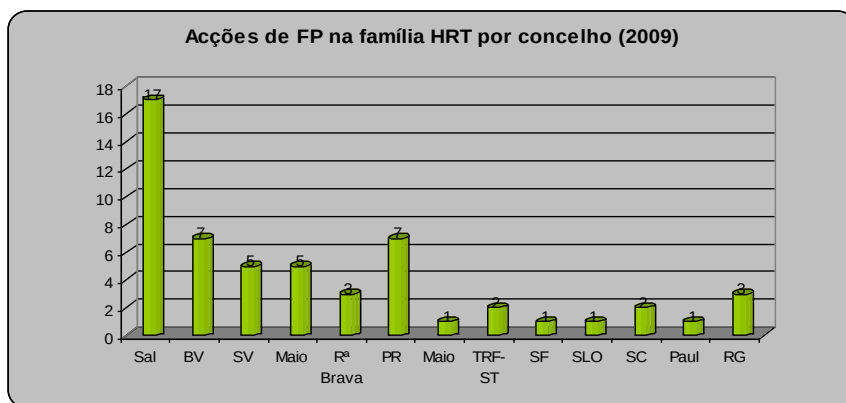
Gráfico 10 – Acções de formação/área (IEFP 2009)



Fonte: IEFP, DF

As formações abrangeram a quase totalidade das ilhas, com a excepção da ilha Brava. Em termos de oferta formativa na família por concelho destaca-se o concelho do Sal com 17 acções de formação (30.9%), seguido dos concelhos da Boavista e da Praia com 7 acções de formação cada (12.7%).

Gráfico 11– Acções de formação/área (IEFP 2009)



Fonte: IEFP, DF

A nível de horas de formação houve uma média de 753 horas para a inicial e 99 para a contínua.

Em relação aos níveis de formação ministradas em 2009 houve o seguinte:

- Nível I – oito formações;
- Nível II – nove formações;
- Nível III – sete formações.

No que concerne às áreas de formação durante 2009 foram ministradas acções de formação nas 3 sub-áreas da família HRT, tendo-se destacado a sub-área de Restauração com 45% do total da oferta formativa da família.

De referir que ao longo da análise dos dados disponibilizados pelo departamento de formação do IEFP procurou-se agrupar as ofertas formativas em grandes áreas por forma a facilitar o tratamento estatístico dos mesmos, uma vez que se deparou com uma grande diversidade de nomes de cursos, ou seja cursos semelhantes com nomes diferentes. Tal situação revelou, portanto, uma falta de uniformização dos perfis e dos programas formativos da família. Durante a análise dos dados foi possível constatar situações controversas em que cursos com mesma carga horária e mesmo conteúdo dispõem de nomes diferentes e por outro lado, cursos com conteúdos e cargas horárias diferentes com o mesmo nome.

Na área de Hotelaria foram leccionadas as seguintes formações:

- Camareiras – três edições, gerando um total de 91 beneficiários;
- Serviço de andares – uma edição, gerando um total de 5 beneficiários;
- Limpeza e andares – duas edições gerando um total de 40 beneficiários;

- Recepção – duas edições, gerando 44 beneficiários;
- Recepcionista – três edições, gerando 65 beneficiários;

OBS: Pelo acima exposto verifica-se que foram realizadas acções de formação em apenas dois tipos de cursos – Andares e Recepção – mas com designações variadas.

Na área da Restauração foram leccionadas as seguintes formações:

- Corte de legumes e carnes – uma edição, gerando de 26 beneficiários;
- Cozinha – cinco edições, gerando de 219 beneficiários;
- Alimentos e bebidas – uma edição, gerando 10 beneficiários;
- Cozinha/Pastelaria – cinco edições, gerando 95 beneficiários;
- Culinária e atendimento mesa – uma edição, gerando 22 beneficiários;
- Culinária e manipulação de alimentos – uma edição, gerando 15 beneficiários;
- Mesa e bar – seis edições, gerando 115 beneficiários;
- Restaurante/Bar – três edições, gerando 49 beneficiários;

OBS: Como se pode verificar foram realizadas várias acções de formação na área de Cozinha/Pastelaria e de Restaurante/Bar, e em algumas até misturaram a Cozinha ao empregado de mesa (ex: Alimentos e bebidas e Culinária e atendimento mesa). Convém realçar que a área de Cozinha, principalmente, gerou vários cursos que se focalizaram em apenas uma das tarefas da cozinha, como por exemplo: Corte de legumes e carnes; Culinária e manipulação de alimentos, etc.

Na área do Turismo foram leccionadas as seguintes formações:

- Cerimonial Público e Privado – duas edições, gerando 48 beneficiários;
- Organização de eventos – duas edições, gerando 40 beneficiários;
- Guia de montanha e desportos marinhos – uma edição, gerando 21 beneficiários;
- Guia turístico – sete edições, gerando 148 beneficiários;
- Recreação e lazer – uma edição, gerando 24 beneficiários;
- Técnico em turismo – três edições, gerando 84 beneficiários;
- Turismo – uma edição, gerando 20 beneficiários.

OBS: Conforme as outras sub-áreas da família HRT, a de Turismo também dispõe de cursos com a mesma saída profissional, mas com nomes diferentes. Alguns especializaram-se mais numa área de um curso, tais como: Cerimonial Público e Privado para o curso de Eventos, Guia de montanha e desportos marinhos para o curso de Guia Turístico e Recreação e lazer para o curso de Animador Turístico.

Gráfico 12 – Cursos HRT por área

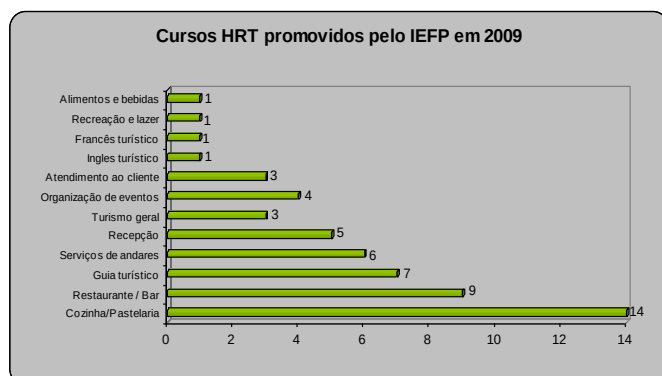
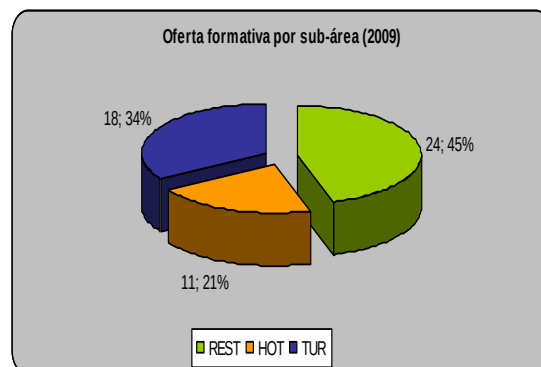


Gráfico 13 – Oferta formativa por sub-área



Fonte: IEFP, DF

O ano de 2009 foi marcado pelo início das actividades formativas da Escola de Hotelaria e Turismo de Cabo Verde, na medida em que o Projecto organizou e implementou dois cursos piloto nesta área, que tiveram o seguinte resultado:

- Cozinha/Pastelaria – uma edição, gerando 22 beneficiários;
- Restaurante/Bar – uma edição, gerando 15 beneficiários.

Ainda no tocante à formação profissional, a Escola Técnica Cesaltina Ramos da Praia têm vindo a promover acções de formação profissional desde 2005. Estes cursos são de Turismo, de nível III e têm a carga horária de 1.400 horas, incluindo estágio. Pode-se verificar o resultado das duas edições dos cursos, conforme segue:

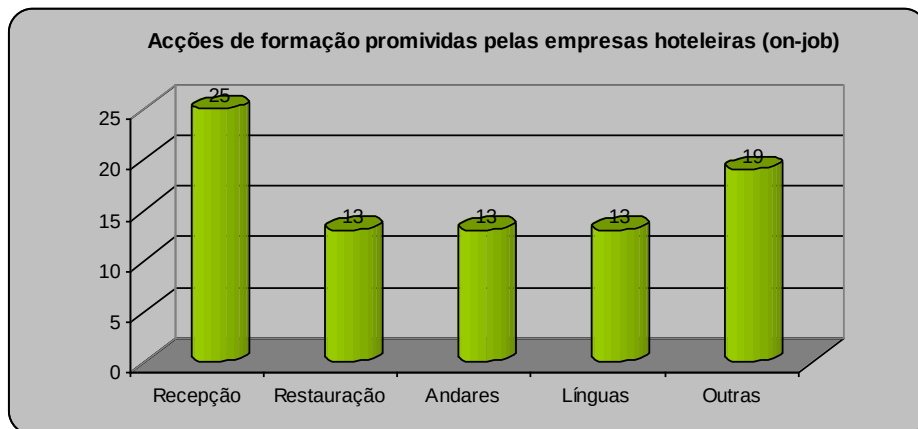
- 2005/07 – primeira edição do curso de Turismo, gerando um total de 31 beneficiários;
- 2008/10 – segunda edição do curso de Turismo (ainda em curso), com um total de 25 formandos.

5.2.2.FORMAÇÕES AO NÍVEL DA FAMÍLIA HRT PROMOVIDAS PELAS EMPRESAS

De acordo com o estudo sobre dois tipos de público: jovens candidatos às profissões hoteleiras e empresas que constituem o tecido empresarial do sector, realizado pela EHTCV em 2008 a grande maioria das empresas hoteleiras promovem acções de formação de curta duração, nas próprias empresas (*on-job*), tendo como principal objectivo transmitir as principais técnicas e procedimentos do serviço.

A área mais abrangida pelas formações realizadas *on-job* é a recepção com 25% do total das acções realizadas.

Gráfico 14 - Formações promovidas pelas empresas



Fonte: Estudo sobre dois tipos de públicos, EHTCV

As empresas turísticas especialmente as agências de viagens também promovem uma grande quantidade de acções de formação de curta duração.

De acordo com o estudo elaborado pela EHTCV, de entre as agências de viagens e turismo inquiridas, 83,3% responderam que possuem recursos humanos com formação no sector e estes estão distribuídos pelos seguintes departamentos: 25,6% estão na área de reservas e vendas; 15,7% no departamento de turismo; e 5,8% na contabilidade e tesouraria.

6. NECESSIDADES DE FORMAÇÃO NA FAMÍLIA HRT

A família HRT constitui uma família profissional em que as necessidades de formação são notórias a vários níveis. De acordo com informações recolhidas durante as entrevistas efectuadas às empresas do sector, constatou-se que o perfil dos recursos humanos das empresas deste sector é caracterizado por ter uma grande quantidade de pessoal com baixos níveis de escolaridade e sem qualquer tipo de formação profissional na área. Essas pessoas normalmente exercem as funções básicas dentro das empresas mas mesmo assim, com muitas dificuldades. Por outro lado, os técnicos qualificados que são a minoria, normalmente ocupam os cargos de chefia e acabam por acumular várias tarefas e responsabilidades uma vez que existe uma grande

carência de técnicos profissionais de nível intermédio capazes de executar tarefas com a qualidade requerida e com algum grau de autonomia.

Apesar de não dispormos de nenhum estudo científico ou dados estatísticos que comprovam a real situação do sector do Turismo, Alojamento e Restauração em termos de necessidades de formação, as entrevistas efectuadas às empresas permitiu-nos constatar que existe um grande fosso entre os técnicos não qualificados e os técnicos qualificados nas empresas do sector, pelo que a maioria das necessidades de formação do sector enquadram-se ao nível de técnicos profissionais intermédios e de base para actuar nas mais diversas áreas do sector, marcando a diferença na prestação do serviço e conseguindo a tão almejada qualidade e competitividade do sector.

As entrevistas efectuadas às empresas do sector permitiram constatar que as empresas do sector de Turismo, Alojamento e Restauração têm necessidades de pessoal qualificado em quase todas as sub-áreas da família profissional HRT,

As áreas comportamentais e as relações interpessoais assim como a postura no mercado de trabalho foram áreas bastante apontadas pelas empresas. Ou seja, na óptica das empresas entrevistadas existe uma clara necessidade de preparar os formandos para o mercado de trabalho, reforçando a componente do saber estar e do saber ser, inculcando-lhes aspectos importantes como o respeito pelas hierarquias, o trabalho em equipa, a descrição e lealdade no trabalho, entre outros aspectos comportamentais fundamentais para garantir a estabilidade dos profissionais nos postos de trabalho.

Apesar que a área de manutenção de equipamentos hoteleiros não fazer parte desta família profissional, convém salientar que quase todas as empresas entrevistadas apontaram necessidades de profissionais qualificados nessa área, considerando esta como uma necessidade urgente e que têm dificultado seriamente o desempenho e a qualidade dos serviços de grande parte das empresas especialmente do ramo hoteleiro.

Conforme se pode verificar no gráfico 15 abaixo, os dados recolhidos durante as visitas às empresas permitem constatar que as necessidades de formação das empresas situam-se maioritariamente nas seguintes áreas:

Hotelaria

- Recepcionista, com enfoque na componente de venda e informação turística
- Empregados de andares

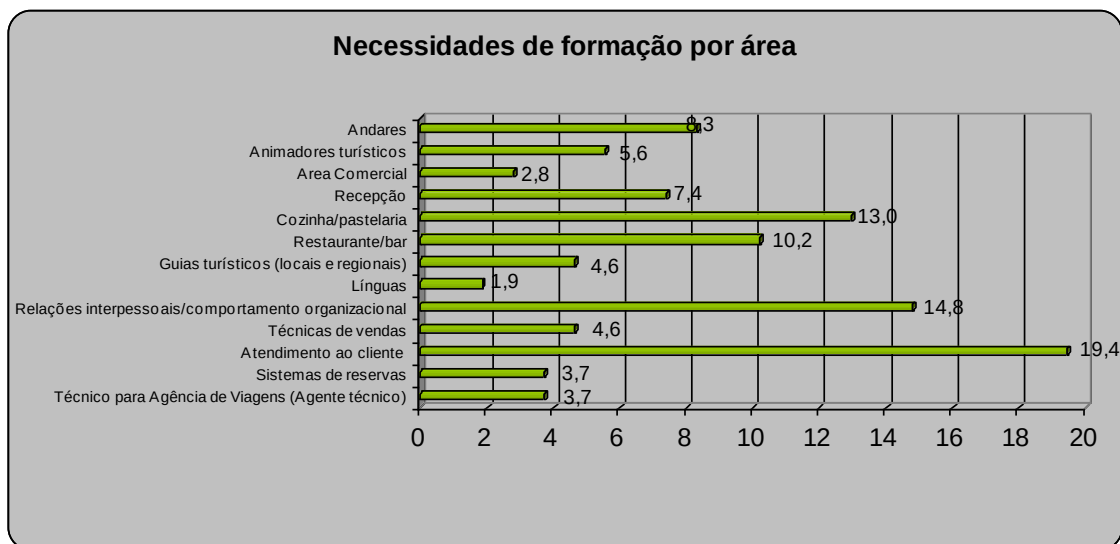
Restauração

- Empregado de mesa
- Cozinheiro/pasteleiro

Turismo

- Guia turístico
- Técnico de agência de viagens
- Animador turístico

Gráfico 15 - Necessidades de formação por área



As áreas de atendimento ao cliente, relações interpessoais/comportamento organizacional, Cozinha/pastelaria e Restaurante/Bar foram as mais indicadas em termos de necessidades de formação com 19.4%, 14.8%, 13% e 10.2% do total, respectivamente.

OBS: convém salientar que nas áreas de Hotelaria e Restauração, o mercado de trabalho desta família demonstrou haver alguma necessidade de chefias intermédias para os departamentos, ou seja, Chefes de Cozinha, Chefe de Sala, Governanta e Chefe de Recepção. No entanto, consideram que actualmente é necessário investir muito mais na formação da base do que de chefias intermédias porque, havendo uma

boa formação de base, facilmente o profissional poderá progredir na carreira dentro do seu posto de trabalho.

Por outro lado, dados do ISE 2008, apontam para uma estrutura de população desempregada maioritariamente jovem, sendo a taxa de desemprego de 31% entre os jovens dos 15 aos 24 anos e de 18.3% entre os jovens dos 25 aos 34 anos. Para além disso a maioria dispõe do nível de escolaridade secundário, 48% e EBI, 43%.

Trata-se, portanto, de uma oportunidade importante para a formação profissional, pois, efectivamente, dispomos no mercado emprego cabo-verdiano de uma grande quantidade de jovens habilitados com o ensino secundário mas sem qualquer tipo de formação profissional, ou seja sem competências específicas para o exercício de uma profissão o que lhes dificulta o acesso ao mercado de trabalho.

7. PERSPECTIVAS FUTURAS DO SECTOR DO TURISMO E HOTELARIA

7.1. EMPREGO: PERSPECTIVAS

Actualmente, existe uma tendência das empresas do sector do turismo e hotelaria reduzirem ao máximo o seu pessoal e exigir a polivalência dos seus funcionários, facto que é mais notório nas pequenas e médias empresas.

A título de exemplo pode-se dizer que nas Pensões, Pousadas, Residenciais e Hotéis de 2 a 3 estrelas é habitual encontrar um Recepcionista fazendo o serviço de Empregado de mesa ou de Camareira, sempre que possível. A nível formal existe um organigrama que divide as tarefas de cada um, mas a nível operacional acaba-se por verificar uma grande rotatividade no seio dos postos de trabalho.

Nas Agências de Viagens e Turismo também acontece o mesmo, pois os Agentes de Viagens vendem não só bilhetes de avião bem como fazem atendimento e assistência no aeroporto. Muitas vezes os técnicos de turismo das agências que elaboram os pacotes turísticos, excursões e circuitos acumulam também as funções de guia de turismo.

Em termos de perspectivas de criação de postos de trabalho é no subsector da Hotelaria que se prevê a criação de mais postos de trabalho num futuro próximo, visto que existem já um conjunto de estabelecimentos hoteleiros previstos para os próximos

anos, assim como existem alguns que já estão sendo construídos, sobretudo nas ilhas do Sal e Boavista.

Os dados que a seguir se apresentam são os que foram possível recolher ao longo das visitas as empresas e instituições do sector. Vários foram os esforços no sentido de conseguir dados mais actualizados junto da Cabo Verde Investimentos, relacionados com as perspectivas de criação de postos de trabalho a partir dos investimentos previstos e em curso, mas tal não foi possível.

Sendo assim, os dados que se apresentam dão algumas pistas em termos da tendência de evolução do sector no que toca a criação de emprego, mas não retratam a realidade actual de uma forma geral.

Alguns exemplos:

- O empreendimento Vila Verde que vai precisar de 200 funcionários quando começarem as suas actividades (prevista para meados de 2010) e prevêem que até o final do primeiro ano de trabalho chegarão a ter cerca de 500 funcionários.
- O Grupo Riu já começou a construção de um novo hotel na Boavista, mais precisamente na praia de Santa Mónica e a previsão de abertura da primeira parte do mesmo está marcada para Maio de 2011. Para esta fase terão a capacidade de 800 quartos e para isso precisarão de cerca de 500 funcionários. A segunda parte deste projecto deverá terminar em 2012 e então passarão a ter a capacidade de receber 4.000 clientes, pois irão construir cerca de mais 1.000 quartos. Quando o hotel estiver concluído o mesmo conta ter cerca de 1.200 funcionários ao serviço.
- A Morabitur está impulsionando a criação de novo Operador Turístico nacional que designará Terra Sab. Este projecto tem como objectivo fazer parcerias com agências de viagens a nível de Cabo Verde inteiro para poder desempenhar o papel de receptivo nas várias ilhas e exigir que os Operadores Turísticos internacionais passem a oferecer os serviços de receptivo em Cabo Verde através da Terra Sab. Este projecto irá oferecer mais emprego (infelizmente não poderemos apresentar números devido à inexistência

destes), pois precisará de Guias e Animadores Turísticos formados para poderem assegurar os seus serviços com qualidade.

7.2. FORMAÇÃO: PERSPECTIVAS

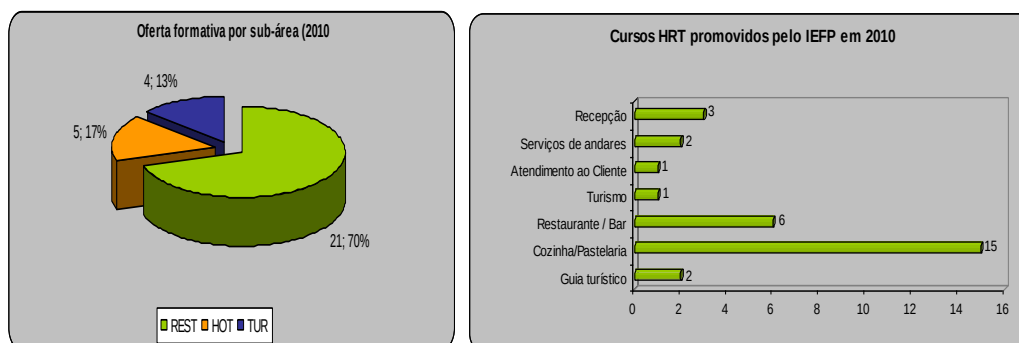
Em Cabo Verde existem duas entidades públicas que são responsáveis pela formação técnica e profissional, nomeadamente:

- Serviço de Ensino Técnico Profissional – SETP que é responsável pela via técnica.
- Instituto de Emprego e Formação Profissional – IEFP que é responsável pela formação profissional.

Para além das entidades formadoras públicas acima mencionadas, existem outras que também realizam formação técnico profissional, tais como: associações, empresas privadas e Câmaras Municipais. De acordo com a Carta de Formação Técnico Profissional – CFTP, documento elaborado em 2009 pela empresa Effective Business, existem uma maior concentração de entidades formadoras na ilha de Santiago (50% do total), seguindo a ilha de S.Vicente com 20%.

Ao nível da formação profissional, de acordo com os dados do departamento de formação do IEFP, para 2010 estão programadas 31 acções de formação na família HRT nas áreas de cozinha, restaurante/bar, recepção, andares, guia de turismo, entre outros. Nota-se portanto uma clara predominância de cursos da área de Restauração, representando mais 70% do total da oferta formativa desta família.

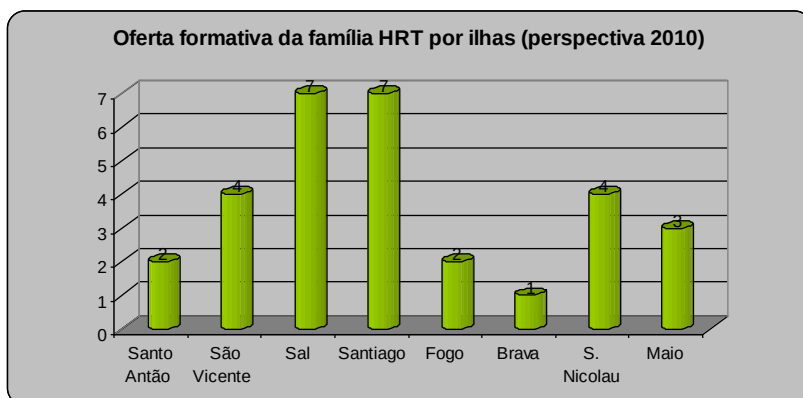
Gráfico 16, 17 – oferta formativa por área



Fonte: IEFP, DF

As perspectivas em termos de oferta formativa para 2010 são notórias ao nível de quase todas as ilhas sendo de destacar as ilhas do Sal, Santiago, São Vicente e São Nicolau.

Gráfico 18 – oferta formativa por ilhas/perspectiva 2010



Fonte: IEFP, DF

Para além disso, a abertura da Escola de Hotelaria e Turismo de Cabo Verde – EHTCV, prevista para Outubro de 2010, irá impulsionar a oferta formativa para a família HRT, pois é uma escola construída de raiz especificamente para esta família e, por isso, terá equipamentos, ferramentas e utensílios que permitem a formação teórica e prática como se fosse num posto real de trabalho, mas tudo dentro da própria escola. Esta nova visão irá revolucionar a oferta formativa nesta família, porque até este momento, as acções de formação que têm vindo a ser feitos estão a ser possíveis graças às parcerias com as empresas do sector, que disponibilizam os seus próprios espaços para a parte prática da formação.

A EHTCV estará vocacionada para actuar ao nível da formação inicial e contínua nas áreas de hotelaria (recepção), restauração (produção alimentar, serviço de alimentos e bebidas) e turismo (agencias de viagens/sistemas de reservas, guia e animação turística). Poderá ainda trabalhar em parceria com empresas e instituições oferecendo cursos à medida das necessidades das empresas.

8. UTILIZAÇÃO DE TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) PELAS EMPRESAS DO SECTOR DO TURISMO E HOTELARIA.

⇒ **Hotelaria**

Segundo o estudo realizado pelo projecto da EHTCV em 2008, verificou-se que todas as empresas inquiridas utilizam softwares de hotelaria. No entanto o estudo demonstrou que a grande maioria das empresas hoteleiras procuram desenvolver programas específicos para os seus estabelecimentos, constituindo estes 68,8% do total dos softwares de hotelaria utilizados no país. O mesmo estudo refere que de entre os softwares disponíveis no mercado os mais utilizados são WinHotel e CM Soluções. A área mais abrangida pelos programas informáticos é a das reservas, seguida pela de recepção e atendimento.

⇒ **Restauração**

De acordo com os dados recolhidos ao longo das visitas as empresas do sector, constatou-se que as empresas de restauração utilizam na sua maioria softwares feitos à medida das suas necessidades, sendo os mais usados: Restus, WinRest, Inox Room (programa que serve tanto para o alojamento como para a restauração e gestão de economato) e Primavera.

⇒ **Turismo**

De acordo com o estudo efectuado pela EHTCV em 2008, quase todas as empresas questionadas afirmam utilizar um software para o sistema de reservas.

Os softwares mais utilizados são o Galileo e o Amadeus, ambos com 66,7%, pois todas as AVT utilizam os dois sistemas simultaneamente.

O software Galileo tem como finalidades mais destacadas as reservas de avião e a construção de tarifas de avião, enquanto o Amadeus é utilizado sobretudo para a reserva de avião e a consulta de tarifas de hotel.

De acordo com os dados recolhidos nas visitas efectuadas às empresas do sector, fomos informado que as Agências de Viagens e Turismo têm vindo a utilizar programas de gestão fornecidos pelos próprios sistemas Amadeus (designado por Bora) e Galileo (designado por Tri-Point). Isto demonstra que estes sistemas expandiram o seu campo de actuação, que anteriormente se restringia a reservas de avião e hotel, e construção de tarifas, para se ocupar também de toda a gestão da agência englobando serviços de venda de bilhetes de avião, excursões, hotel e rent-a-car, entre outros.

TERCEIRA PARTE

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

9.1. PERSPECTIVAS DE EVOLUÇÃO DO SECTOR / PRINCIPAIS MERCADOS

Ao longo desta análise sectorial foi possível verificar que o sector do Turismo, Alojamento e Restauração constitui um sector com perspectivas de crescimento importantes. Como se pode verificar pela leitura do quadro 4, de 2008 para 2009 a evolução em termos de dormidas nos estabelecimentos hoteleiros foi de 13.5%.

Tal perspectiva de crescimento é mais notória nas ilhas do Sal e da Boavista, pois são as ilhas cuja evolução das dormidas tem sido mais substancial, por serem as que apresentam maiores potencialidades de atracção turística no que respeita ao turismo de sol e praia e onde o crescimento de infra-estruturas hoteleiras (grandes resorts internacionais) tem sido mais incisiva. Como se pode comprovar pela leitura do quadro 6, essas duas ilhas congregam mais de 90% do total das dormidas de turistas estrangeiros, provenientes maioritariamente do Reino Unido, da Itália, de Portugal e da Alemanha.

Entretanto é um facto que, apesar da dinâmica de crescimento das dormidas de turistas estrangeiros, os gastos dos turistas tem vindo a diminuir (ver quadro 7 – Indicadores do Turismo), evidenciando uma certa fragilidade do sector em termos de integração com os demais sectores da economia e de criação de condições para se tirar melhores da modalidade de turismo all inclusive.

Tal cenário permite-nos concluir que o desenvolvimento de perfis competências relacionadas com os subsectores da Hotelaria e da Restauração são sem dúvida essenciais para fazer frente às necessidades de mão-de-obra dessas grandes infra-estruturas hoteleiras, sobretudo nas suas áreas mais operacionais. No entanto é evidente que o sector necessita de se estruturar convenientemente no sentido de incrementar as suas receitas, pelo que a aposta no desenvolvimento de competências em varias áreas do subsector do Turismo, nomeadamente, acompanhamento, animação, criação e venda de produtos e serviços turísticos revela-se de extrema importância. Convém reforçar que as competências a desenvolver deverão ser

competências integrais, em que para além das componentes técnicas específicas deve-se reforçar as componentes humano-comportamentais e dar especial atenção ao desenvolvimento do empreendedorismo aplicado ao sector do turismo.

9.2. PARTICULARIDADES DO EMPREGO

Os dados analisados permitiram verificar que o sector do Turismo, Alojamento e Restauração é dominado por médias e pequenas empresas, verificando ainda um peso substancial de empresas familiares, como se pode verificar pela leitura do quadro 9, o que impõe alguns desafios em termos de oferta de profissionais qualificados para responder às necessidades desse mercado, pois trata-se de um mercado de certa forma heterogéneo o que exige competências abrangentes e polivalentes.

Efectivamente, as entrevistas efectuadas a algumas empresas do sector permitiram constatar que os empregadores têm preferido ter nas suas empresas profissionais polivalentes, pois a dimensão das empresas não justifica um quadro de pessoal grande, com pessoas para trabalhar em departamentos específicos.

Outra informação que foi possível recolher das entrevistas com as empresas tem a ver com a grande rotatividade de pessoal nos postos de trabalho, o que nos permite identificar algum desajuste em termos de procura e oferta de competências nesse mercado de trabalho e concluir, uma vez mais, que o desafio passa por elaborar perfis profissionais abrangentes, com programas formativos integrais e articulados com o sector produtivo. Desta forma estar-se-á a resolver grande parte das necessidades em termos de profissionais qualificados no sector, mas também a garantir melhores condições de empregabilidade aos profissionais do sector.

9.3. OFERTA DE FORMATIVA NA FAMÍLIA PROFISSIONAL

Apesar dos empregadores reclamarem pela falta de pessoal qualificado no sector, os dados permitiram concluir que existe uma oferta formativa considerável nesta família profissional, distribuído um pouco por todas as ilhas. No entanto, continua-se a verificar alguns constrangimentos, na medida em que não existe uma uniformização das ofertas formativas nesta família profissional quer em termos de denominação das

acções como em termos do próprio conteúdo o que têm criado problemas de reconhecimento das acções de formação e de inserção no mercado de trabalho.

Efectivamente durante a análise de dados foi possível constatar situações controversas em que cursos com mesma carga horária e mesmo conteúdo dispõem de nomes diferentes e por outro lado, cursos com conteúdos e cargas horárias diferentes com o mesmo nome, situações essas que criam uma certa instabilidade e falta de transparência com consequências negativas em termos de qualidade da oferta formativa.

No entanto, pensa-se que com a entrada em funcionamento da Escola de Hotelaria e Turismo de Cabo Verde assim como com a implementação do Catálogo Nacional de Qualificações, grande parte desses problemas serão ultrapassados. A futura EHTCV, para além de passar a responder grande parte das necessidades de formação do sector, deverá trabalhar em estreita articulação com os demais centros de formação públicos por forma a responder aos desafios do próprio sistema nacional de qualificações em termos de uniformização da oferta formativa do sector.

9.4. NECESSIDADES DE FORMAÇÃO

As conclusões relativas as necessidades de formação dependem de dois aspectos fundamentais: por um lado da percepção dos empregadores relativamente as necessidades de competências para responder aos seus desafios de produtividade e competitividade, dado esse que foi recolhido durante as entrevistas efectuadas as empresas, mas por outro lado, do perfil dos recursos humanos que actuam no sector.

As entrevistas efectuadas às empresas do sector deixaram claro que qualquer perfil profissional que se vier a desenhar nesta família profissional deverá abarcar uma forte componente de competências sociais relacionadas com as atitudes e comportamentos no mercado de trabalho, sendo que o profissional a formar deverá ser um profissional integral, dispondo para além das competências técnicas, competências sociais e tecnológicas importantes para responder convenientemente aos desafios de um mercado de trabalho heterogéneo e em constantes mutações. Muitos dos entrevistados são unânimes a concordar que estas componentes comportamentais

são centrais e devem ser trabalhados nos perfis de uma forma transversal, de maneira a estar presente em todos os subsectores dessa família profissional.

Para além disso, as entrevistas permitiram-nos concluir que a família profissional HRT apresenta necessidades de pessoal qualificado nos diversos subsectores e nos mais variados níveis. Entretanto, nas áreas ligadas aos subsectores de Hotelaria e Restauração, a necessidade de formar técnicos para as áreas operacionais mais básicas revela-se prioritária, nomeadamente: Cozinheiros, Pasteleiros, Empregados de restaurante e bar, Recepcionistas, Empregados de andares, entre outros. No entanto, no subsector do Turismo, as necessidades se colocam ao nível de técnicos intermédios e de nível superior para responder às necessidades de pessoal qualificado nas áreas de Animação turística, de Acompanhamento turístico, de Agências de viagens, entre outros.

Em termos genéricos foi possível concluir, de acordo com as entrevistas efectuadas, que ainda existe nas empresas um grande fosso entre os profissionais não qualificados que acabam por ocupar os postos de trabalho mais básicos e os profissionais qualificados que ocupam os postos de trabalho de chefia.

De uma maneira geral, a análise das informações facultadas permitiu concluir que o sector do Turismo, Alojamento e Restauração necessita de profissionais qualificados de nível básico e intermédio, que sejam capazes de exercer as suas funções com qualidade desejada e a motivação necessária, contribuindo desta forma para a valorização das profissões do sector e para a melhoria da empregabilidade.

9.5. PERFIS PROFISSIONAIS PRIORITÁRIOS

As características do sector do Turismo, Alojamento e Restauração marcada por uma grande heterogeneidade, pelo domínio de pequenas e médias empresas, e pela predominância de técnicos com um nível de ensino básico e secundário e sem formação profissional específica, justificam a necessidade de, numa primeira fase, trabalhar perfis profissionais relacionados com as áreas chaves do sector, nomeadamente: Cozinha e Restaurante/Bar, Recepção/Acolhimento e Andares, Acompanhamento turístico, elaboração e venda de produtos e serviços turísticos.

Convém frisar que qualquer perfil a ser trabalhado deverá cumprir o duplo critério:

- Ser suficientemente abrangente e flexível;
- Incluir competências transversais relacionadas com as atitudes e os comportamentos.

Tendo em conta tudo o que se expôs acima, sugere-se que nesta fase sejam trabalhados os seguintes perfis profissionais:

Hotelaria:

Recepção;

Serviços básicos de andares;

Restauração

Cozinha;

Serviço de Alimentos e Bebidas

Turismo

Guias de turistas;

Criação e venda de produtos e serviços turísticos.

No entanto ficou claro que ainda existem outros perfis considerados também importantes e prioritários que por razões de ordem financeira não serão contemplados neste primeiro pacote, pelo que no seguimento deste trabalho de desenho dos perfis e programas formativos desta família devem ser considerados, nomeadamente:

- Animação Turística, nas suas diversas vertentes;
- Pastelaria;
- Desenvolvimento de produtos turísticos;
- Planeamento turístico;
- Organização de eventos.

BIBLIOGRAFIA

- IEFP. “Plano estratégico da formação profissional – 2007 a 2010”. Cabo Verde, 2007.
- DGDT. “Plano estratégico do desenvolvimento turísticos – 2010 – 2013”. Cabo Verde 2010.
- Projecto CVE - 071, PAPNEFP. “Carta da Formação Técnico Profissional.” Cabo Verde, 2009.
- Projecto CVE - 071, PAPNEFP. “Estudo sobre os sectores económicos e mercado de trabalho em Cabo Verde.” Cabo Verde, 2009.
- Projecto CVE - 059, EHTCV. “Estudo sobre dois tipos de públicos alvo: Jovens candidatos às profissões do turismo e empresas que constituem o tecido empresarial do sector.” Cabo Verde, 2009.
- Projecto CVE - 059, EHTCV. “Identificação de competências necessárias para os profissionais de Hotelaria de Cabo Verde: a visão das principais unidades hoteleiras.” Cabo Verde, 2008.
- IEFP/DF. “Estatísticas das ofertas formativas 2008 a 2010”. 2010.
- INE. Recenseamento empresarial 2007.
- IEFP/INE. Inquérito Semestral ao Emprego 2005.
- IEFP/INE. Inquérito Semestral ao Emprego 2006.
- IEFP/INE. Inquérito Semestral ao Emprego 2008.

Páginas de Internet

www.observatorioturismocaboverde.org

www.statline.cv

www.bcv.cv

LISTA DE QUADROS E GRÁFICOS

- **Quadro 1** – Amostra de empresas e instituições entrevistadas – 1ª fase
- **Quadro 2** – Evolução da capacidade hoteleira (1999 – 2008)
- **Quadro 3** – Evolução da capacidade hoteleira (camas) por ilhas 2007 – 2008

- **Quadro 4** - Evolução dos hóspedes e das Dormidas segundo trimestres homólogos, 2008/2009
- **Quadro 5** – Entradas de turistas estrangeiros nos estabelecimentos hoteleiros por país de residência habitual (3T de 2009)
- **Quadro 6** - Dormidas de turistas estrangeiros nos Estabelecimentos Hoteleiros por Ilha (3ºt de 2009)
- **Quadro 7** - Indicadores de Turismo
- **Quadro 8** – Evolução da população activa do sector de Hotelaria e Turismo (2005 a 2008)
- **Quadro 9** – Pessoal ao serviço remunerado e não remunerado por subsector
- **Quadro 10** - Pessoal ao serviço segundo o tipo de estabelecimento por Ilha (2008)
- **Quadro 11** – Número de pessoas ao serviço por departamento nos estab. Hoteleiros
- **Quadro 23** – Edições de Cursos por Área / Natureza de Entidade
- **Quadro 14** – Beneficiários das acções de formação da família HRT (sexo)
- **Gráfico 1** - Evolução do fluxo turístico internacional
- **Gráfico 2** – Número de restaurantes por tipo de estabelecimento.
- **Gráfico 3** – Distribuição das empresas por tipo de estabelecimento.
- **Gráfico 4** – Distribuição das empresas por ilhas.
- **Gráfico 5** – RH do sector do Turismo e Hotelaria (sexo)
- **Gráfico 6** – Escalão etário dos RH das empresas hoteleiras e turísticas
- **Gráfico 7** – Nível de escolaridade
- **Gráfico 8** – Cursos por área.
- **Gráfico 9** – oferta formativa por sub-área da família HRT
- **Gráfico 10** – Acções de formação/área (IEFP 2009)
- **Gráfico 11** – Acções de formação/área (IEFP 2009)
- **Gráfico 12** – Cursos HRT por área
- **Gráfico 13** – Oferta formativa por sub-área
- **Gráfico 14** - Formações promovidas pelas empresas
- **Gráfico 15** - Necessidades de formação por área
- **Gráfico 16, 17** – Oferta formativa por área
- **Gráfico 18** – oferta formativa por ilhas/perspectiva 2010