



**Universidade de Brasília**  
**CET – Centro de Excelência em Turismo**

Curso de Especialização em Economia do Turismo

*Pós-graduação Lato Sensu*

**“TURISMO NA CHAPADA DOS VEADEIROS: A TRANSIÇÃO DE UM BEM  
INFERIOR A UMA ATIVIDADE DE ALTA PRODUTIVIDADE PELAS  
EVIDÊNCIAS DO CAPITAL HUMANO PRESENTE NOS MEIOS DE  
HOSPEDAGEM”.**

**RODRIGO BARBOSA ARAÚJO**

Brasília – DF  
Setembro / 2006

**Universidade de Brasília**  
**CET – Centro de Excelência em Turismo**

Curso de Especialização em Economia do Turismo

Pós-graduação *Lato Sensu*

**“TURISMO NA CHAPADA DOS VEADEIROS: A TRANSIÇÃO DE UM BEM  
INFERIOR A UMA ATIVIDADE DE ALTA PRODUTIVIDADE PELAS  
EVIDÊNCIAS DO CAPITAL HUMANO PRESENTE NOS MEIOS DE  
HOSPEDAGEM”.**

**RODRIGO BARBOSA ARAÚJO**

---

Dra. Maria de Lourdes Mollo  
Professora Coordenadora

---

Dr. Jorge Madeira Nogueira  
Professor Orientador

---

Dr. Roberto Ellery Jr.  
Professor Examinador

“Trabalho apresentado em cumprimento às exigências acadêmicas parciais do curso de pós-graduação *lato sensu* em Economia do Turismo para a obtenção do grau de Especialista”

Brasília – DF  
Setembro / 2006

Araújo, Rodrigo Barbosa

Turismo na Chapada dos Veadeiros: A Transição de um Bem Inferior a uma Atividade de Alta Produtividade pelas Evidências do Capital Humano presente nos Meios de Hospedagem. / Rodrigo Barbosa Araújo.

Monografia – Curso de Especialização em Economia do Turismo.  
Brasília – DF, setembro de 2006.

Área de Concentração: Capital Humano

Orientador: Jorge Madeira Nogueira

1. Chapada dos Veadeiros    2. Alta produtividade    3. Capital Humano

**DEDICATÓRIA**

Dedico este trabalho à tentativa de auxiliar a atividade turística no estado de Goiás, e mais precisamente na Região da Chapada dos Veadeiros, uma das mais belas regiões que já tive o prazer de conhecer.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a Carina Sá pelo amor e por estar ao meu lado em toda elaboração deste estudo, aos meus pais pelo incondicional suporte. Agradeço também Sérgio Teixeira pelo incentivo que me propiciou dar início a esta especialização, e a Jorge Madeira pela demonstração de paixão pela sua profissão de educador.

## RESUMO

A intenção deste trabalho foi de analisar a ligação existente entre as evidências do capital humano inserido nos meios de hospedagem da região da Chapada dos Veadeiros, e a transição da atividade turística da região de um bem inferior para uma atividade de alta produtividade. Como pontos de auxílio para a análise contou-se com a utilização de duas formas metodológicas. A primeira é referente à parte conceitual e teórica ligada ao projeto, criando uma base sólida fundamental para as ponderações. Já a segunda baseou-se em uma pesquisa realizada com os meios de hospedagem do município de Alto Paraíso de Goiás e do distrito de São Jorge, que visou à verificação da atual situação do capital humano deste setor. Como resultado conclui-se que o capital humano presente nos meios de hospedagem, está correlacionado com a evolução da atividade turística, porém em um patamar considerado inferior, e que os órgãos como SEBRAE, SENAC e SENAI têm contribuído de maneira significativa para a qualificação da mão de obra local. No entanto, captou-se também a necessidade de mais projetos que envolvam a capacitação das pessoas ligadas a atividade turística local.

1. Chapada dos Veadeiros
2. Alta produtividade
3. Capital humano

## ABSTRACT

The intent of this work was to analyze the connection that exist between the perspectives of the human capital inserted in the ways of lodging inside the area of Chapada dos Veadeiros, and the growth of the tourism activity to a high productivity activity. Inside the analysis of this work, we can give prominence to two strategy points, or two different methods. The first one makes reference to some concepts and theories that can be connected to this project, creating this way an important basic base. The second was based on a research carried through with the ways of lodging that exists in the city council of Alto Paraíso de Goiás and the district of São Jorge, which aimed at the verification of the current situation of the human capital of this sector. As result we conclude that the present human capital in the ways of lodging are linked with the evolution of the tourism activity, but in an inferior platform. We conclude also that some institutions like SEBRAE, SENAC and SENAI are assisting in a significant way for the improvement of de local workmanship. However, the necessities of more projects that involve the human capital in this area are real, and can help very much the growth of the local tourism activity.

1. Chapada dos Veadeiros
2. High productivity
3. Human Capital

## SUMÁRIO

<b>1 – INTRODUÇÃO.....</b>	<b>01</b>
<b>2 – UMA REVISÃO DA LITERATURA RELATIVA AO TURISMO E AOS MEIOS DE HOSPEDAGEM.....</b>	<b>04</b>
2.1 – Turismo e Hospedagem.....	04
2.2 – O Surgimento da Hospedagem.....	05
2.3 – Hospedagem no Brasil.....	07
2.4 – O Turismo e a Hospedagem no Espaço Rural.....	08
<b>3 – EMBASAMENTOS TEÓRICOS CORRELACIONADOS COM A ECONOMIA: CAPITAL HUMANO E PRODUTIVIDADE.....</b>	<b>10</b>
3.1 – Definições Gerais.....	10
3.2 – Elementos do Capital Humano.....	12
3.3 – Capital Humano, Produtividade e Retorno.....	14
<b>4 – QUALIFICAÇÃO DA MÃO DE OBRA NO SETOR DO TURISMO.....</b>	<b>17</b>
4.1 – O mercado de trabalho e os profissionais do setor de Turismo.....	17
4.2 – A Oferta e a Demanda por Qualificação da Mão de obra.....	19
<b>5 – ECONOMIA DE UM TURISMO RUDIMENTAR: CHAPADA DOS VEADEIROS.....</b>	<b>23</b>
5.1 – O surgimento do Turismo no Parque Nacional da Chapada dos Veadeiros.....	23
5.2 – Dados Estatísticos da Região de Alto Paraíso.....	24
5.3 – Redirecionando o Turismo: O início da Atividade de Alta Produtividade.....	27
5.4 – A qualificação da Mão de Obra na Esfera da Chapada dos Veadeiros.....	29
<b>6 – CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>31</b>
<b>7 – REFERÊNCIAS.....</b>	<b>33</b>
<b>8 – ANEXOS.....</b>	<b>35</b>
8.1 – Tabelas e Gráficos.....	35
8.2 – Mapas.....	36
8.3 – Modelo de Questionário e Resultados.....	37



## 1 - INTRODUÇÃO

A atividade turística se mostra cada vez mais inserida nas discussões de estudos econômicos de todo o mundo. Não somente no Brasil, mas em vários países em desenvolvimento, o turismo toma uma nova dimensão, tornando-se um setor de peso para que essas localidades se lancem em uma caminhada rumo a evolução de seus sistemas econômicos. Esta transição é muito importante para que países como o nosso, alcancem o patamar desejado dentro da nova realidade econômica do mundo globalizado.

Os impactos econômicos que o setor do turismo provoca em determinadas regiões, são tão expressivos que acabam por desencadear grandes interesses pela busca de informações e pela criação de estudos elaborados a respeito. Os números e os dados estatísticos são de suma relevância para uma análise de uma determinada situação. No entanto, traçar um paralelo entre estes números e dados com um embasamento teórico sólido e bem deliberado é vital para a elaboração de conclusões elucidativas e mais confiáveis.

Este estudo é uma apreciação da passagem do turismo na região da Chapada dos Veadeiros de um bem inferior para uma atividade de alta produtividade. Ou seja, busca-se traçar uma evolução da atividade turística e o que isto representou para a região. Esta análise se realizará por meio de uma comparação entre as evidências do capital humano presente nos meios de hospedagem local e a atual situação da qualificação da mão de obra destes meios de hospedagem em plano nacional.

Conforme descreve Arbache (2001) em “O mercado de trabalho na atividade econômica do turismo no Brasil”, muitas questões importantes têm recebido pouca atenção. Sinclair e Stabler (1997) destacam que uma das áreas que mais têm sido negligenciadas na literatura acadêmica é o que analisa o mercado de trabalho na atividade econômica do turismo, o que é surpreendente, já que o principal insumo do setor é a mão-de-obra.

O auxílio da Secretaria de Turismo de Alto Paraíso foi de grande valia para o desenvolvimento deste trabalho, sendo que um dos componentes deste estudo foi uma pesquisa realizada no ano de 2006 sobre a atual situação do investimento em recursos humanos nos meios de hospedagem local. Por ser um trabalho pioneiro, este desenvolvido na região nordeste do estado de Goiás, a obtenção

desses dados relacionados às Pousadas e Hotéis de Alto Paraíso de Goiás e do distrito de São Jorge pode vir a contribuir também para futuros estudos.

Várias outras informações foram obtidas em instituições e fontes como a Secretaria de Planejamento do Estado de Goiás, como o censo e a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios realizados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). O IPEA - Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada também foi utilizado como fonte de informações.

Significando um verdadeiro alicerce para estas informações, foi desenvolvido um levantamento teórico tanto da atividade turística em relação aos meios de hospedagem, como do capital humano e da qualificação da mão de obra voltados para o turismo. Esta compilação de estudos anteriores veio com a intenção de se verificar o que já havia sido criado, que linhas outros autores optaram por seguir, quais as conclusões puderam ser tiradas, assim como as contribuições que foram geradas.

Deste modo, procurou-se decifrar qual a relação existente entre o desenvolvimento da atividade turística local e os coeficientes de capital humano presentes nos hotéis e pousadas. Sendo assim dividiremos em quatro fases este estudo. Como uma primeira etapa, temos uma breve mostra da evolução da atividade turística no mundo, e suas principais relações com a hospedagem. Assim como o surgimento da hospedagem e quais suas principais características no Brasil. Um panorama do Turismo e da Hospedagem no ambiente rural dará assistência para a visualização do turismo praticado na região da Chapada dos Veadeiros.

Ainda nesta primeira etapa, poderemos contar com uma fundamentação teórica relativa à economia, mais precisamente em analogia ao capital humano e a produtividade. Fatores como as definições gerais de capital humano, os autores dos principais estudos já encontrados, as principais ligações com a produtividade e com o retorno, assim como seus elementos. Esta decisão de realizar uma revisão de literatura em duas partes foi vislumbrada, exatamente para uma melhor compreensão do turismo e de alguns fatores econômicos como o capital humano. Assim como a estreita relação que existe entre estas partes.

Para a segunda fase tem-se o cenário da qualificação da mão de obra no setor do turismo, com a exposição de números e dados estatísticos a respeito do mercado de trabalho e quanto aos profissionais que atuam no setor. A oferta e a demanda existente por esta mão de obra capacitada também está ponderada neste momento, tanto nacionalmente como na esfera da Chapada dos Veadeiros.

Na terceira etapa foi realizado um desenho de como o setor do turismo se encontra na região da Chapada dos Veadeiros. Isto através de uma descrição de seu surgimento nos arredores do Parque Nacional, uma verdadeira evolução temporal da atividade. Também como base dos estudos para este passo, será apresentado o resultado de uma pesquisa realizada nas pousadas e hotéis do município de Alto Paraíso de Goiás. Como arremate final desta fase, temos uma análise da transição do turismo na região, ou seja, o início da atividade de alta produtividade.

Na quarta e última fase deste estudo, temos as principais considerações finais a respeito da atividade turística na região da Chapada dos Veadeiros.

## **2.0 - REVISÃO DA LITERATURA RELATIVA AO TURISMO E AOS MEIOS DE HOSPEDAGEM**

### **2.1 - Turismo e Hospedagem.**

O fenômeno denominado "Turismo" a cada dia que passa torna-se uma questão a ser discutida. Isto ocorre pela dimensão do que o termo assume para a sociedade como um todo. E que mesmo englobando vários ramos, o sistema turístico, tem a hospedagem como um dos fatores vitais ao auxílio de sua construção.

A necessidade do ser humano em se deslocar, como no caso dos masquates, bandeirantes, exploradores e outros que fizeram história, como Marco Pólo com suas descrições fantásticas dos locais por onde passou, influenciaram e encorajaram milhares de pioneiros que construíram a palavra Turismo.

Se as pessoas não se lançaram às viagens, foi porque, na maior parte da história registrada, as viagens não eram algo que se podiam fazer com prazer. As estradas eram deficientes ou inexistentes, as hospedarias eram desconfortáveis, e o transporte, caro e inconveniente. (Davies, 2002, p. 14)

O fenômeno do turismo em massa é relativamente recente, pois somente perto do século XVIII, jovens estudantes, filhos das mais ricas famílias inglesas, lançaram-se em viagens de intuítos educacionais para as principais cidades européias, um verdadeiro intercâmbio cultural. Com a Revolução Industrial e a rápida proliferação das estradas de ferro pela Inglaterra e Europa Ocidental, a questão do transporte caro e inconveniente, vinha sendo aprimorada.

Pouco antes do início da Primeira Grande Guerra Mundial (1914 – 1917), o Turismo na Europa vinha crescendo de forma expressiva. A diminuição das extensas cargas horárias de trabalho e a melhoria na condição de vida representa alguns dos fatores que catalisaram esta ascensão. No entanto, com o começo da Primeira Grande Guerra e logo em seguida a segunda, a Europa estava frágil, desestruturada financeiramente, com suas principais cidades e estradas destruídas, e sua economia debilitada. Restando somente a prosperidade americana, o turismo internacional foi fomentado de forma significativa. A tecnologia mais avançada também contribuiu para a qualificação das condições precárias antes existentes.

Hoje em dia o Turismo é uma das atividades econômicas que mais cresce em todo o mundo, independentemente de seus objetivos ou definições. Seu potencial econômico é de uma grandeza tamanha, que facilmente tornou-se objeto de estudo por pessoas em todo o mundo.

A hospedagem foi uma fiel companheira do turismo. A necessidade que as pessoas tinham em se abrigar durante suas viagens ou aventuras era explícita, durante a Idade Média surgiram vários albergues e hospedarias, todos verdadeiros pontos de apoio, abrigo, alimentação e troca de informações. Desta forma, destaquemos então os serviços de hospedagem dentre todos os serviços oferecidos ao turista, pois o ato de se hospedar é imprescindível, e mesmo que determinada localidade tenha um grande potencial turístico, uma fraca estrutura de hospedagem pode fardá-la ao fracasso.

## **2.2 - O Surgimento da Hospedagem.**

A questão da hospedagem esteve estagnada durante dezenas de anos. Ela mostrava-se bastante precária, pois oferecia apenas serviços básicos. Mas assim como o Turismo, a Hospedagem também evoluiu expressivamente. No entanto, onde está sua origem? Quais foram os precursores? Como se deu esta evolução?

[...] A primeira notícia sobre a criação de um espaço destinado especificamente à hospedagem vem de alguns séculos antes da era cristã, na Grécia antiga. [...] A evolução da hotelaria sofreu grande influência dos gregos e romanos, especialmente desses últimos, que tendo sido ótimos construtores de estradas, propiciaram a expansão das viagens por seus domínios. (SENAC, 1998, p. 71 – 72)

Podemos dizer então que a hospedagem agora tem países definidos. Os Gregos e Romanos, com o pioneirismo presente em vários aspectos, também tiveram sua determinante parcela na hospedagem. Mas foi pelo comércio, que o ato de se hospedar teve um salto gigantesco, a barreira da distância estava começando a ser quebrada. As rotas comerciais da antiguidade, na Ásia, na Europa e na África, geraram além de grandes descobertas, enormes fluxos urbanos e centros de hospedagem para os viajantes.

Segundo John R. Walker (2002), Carlos Magno no século VIII, construiu pousadas para os peregrinos no continente europeu, com um propósito único de proteger os peregrinos e prover-lhes abrigos em suas rotas, garantido o sucesso do comércio, e logicamente trazendo prosperidade para a região. Rapidamente a Europa firmou-se como o continente mais estruturado para receber estas ilustres pessoas. A França, por exemplo, já dispunha de leis reguladoras dos estabelecimentos e dos serviços hoteleiros no ano de 1254. Com a consolidação dos meios de transporte como as diligências, carruagens e posteriormente o transporte ferroviário, a hospedagem também foi estabilizando e se desenvolvendo.

Com a Revolução Industrial e a expansão do capitalismo, a hospedagem passou a ser tratada como uma atividade de cunho estritamente econômico, a ser explorada comercialmente e com toques administrativos bem mais visíveis do que outrora.

Atualmente com a “Globalização”, inúmeras redes hoteleiras estão presentes em mais diversos locais do mundo e com uma força enorme. Vários bilhões de dólares são investidos todos os dias pelas mais variadas redes como Accord, Holiday Inn, Hilton e outras. Porém, não devemos nos esquecer de outros milhões dólares que são movimentados pelos pequenos empresários com suas pousadas paradisíacas e com seus empreendimentos de qualidade espalhados por todo o mundo.

Segundo a Organização Mundial de Turismo da ONU, as atividades turísticas faturaram em 1999, US\$ 3.4 trilhões, ou 10% do PIB mundial; geraram 204 milhões de empregos e pagaram US\$ 600 bilhões em tributos, que equivalem a 11% do total dos impostos coletados no planeta. (Davies, 2002, p. 20)

Seria insensato passarmos por cima destes dados tão importantes, pois o turismo, assim como a complexa rede de serviços que o compõe, deve ser cada vez mais aprimorado e planejado de forma sustentável, para correções de possíveis falhas e principalmente para um equilíbrio entre a exploração dos recursos e a preservação, pois se não tivermos a preocupação em preservar e minimizar os danos, estes recursos serão esgotados rapidamente.

### **2.3 - Hospedagem no Brasil.**

O Brasil com pouco mais de quinhentos anos, tem a sua hospedagem baseada em modelos europeus, seguindo sua colonização, onde os imigrantes que idealizavam boas possibilidades de sucesso na nova terra, ergueram os primeiros grandes hotéis brasileiros. Posteriormente, os modelos norte americanos dominaram nosso país. “No Brasil, o turismo como fenômeno social teve seu marco inicial com a criação da Sociedade Brasileira de Turismo, em 1923, que depois se tornaria o Touring Club do Brasil”. (SENAC, 1998, p. 80)

A hotelaria brasileira começou a crescer desde meados do século XIX, quando as poucas capitais e as principais cidades ganharam grandes e elegantes hotéis. Mas seguindo o cenário mundial, a grande expansão da atividade hoteleira, assim como o turismo, só foi intensificada após o término da Segunda Grande Guerra Mundial.

No final de 1960, foram criadas superintendências regionais de desenvolvimento, com o intuito de analisar projetos e garantir a geração de empregos e o desenvolvimento das regiões. A área do turismo também enfrentou este processo, e somente com a criação da EMBRATUR (Empresa Brasileira de Turismo) na década de 1970, vários projetos turísticos foram aprovados, modificando positivamente toda a situação do turismo e da hospedagem no Brasil.

Segundo Campos (1998), inicia-se nesta época a descoberta do potencial turístico em todo o país, os incentivos fiscais oferecidos das mais variadas formas, tornaram-se um atrativo a mais para os empresários nacionais e investidores estrangeiros. As linhas de crédito oferecidas tanto em moeda nacional como em dólar, vieram como reforços, buscando consolidar ainda mais a situação tanto do turismo como da hotelaria.

Várias redes hoteleiras de luxo instalaram no Brasil diversos hotéis em diferentes cidades e estados. No entanto, a quantidade de pequenos hotéis, albergues e pousadas, se multiplicaram espantosamente em todo o país, tanto nos grandes centros, como nos lugares mais inóspitos. Ou seja, como foi descrito por Dias (2002), os hotéis já encontram competição com os meios alternativos de hospedagem como: pousadas, ecolodges, hospedarias de turismo rural ou até mesmo com os condomínios ou apart-hotéis.

Atualmente, segundo o IBGE (2006), um dos estados que mais desenvolve projetos turísticos é o estado da Bahia, com uma boa parte de seu arrecadamento partindo de empreendimentos turísticos, e um número crescente de investidores. A Bahia vislumbrou a possibilidade de tornar-se o maior pólo turístico do Brasil, tanto por sua beleza como por sua variedade. ([www.ibge.org.gov.br](http://www.ibge.org.gov.br))

Os meios de hospedagem no Brasil já estão aprimorando seu modo de atendimento, e descobrindo que a qualidade dos serviços oferecidos compreende a uma questão significativa. Fica evidente que tanto os hotéis de rede, como os independentes ou os pequenos estabelecimentos deverão procurar especializar-se em oferecer aos clientes produtos e serviços cada vez mais adequados.

Sendo a hospitalidade um conjunto de detalhes tangíveis e intangíveis, os empreendimentos devem visar um alto toque personalizado, que só é possível com funcionários bem selecionados, bem treinados, conhecedores das necessidades dos clientes, que saibam atender as reclamações dos hóspedes e utilizem a prevenção para as falhas não aconteçam.

#### **2.4 - O Turismo e a Hospedagem no Espaço Rural.**

O interesse pelas atividades recreativas no campo já era crescente no século XIX como uma reação ao estresse e as atribuições decorrentes da expansão das cidades industriais, fenômeno que contribuiu não somente para o surgimento da modalidade como para crescimento do turismo como um todo. Os Alpes e as Rochosas Americanas e Canadenses foram as primeiras localidades a implementarem a atividade turística no espaço rural.

Como foi dito por Ceballos-Lascuràin em 1987, o turismo ecológico é a realização de viagens para áreas naturais não perturbadas ou contaminadas, com o objetivo de admirar, gozar e estudar a paisagem, sua flora e fauna, assim como as culturas passadas e presentes em tais áreas. São várias as conceituações, mas fica bem claro que existem pontos em comum entre elas, o envolvimento das populações locais, o fato de ser uma atividade econômica, promoverem o uso sustentável dos recursos e a busca da conscientização ambiental.



O desenvolvimento do turismo no espaço rural no mundo se deu das mais diversas formas, na Europa países como a Espanha, França e Inglaterra possuem uma enorme porcentagem de agricultores que oferecem serviços de hospedagem, cavalgadas, caçadas e outros serviços turísticos. Em outros locais como Austrália e Nova Zelândia, as instalações são planejadas e a alternativa do turismo rural vive num auge notável, assim como nos Estados Unidos. (Andrade, 2000, p. 11)

O novo turismo no espaço rural dos anos 70, 80 e 90 é, no entanto, diferente em vários aspectos, principalmente no grande número de visitantes envolvidos. Na sua forma mais original e pura, o turismo no espaço rural deve estar constituído em estruturas eminentemente rurais, de pequena escala, ao ar livre, proporcionando ao visitante o contato com a natureza, com a herança cultural das comunidades do campo e as chamadas sociedades e práticas tradicionais. (Ruschmann, 2001, p. 63, apud Rield)

Na América do Sul, localidades que se destacam são: Uruguai, Paraguai, Chile, Argentina e Brasil. No Brasil, a mais antiga localidade de turismo rural situa-se no município de Lajes, em Santa Catarina. Nasceu como uma alternativa de aproveitamento da estrutura existente nas fazendas e estâncias. A partir de 1983, o turismo nos espaços rurais passou a ser uma atração nas “pousadas fazendas” no Rio Grande do Sul, nos “Pampas Gaúchos”. (Andrade, 2000, p. 17)

Atualmente, meios de hospedagens em localidades rurais são mais comuns e apresentam-se bem melhor estruturados, percebemos também a evolução no quantitativo, pois em todo Brasil há a presença de hotéis fazendas, pousadas, camping e outras modalidades de hospedagem. Esta presença pode ser notada principalmente perto de locais com grande potencialidade natural, como as Chapadas dos Veadeiros, da Diamantina, Bonito-MS, e outros lugares espalhados pelo Brasil.

A presença do turismo em uma região mostra a significância de seu espaço na economia. Seja por aumentar os postos de emprego, ou por contribuir melhorando a arrecadação municipal e a renda de sua população. Este episódio abre a oportunidade para que diversos estudos possam ser desenvolvidos.

### **3.0 - EMBASAMENTOS TEÓRICOS CORRELACIONADOS COM A ECONOMIA: CAPITAL HUMANO E PRODUTIVIDADE**

A economia enquanto objeto de estudo possui um número de vertentes e ramificações impressionante. O Capital Humano por sua vez está presente dentro dessas ramificações dos estudos econômicos. Alguns estudos nesta área nos levam a crer em uma consideração real da necessidade de busca pelo desenvolvimento e produtividade através da obtenção do conhecimento.

Nesta fase deste trabalho apresentaremos as Definições Gerais do Capital Humano, com uma breve descrição histórica da aparição desta teoria. Em um segundo momento será definido os Elementos do Capital Humano, com seus tipos e uma explanação de algumas críticas já realizada. Por fim, realizaremos uma análise de como o Capital Humano se relaciona com o desenvolvimento, com a distribuição de renda e de como se apresenta para o segmento turístico.

#### **3.1 - Definições Gerais.**

O Capital Humano encontra-se cada vez mais presente na realidade dos empreendimentos e nas pautas de projetos governamentais. Não que sua presença tenha acontecido somente na atualidade, pois sua existência precede os dias modernos. No entanto, como se pode dizer que os estudos sobre capital humano foram iniciados em um passado próximo considera-se que as pesquisas e resultados são frutos mais recentes.

Em sua definição pura, Sandroni (1994) diz que o capital humano é o conjunto de investimentos destinados a formação educacional e profissional de determinada população. Também afirma que por ser uma derivação das aptidões naturais ou que foram adquiridas no processo de aprendizagem, corresponde ao termo capacidade de trabalho.

Com o início da percepção que investimentos em capital humano poderiam trazer retornos, algumas bases teóricas começaram a brotar. O início deste processo dá-se com Theodore Shultz e Gary Becker, dois ícones e que podemos considerar como instituidores primários desta linha de estudo. Defensores de que

os investimentos nos seres humanos devem concentrar-se, não somente para representar um ganho de conhecimento, mas também para gerar uma série de crescimentos e desenvolvimento, inclusive o econômico.

(...) a aquisição de conhecimento e capacidades que possuem valor econômico são em grande parte o produto de investimento e, combinados com outros investimentos humanos, são responsáveis predominantemente pela superioridade produtiva dos países tecnicamente avançados. (...) Muitos paradoxos e enigmas acerca da nossa dinâmica e crescente economia podem ser resolvidos uma vez levado em linha de conta o investimento humano. (SCHULTZ; 1973, P.35)

Vários estudos que relacionam o capital humano e o desenvolvimento econômico foram realizados depois de Schultz e Becker. Autores como Mincer, Nelson e Phelps, Lucas e Mankin são referências internacionais. Alberto de Mello e Souza, Carlos Langoni, Cláudio de Moura Castro e Ricardo Paes de Barros são alguns nomes de seguidores que evidenciam empiricamente a teoria do capital humano no Brasil, como consta do artigo desenvolvido por Moretto (1997).

Com a evolução freqüente da sociedade, o desenvolvimento da Teoria do Capital Humano foi ganhando força e solidez. O que antes era considerado como uma obrigação social, agora recebe uma conotação diferente, ou seja, investir em capital humano tornou-se algo que tanto para o poder público, quanto para o poder privado uma questão extremamente importante, uma real fator de contribuição para o desenvolvimento econômico.

Um determinado estudo conduzido pela Associação Americana de Psicologia mostrou que, no meio da administração e em diversos níveis profissionais, a diferença entre a produtividade de alto desempenho e simplesmente a de desempenho médio é de mais de 32%. Em outras palavras, três colaboradores de alto desempenho realizam o trabalho de quatro trabalhadores de desempenho médio. Além disto, são estes colaboradores mais qualificados que se sobre-saem na direção de organizações de recursos não-humanos, assim como quando relacionados com produtividade e ganho de lucro. (Recruitment, 2005)

Segundo Ramos (2002) mencionado em Silva (2004), a teoria do capital humano, em seu contexto, é possuidora de algumas particularidades. A produtividade seria determinada pelas características da oferta, ou seja, quanto maior for à acumulação de capital humano, maior será a produtividade e os rendimentos. Melhores condições na rede educacional devem conjecturar também para que a produtividade venha a crescer, assim como uma melhor remuneração. Outra particularidade é que, uma vez que uma determinada pessoa acumula certa quantia de capital humano, este capital lhe pertence, torna-se inseparável. Por fim, existe um relacionamento direto entre o capital humano e a educação formal, quanto maior for a educação formal de uma pessoa, melhores resultados aparecerão.

### **3.2 - Elementos do Capital Humano.**

Na teoria do capital humano há uma divisão na terminologia capital humano, divisão esta que é determinada em capital humano geral e capital humano específico. Segundo Silva (2002) o capital humano geral está associado às habilidades, qualificações e técnicas necessárias para a realização de uma determinada atividade, adquirida durante a etapa de educação normal.

Já o capital humano específico é aquele absorvido nos cursos de treinamento e capacitação para a execução de tarefas nas empresas. Assim uma empresa quando resolve investir em um de seus colaboradores, procura um investimento que atenda a suas necessidades, visando desta maneira minimizar o risco de uma eventual troca de emprego por este colaborador, lembrando que o capital humano não é um fator que possa ser repassado de uma pessoa para outra, é intransferível.

Em países como o Brasil, o capital humano geral é um ponto a ser salientado, uma vez que o processo de educação básica ainda deve ser aprimorado. Isto acontece por que apesar de ser o estado o responsável por fomentar a educação a sua população, é o ensino privado que representa uma qualidade superior, fator comum em países que estão se desenvolvendo. Para o capital humano específico o governo brasileiro traz o auxílio através de instituições como o SENAC e o SEBRAE, entre outras.

A melhor elaboração de um estudo chega por meio dos questionamentos que surgem após o nascimento de alguma idéia ou teoria. Com a Teoria do Capital Humano não foi diferente e as críticas foram várias. No entanto, para esta presente monografia serão citadas a Teoria do Filtro criada por Kenneth Arrow (1972) e a Teoria da Fila desenvolvida por Lester Thurow (1975).

Como afirma Leal (2004), a Teoria do Filtro tem suas bases teóricas e seus pressupostos fundamentados na escola neoclássica, onde as características da oferta é que determinam a produtividade. Esta linha de questionamento defende que o conhecimento adquirido no sistema de educação convencional não gera a produtividade, presta apenas a função de triagem, ou seja, quem passa por mais etapas do ensino tradicional têm mais chances de possuírem mais predicados. Esta teoria ainda defende que a produtividade é advinda de atributos como a inteligência, a disciplina e a persistência para superar obstáculos.

Seguindo agora a vertente de Lester Thurow, a Teoria da Fila, vemos que existe uma fila fictícia onde os trabalhadores estão posicionados de acordo com o grau de instrução, quanto mais qualificado melhor será o lugar na fila. De acordo com Leal (2004), nesta teoria as concorrências entre os trabalhadores não alteram os salários, ela ocorre entre os postos de trabalho, quanto melhor, maior será a concorrência para a ocupação do mesmo. Esta hipótese ressalta então uma divisão bem definida, que enquanto os que estão no topo da fila conseguem melhores cargos, os que estão no final da fila pegam somente os resquícios. Se olharmos a questão brasileira por esta ótica, perceberemos então que esta segmentação seria ainda maior, uma vez que à distância entre os que estão na fila é realmente enorme.

Percebemos então que algumas teorias tiveram suas origens em críticas direcionadas à Teoria do Capital Humano. Isto não quer dizer que em virtude destas contestações a Teoria do Capital Humano tenha ido por água abaixo, pelo contrário, em alguns pontos as críticas até reforçaram a idéia de Shultz e Becker. As críticas em relação a esta teoria são várias e com fundamentos diferenciados, porém até agora nenhuma crítica teve embasamento satisfatório para revogar a do Capital Humano.

(...) as dificuldades de comprovação inerentes aos elementos básicos da teoria do capital humano, identificamos de modo genérico na correlação entre gastos na educação e treinamento (custos) e os salários ou rendimentos (benefícios), não foram suficientes para afetar a sua validade. (MORETTO; 1997, P. 77)

As críticas acontecem pela dificuldade real de um estudo não conseguir englobar todos os prismas possíveis inerentes a ele. No entanto, não podemos deixar de reconhecer o fato de que investimentos em educação trazem um benefício verdadeiro, e que a forte premissa da teoria do capital humano também consolida a necessidade de se fomentar a educação.

### **3.3 - Capital Humano, Produtividade e Retorno.**

Países que estão em desenvolvimento possuem uma série de problemas econômicos e sociais. Um dos quais podemos destacar é a desigual distribuição de renda entre as pessoas. O capital humano por sua vez chega auxiliando a explanação dos diferenciais de renda ao longo do tempo entre regiões, pessoas ou famílias isto é defendido por Becker (1967).

O acúmulo de capital humano pode influenciar nesta distribuição de renda, ou seja, um indivíduo ou empreendimento que investe em capital humano está mais tendencioso a gerar uma renda maior do que aquele que pouco investe. No Brasil, a diferença na distribuição de renda é expressiva, a maior parte está concentrada nas mãos de poucos e o nível de educação também está limitado em uma minoria. Se por um lado alguns dizem que o capital humano pode explicar esta diferença, analisando de outro patamar existe aqueles que defendam que o capital humano também pode ajudar a diminuir esta pendência.

“Simonsen em 1974, inspirado nas questões de desenvolvimento econômico e projeções de crescimento, chegou a sugerir a ampliação do sistema educacional do país como uma das primeiras medidas para superar o círculo vicioso da pobreza relativa, no sentido de maximizar a democratização das oportunidades. O maior nível de escolaridade era visto por ele não só como instrumento de crescimento da produção, mas sobretudo como veículo de melhor distribuição de renda, destinado a diminuir o hiato das rendas individuais.” (MORETTO; 1993, P. 175)

A realidade é que vários fatores continuam a contribuir negativamente para que o Brasil realmente atinja a maior parte população que é carente com uma educação de qualidade. Mesmo com planos governamentais que visam incentivar as crianças e jovens a estarem permanecendo na escola, o índice de evasão escolar é considerável. Segundo o IBGE (2006), apenas 1/3 das crianças de 0 a 6 anos e dos jovens de 18 a 24 anos freqüentam escola, é alto o índice de atraso escolar no grupo de 7 a 14 anos de idade, os alunos da rede pública de ensino estão mais atrasados do que os da rede particular e ainda que as universidades públicas absorvem as camadas mais ricas da população. As causas desta evasão são várias, como por exemplo, o custo de oportunidade de uma criança ou jovem em estar auxiliando a renda familiar é bem superior do que estar em uma sala de aula.

No entanto, outros fatores econômicos também são levados em consideração. A produtividade, por exemplo, podemos perguntar se o investimento no capital humano gera um aumento de produtividade? Se um empreendimento realizar um projeto de capacitação que englobe toda a gama de cargos com o intuito de minimizar as perdas e maximizar os ganhos, conseqüentemente a tendência é de conseguirmos índices melhores de produtividade. Conforme descrito por Câmara (2000), no modelo de Lucas (1998) entre as variáveis utilizadas é o capital humano que gera um aumento na produtividade tanto do trabalho quanto do capital físico.

Como o setor de turismo é basicamente constituído pela atividade de prestação de serviços, o efeito multiplicador que o investimento em capital humano pode representar é significativo. Um bom exemplo é o de um hotel ou uma agência de turismo que tenha funcionários habilitados e em constante reciclagem quanto ao estudo e capacitação, tem a chance de estar em destaque dentro do setor.

Imaginemos então uma localidade que esteja recebendo uma quantidade satisfatória de turistas estrangeiros, a entidade pública desenvolve então uma capacitação de seus guias para torna-os bilíngües, esta capacitação irá desencadear provavelmente uma reação positiva em relação a estes turistas, promovendo benefícios tanto à sociedade, quanto ao turismo e ao desenvolvimento econômico.

Quando analisamos o retorno do capital humano, dividimos esta análise em duas partes, a microeconômica e a macroeconômica. Em ambos lados concentram-se problemas metodológicos e algumas contestações para a comprovação do retorno. Mesmo apesar desta situação existem ponderações positivas para se optar pelo investimento, como é assegurado por Teles (2004) um aumento de um ponto percentual nas taxas de matrícula primária e secundária aumentam o crescimento do PIB per capita de um a três pontos percentuais, e que um aumento em um ano de estudo médio da população implicaria em um aumento da renda per capita entre três e seis pontos percentuais. Teles ainda cita os problemas não como empecilhos, mas como temas de futuros estudos ou campo de análises.



## **4 - QUALIFICAÇÃO DA MÃO DE OBRA NO SETOR DO TURISMO.**

### **4.1 - O mercado de trabalho e os profissionais do setor de Turismo.**

Os números apresentados pelo segmento do turismo realmente são impressionantes. Em um estudo realizado pelo Instituto de Hospitalidade de Salvador foi verificado que no ano de 1999 eram 4,4 milhões de postos de trabalho ligados ao setor de turismo, número que representa 6,1% a população economicamente ativa. Porém, esta ocorrência ligada ao potencial de crescimento do setor é o que realmente faz a diferença, enquanto a economia brasileira constata um crescimento de 10%, a atividade turística cresceu 24%.

Tais índices de crescimento como os apresentados não devem de maneira alguma serem desprezados, mas uma dose de bom senso durante a análise destes números também é muito importante.

A atividade turística é basicamente formada por atividades ligadas a prestação de serviços, partindo deste princípio quanto melhor estruturada for a atividade e maiores investimentos forem empregados uma quantidade maior de postos de trabalho será criada e oferecida.

O desenvolvimento deve ser encarado como um processo complexo de mudanças e transformações de ordem econômica, política e, principalmente humana e social. Desenvolvimento nada mais é que o crescimento (incrementos positivos no produto e na renda) transformado para satisfazer as mais diversificadas necessidades do ser humano, tais como: saúde, educação, habitação, transporte, alimentação, lazer, dentre outras. (OLIVEIRA, 2002, p.40).

O turismo está qualificado como pertencente ao setor terciário. No entanto, os demais setores (primário e secundário), são de suma importância para que a atividade turística seja desenvolvida de maneira durável. Para uma melhor compreensão imaginemos que o agricultor irá auxiliar de forma admirável se seus produtos de excelente qualidade chegar à mesa dos restaurantes e dos hotéis de uma localidade. Assim como uma empresa de construção civil dará seu enorme aporte se construir estradas duráveis e de confiança, para que o além dos turistas, o mesmo agricultor possa transportar sua carga com custos mais reduzidos e desta maneira também cooperar com o turismo. Por sua vez as

diversas empresas ligadas a serviços, que estão diretamente acopladas a atividade turística, têm igualmente sua parcela de apoio.

Torna-se extremamente complexo identificar que segmentos estão inclusos na atividade turística. Quando nos referimos somente aos meios de hospedagem e as agências e operadoras de turismo, pode parecer não restar dúvida. No entanto, se considerarmos outros empreendimentos como os ligados a gastronomia e ao transporte, podem aparecer divergências. Um bom exemplo seria o de um restaurante de uma determinada localidade que atende tanto turistas, como moradores locais. Este fato não exime a importância destes segmentos para o turismo.

O Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE sob as deliberações da Comissão Nacional de Classificação - Concla, rotula a atividade turística através da Classificação Nacional de Atividades Econômicas como: Hotéis, pousadas, motéis, hospedarias, albergues, etc; Restaurantes, cantinas, pizzarias, bares, etc; Entretenimento e lazer; Agências de Viagem e Empresas de Turismo; Transporte rodoviário; Transporte ferroviário e metroviário; Transporte hidroviário; Transporte aéreo; Outros transportes (teleférico, etc) e Atividades de Apoio ao Transporte (locadoras de veículos, estacionamento, etc).

A melhor condição do turismo no Brasil tem ligação com uma melhoria na qualificação dos profissionais que atuam no setor, assim como teremos mais avanços na medicina se tivermos médicos bem capacitados e que estejam envolvidos com a pesquisa. Esta evolução deve ser observada, mas distante de considerar que o Brasil está próximo do que seja ideal para o turismo. Com o avanço do turismo no Brasil, logo surgiram os primeiros indícios de que profissionais deveriam ser capacitados. A criação de órgãos como a Embratur, demonstrava que atividade vinha ganhando força e solidez. Deste modo rapidamente foi mostrado o empenho de se criar um curso superior que atendesse esta necessidade crescente.

Segundo Matias (2002), em 1971, durante a plena expansão da economia, o chamado “milagre brasileiro”, foi criado o primeiro curso de turismo ligado a uma instituição de ensino superior na Universidade Morumbi, atual Anhembi Morumbi. No entanto, cinco anos mais tarde, há uma sensível queda no número de pessoas interessadas em ingressar em um curso de Turismo, isto devido a uma série de fatores socioeconômicos negativos, o país vivia mais uma crise. Após 1992,

acontece uma retomada do crescimento da atividade turística e da economia de uma maneira geral, as instituições de ensino superior então voltam a evidenciar a implantação do curso de Turismo, visando mais uma vez atender às necessidades do setor.

Somente em Goiânia, capital do estado de Goiás, foram criados em cinco instituições de ensino superior privado cursos superiores de Turismo. A Universidade Estadual de Goiás - UEG criou recentemente o curso de Turismo em três de suas unidades educacionais do interior do estado.

Em 1983, cerca de 17% dos ocupados na indústria do turismo não tinha instrução; 38% tinham educação entre 1 e 4 anos de estudo; 21,62% de 5 a 8 anos; 14,28% entre 9 e 11 anos, e apenas 8% estudaram 12 anos ou mais. Esse quadro mudou substancialmente nos anos posteriores: em 1998, apenas 10% dos ocupados não tinham escolaridade; 27,20% registravam de 1 a 4 anos de estudo; 27,24% de 5 a 8 anos; 23,40% de 9 a 11 anos, e 11,62% tinham 12 anos ou mais. (ARBACHE, 2001, pg. 37)

Como foi revelado pelo IBGE (2002), o setor do turismo é detentor de um dos índices mais elevados de escolaridade da economia. Sendo assim, para a atividade turística, possuir bacharéis em turismo e pessoas gabaritadas, que estejam realmente empenhados na pesquisa e em promoverem o turismo como uma atividade que pode fazer a diferença em um país como o Brasil, representa um avanço para o setor. Mesmo sendo esta uma classe profissional que se encontra em fase de regulação, a importância destes profissionais para o crescimento do turismo é de difícil contestação.

#### **4.2 - A Oferta e a Demanda por Qualificação da Mão de obra.**

O mercado está em expansão, recursos estão sendo empregados e como todo mercado em crescimento, surge a criação de novos postos de trabalho que devam ser preenchidos. Como o turismo está igualmente inserido no cenário econômico, este acontecimento estimula também a carência por pessoas capacitadas para atuarem em suas mais diferentes áreas, desde o planejamento em âmbito público até a gestão de empreendimentos privados, entre outros postos.

A solidificação de um determinado destino ou produto turístico depende também da qualidade dos serviços que são oferecidos para os turistas. Atualmente pode-se afirmar que a concorrência entre os destinos e prestadores de serviço encontra-se bem acirrada, e se um turista não encontra seus anseios atendidos em uma localidade ou em um hotel, por exemplo, provavelmente ele não retornará mais, ou pior ainda ele irá se deslocar para um concorrente. Esta qualidade tão necessária dos serviços está sujeita ao nível de capacitação profissional existente, pois quanto mais preparadas estão as pessoas que irão prestar esses serviços, maiores serão as chances de apresentarem uma qualidade satisfatória.

Pelo sentido da oferta de capacitação, a análise do Instituto de Hospitalidade (2001) visou um levantamento de dados qualitativos e quantitativos sobre os cursos apresentados pelas instituições de educação de todo o Brasil. E como resultados obtidos pode-se destacar que apenas cinco estados (São Paulo, Rio de Janeiro, Bahia, Santa Catarina e Rio Grande do Sul) detêm 64% das instituições de ensino para o turismo no Brasil, sendo que desta parcela o Estado de São Paulo lidera com 36% do total. A maioria de 59,6% das instituições de ensino está ligada ao setor privado, e existe uma predominância de 53,9% das instituições que oferecem cursos de nível superior, sendo que o curso de Turismo e o curso de Hotelaria são os mais representativos.

Segundo ainda o Instituto de Hospitalidade, os cursos existentes são dirigidos principalmente ao público jovem, que possui o nível médio de escolaridade e que deseja capacitar-se para atuar no setor de turismo.

Enquanto analisada a demanda, o estudo focou-se em captar as necessidades de qualificação do setor, e gerar dados relativos à gestão empresarial de rede de hospedagem, alimentação e agência de viagens, em 15 estados brasileiros. Os resultados obtidos foram que o setor mais carente é do pessoal operacional, ou também considerado o que abastece as pessoas com menos qualificação. Outro fato preocupante, pois os poucos anos de estudo da grande maioria da população nacional e a distância enorme existente entre esta parcela da população e o ensino superior privado ainda é uma realidade.

As principais dificuldades apontadas pelas empresas na contratação de profissionais estão relacionadas a 42% pela falta de pessoal treinado e 38% pela experiência no trabalho; Cerca de 87% das empresas pretendem aumentar a intensidade de treinamento de seus profissionais nos próximos dois anos; Um total de 81% dos empreendimentos da pesquisa é gerido pelos próprios donos. As micro e pequena empresas representam 90% do setor de turismo. (Instituto de Hospitalidade, 2001, pg. 08)

Além da falha na área operacional, a área de Supervisão e Gerenciamento também apresenta certas deficiências, neste caso, as lacunas são com o domínio de línguas estrangeiras e falta de competência para planejar. Como podemos ver um projeto de qualificação deve ser orientado até mesmo para os proprietários dos empreendimentos, uma vez que representam uma maioria que deveria se capacitar, sendo que a qualidade da estrutura depende de todos os seus componentes, uma falha qualquer pode comprometer tudo.

Promover o incentivo e estar freqüentemente executando projetos que visem à capacitação dos profissionais ligados ao turismo, corresponde a atos de maturidade em relação ao conhecimento das necessidades do atual mercado. No entanto, existem também aqueles que concordam com esta filosofia, mas que afirmam encontrar entraves para a aplicação destas idéias.

Como afirma o Instituto de Hospitalidade (2001), metade dos que não costumam treinar seus profissionais alegaram uma falta de recursos financeiros. Para uma alteração deste cenário, se sugere um estudo de viabilidade de programas de treinamento e capacitação de funcionários ligados ao turismo fomentado pelo poder público, juntamente com órgãos como o Sebrae, o Senac e o Senai.

Algumas táticas como operações itinerantes, congressos e feiras são utilizados por esses órgãos como uma maneira de estarem ministrando cursos voltados para o aprimoramento profissional. Este tipo de ação mostra ser muito bem aceita pelos empreendimentos, uma vez que representam a real possibilidade de que seus funcionários possam estar se habilitando, sem o grande problema que é a falta de recursos financeiros destinados à capacitação de pessoal.

Outra forma para um combate a desqualificação, seria uma formação de associações dos empreendimentos que são voltados para a atividade turística, e através destas associações criarem um calendário de cursos preparatórios. Com essa filosofia de cooperativismo a tendência dos custos é também seguir uma

linhagem de declínio. Além de possibilitar a implementação de uma periodicidade em relação à realização dos cursos, o valor de ter cursos mais recorrentes é justamente o de prover atendimento a um maior número de profissionais e desempenhar uma função de reciclagem, agregando um conhecimento mais próximo do que realmente o mercado está exigindo.

## **5 - ECONOMIA DE UM TURISMO RUDIMENTAR: CHAPADA DOS VEADEIROS.**

### **5.1 - O surgimento do Turismo no Parque Nacional da Chapada dos Veadeiros**

Em Goiás podemos destacar o Parque Nacional da Chapada dos Veadeiros, como um dos primeiros sinais da atividade turística no estado, tem existência cartográfica desde 11 de janeiro de 1961. Foi criado com o nome de Parque Nacional do Tocantins e com uma área de 625.000 hectares, após reduções e ampliações ficou com uma área de 65.514 hectares e recebeu o nome de Parque Nacional da Chapada dos Veadeiros (\*). O Parque Nacional dispõe de uma modesta estrutura que conta com uma sede, um centro de visitantes e alguns postos de vigilância administrados pelo IBAMA, com uma equipe reduzida. A entrada do Parque fica no Distrito de São Jorge, a 36 km do município de Alto Paraíso de Goiás, por uma estrada que se encontra em fase de pavimentação, ver mapas 8.2.1 e 8.2.2.

Segundo o secretário de turismo de Alto Paraíso o início da exploração turística na região deu-se na década de 1980. A estrutura existente era precária, pois o município de Alto Paraíso estava por descobrir a atividade turística e a comunidade ainda não se mostrava presente e atuante. O acesso ao Parque Nacional era bem precário e os serviços encontrados à disposição também não eram bem qualificados.

A proximidade de Brasília é outro ponto que auxiliou e continua a ajudar o turismo na região, pois a uma distância de aproximadamente 230 km da capital federal, tanto o Parque Nacional, como os municípios que o circundam (Alto Paraíso, Teresinha de Goiás, Cavalcante, Colinas do Sul e São João D'Aliança, além dos povoados de São Jorge, Moinho e Capela), contam com Brasília como um forte aliado. De certa forma estas localidades usufruem a infra-estrutura generalizada como, por exemplo, o aeroporto internacional, as agências de turismo e as operadoras, as empresas que realizam turismo educacional, assim como as embaixadas que significam um forte elo de ligação com os turistas estrangeiros.

---

(\*) Estas informações foram obtidas no site [www.altoparaiso.com](http://www.altoparaiso.com) (2006)

A região da Chapada dos Veadeiros, de acordo com a Secretaria de Turismo de Alto Paraíso, recebe visitantes de todos os lugares do mundo e com as mais variadas expectativas. As cachoeiras, as piscinas naturais, os canyons e as trilhas, representam uma parcela dos atrativos naturais da região. Com uma fauna e uma flora única, como as veredas de buritis, belas orquídeas, assim como os carcarás, o cerrado se revela de forma brilhante. Por esta oferta natural acentuada, a região da Chapada dos Veadeiros, tornou-se um cenário diferenciado também para os praticantes de atividades como asa delta, parapente, balonismo, espeleologia, trekking, canionismo, caiaque entre outras modalidades.

Turismo de Aventura: segmento do mercado turístico que promove a prática de atividades de aventura e esporte recreacional, em ambientes naturais e espaços urbanos ao ar livre, que envolvam emoções e riscos controlados, exigindo o uso de técnicas e equipamentos específicos, a adoção de procedimentos para garantir a segurança pessoal e de terceiros e o respeito ao patrimônio ambiental e sociocultural. (Costa, 2002, p. 44)

As localidades que mais se desenvolveram foram o município de Alto Paraíso e o distrito de São Jorge, com pousadas bem estruturadas, camping, restaurantes, centro de atendimento a turistas (CAT), Agências de Turismo Receptivo, programas para o desenvolvimento turístico e infra-estrutura geral. No entanto, atualmente o município de Cavalcante mostra-se bem inclinado a unir-se neste trade turístico. A construção do aeroporto de Alto Paraíso e a pavimentação da estrada que liga Alto Paraíso com o distrito de São Jorge também chegam como um complemento à infra-estrutura local.

## **5.2 - Dados Estatísticos da Região de Alto Paraíso.**

Para este presente estudo utilizou-se como material de pesquisa dados estatísticos do IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística), do SEPLAN – GO (Secretaria de Planejamento do Estado de Goiás), da Secretaria de Turismo de Alto Paraíso de Goiás e também de uma pesquisa realizada no município de Alto Paraíso de Goiás e no Distrito de São Jorge (ver questionário modelo em anexo 8.3).



Como métodos de pesquisa foram aplicados questionários com dezessete perguntas abertas e fechadas. A pesquisa foi desenvolvida com todas as pousadas e hotéis catalogados na Secretária de Turismo de Alto Paraíso, um total de trinta e seis empreendimentos.

A pesquisa de campo foi realizada no mês de junho de 2006, foi escolhida somente uma data pela sazonalidade não influenciar na pesquisa em questão. Já a aplicação dos questionários, foi realizada juntamente com os administradores ou com os proprietários das empresas, artifício utilizado com a intenção de uma obtenção de dados verdadeiros e mais condizentes com cada realidade.

Neste questionário foi abordado o nome da empresa, assim como o telefone, se possuía endereço eletrônico (e-mail ou site), qual a origem do proprietário, há quanto tempo a empresa estava no mercado turístico, a quantidade de colaboradores, destes colaboradores quantos possuíam ensino fundamental, ensino médio, ensino superior ou nenhum tipo de qualificação educacional. Também foi abordado se o empreendimento possuía algum incentivo para capacitação profissional e se já havia existido algum projeto nesta área, se a empresa já havia recrutado algum serviço de consultoria e qual o retorno. Como último questionamento foi salientado se o proprietário possuía curso superior ou não.

Segundo o IBGE em 1991 a população brasileira era de aproximadamente de 146 milhões de pessoas, a do Estado de Goiás era de aproximadamente 4 milhões de pessoas e o município de Alto Paraíso de Goiás contava com uma população total de 4193 pessoas. Em pouco mais de uma década, no censo de 2001 o município de Alto Paraíso passou para 7428 pessoas, um aumento considerável, sendo que este ocorrido deu-se mais pela migração de pessoas de outras localidades para o município do que pelo número de crianças nascidas.

O censo realizado em 2001 chega também auxiliando a compreensão da qualificação existente em relação à quantidade de anos estudados e por pessoas com mais de dez anos de idade. Quando se relaciona a questão do capital humano com os anos de estudo, pode-se afirmar que o capital humano começa a ser acumulado justamente no início da formação educacional de uma pessoa. (ver tabela 8.1.1)

Com o auxílio da pesquisa aplicada nos hotéis e pousadas de Alto Paraíso podemos captar uma parcela da real situação do capital humano presente na atividade turística.

Da totalidade de empreendimentos inventariados, dois terços estão localizados na cidade de Alto Paraíso e o outro terço restante no distrito de São Jorge. O meio de publicidade adotado é o endereçamento eletrônico, “site” ou “e-mail”, pois 75% das empresas o utilizam. Esta preferência se justifica pela capacidade de amplitude em relação ao público alvo e pelo preço acessível. A origem dos proprietários foi outro dado coletado relevante, uma vez que apenas 38,8% são filhos da terra, ou seja, oriundos de Alto Paraíso ou São Jorge. Sendo que dos outros 61,2% de estrangeiros 45% são procedentes do Distrito Federal.

Os empreendimentos consultados mostraram-se bem sólidos e estruturados, pois das quinze empresas que possuem até cinco anos de existência somente uma estava concluindo o seu primeiro ano de funcionamento. A outra parcela está dividida com 27,8% de empresas que estão entre cinco e dez anos de funcionamento e 30,6% com mais de dez anos.

Quando analisado a mão de obra destes empreendimentos, pôde ser constatado que são 178 pessoas contratadas ao todo. E que deste universo 42,7% possuem o ensino fundamental, 36,5% o ensino médio, 9,5 o ensino superior completo e 11,3% não possuem qualquer tipo de ensino concluído.

Em relação à qualificação profissional 66% dos estabelecimentos incentivam de alguma forma os colaboradores a estarem se aprimorando, porém quando questionados sobre os projetos realizados com esta iniciativa, 96% realizaram cursos preparatórios exclusivamente quando houve a presença de órgãos como SEBRAE, o SENAC ou o SENAI na cidade de Alto Paraíso.

Projetos com iniciativas particulares ficaram restritos a apenas 4%, que contrataram uma empresa paulista ligada à área de hotelaria para realizar cursos para camareiras e para o atendimento geral.

Já a quantidade de proprietários que possuem curso superior chega a 65,5%, sendo que do restante 45,5% são oriundos de Alto Paraíso ou São Jorge. Outro dado a ser discutido é o fato que dos 27,7% que já contrataram algum tipo de consultoria todos os proprietários destes empreendimentos possuíam curso superior. Ou seja, nenhuma pousada ou hotel de proprietários que não têm curso superior jamais contratou um serviço desta natureza.

### **5.3 - Redirecionando o Turismo: O início da Atividade de Alta Produtividade.**

O Parque Nacional da Chapada dos Veadeiros foi inaugurado na década de 1960, a atividade turística começou a dar os seus primeiros passos em 1980. Mas foi a partir de 1990 que houve um fortalecimento e uma solidificação do turismo, com o desenvolvimento da estrutura turística e com uma participação mais ativa da comunidade local voltada realmente para os benefícios que o turismo poderia vir a trazer.

Foi também no início dos anos 90 que se percebe um movimento migratório de pessoas de outras localidades como São Paulo, Brasília, Rio de Janeiro, Curitiba, Goiânia e de outras partes, se transferindo para Alto Paraíso e para o distrito de São Jorge.

O aspecto místico que envolve a região de Alto Paraíso, assim como as belezas naturais da região são alguns dos fatores que contribuíram para incentivar todo este movimento. Uma vez que ter possibilidade de encontrar um refúgio dos problemas da cidade grande e ainda encontrar uma boa condição de vida, além da chance de poder montar um negócio próprio soava atraente para muitas pessoas.

Este acontecimento auxilia a afirmação da Secretaria de Turismo que a real expansão do turismo na região deu-se após 1990. Um bom exemplo seria o casal Lúcia Helena e Eduardo que resolveram mudar-se para Alto Paraíso em 1993 e inauguraram a Pousada Jardim do Éden, uma experiência de vida que foi narrada no site da própria pousada ([www.pousadajardimdoeden.com.br](http://www.pousadajardimdoeden.com.br)).

O Estado de Goiás possui uma posição estimável na tabela de Índice de Desenvolvimento Humano, no caso, oitavo lugar desde 1990. A região de Alto Paraíso teve um ótimo crescimento de 1990 a 2000, ganhando nada menos do que 72 posições nesta mesma tabela de índice de desenvolvimento humano, isto segundo o Anuário Estatístico do Estado de Goiás do ano de 2005, elaborado pelo SEPLAN/GO.

Devido à potencialidade natural da região, e com um sistema turístico mais organizado, os turistas começaram a aparecer de uma maneira mais consistente. Estes turistas também se mostraram mais exigentes em relação aos serviços oferecidos, forçando desta maneira uma revolução nas condições da atividade turística da região. Estar preparado passou a ser uma necessidade generalizada

do mercado e não somente um requisito para os empreendimentos de luxo existentes.

Segundo a pesquisa realizada neste trabalho o número dos donos de pousadas ou hotéis de Alto Paraíso e São Jorge que possuem curso superior, supera os que não possuem, esta questão facilita a visualização do crescimento da qualificação das pessoas que trabalham com turismo na região. Pois por relato dos próprios donos ou gerentes é verdadeiro o fato de que os proprietários também exercem funções administrativas dentro das empresas. (ver gráfico 8.1.2)

Esta mesma pesquisa constatou a existência da iniciativa em relação à qualificação necessária dos colaboradores. No entanto, pelo alto custo de implementação de cursos preparatórios, a grande maioria acaba por esperar ações de órgãos como o Sebrae, o Senac e o Senai. A secretaria de Turismo de Alto Paraíso afirma estar operando sensivelmente neste relacionamento com estes órgãos anteriormente citados, justamente visando prover melhores oportunidades para que os colaboradores de empresas locais possam estar se aprimorando.

O fato da evolução do turismo em Alto Paraíso se dar no início dos anos 90 não foi um fato isolado no Brasil, pois o turismo de uma maneira geral foi privilegiado pela política adotada de abertura comercial, de privatizações e de desregulamentação dos mercados. A atividade turística do Brasil estava à beira do início de uma fase de ouro, com ótimos rendimentos e incentivos ao investimento como nunca havia experimentado.

É bastante provável, ainda, que o mercado de trabalho da indústria do turismo também tenha sido afetado pelas reformas econômicas. Estudos recentes mostram que o mercado de trabalho brasileiro sofreu significativas mudanças com as reformas do início da década de 1990, notadamente a liberação comercial. (ARBACHE, 2001, pg. 20)

A mudança desta atividade turística embrionária, para uma atividade então de alta produtividade é algo que se encontra caminhando, em uma fase onde a noção de estar sempre buscando um aprimoramento, que vise atender aos anseios globais é algo que não deve ser deixado para mais tarde, o momento certo é o quanto mais breve. O turismo nasceu como um ponto catalisador, deixou suas marcas e tornou-se parte integrante do cenário econômico, uma verdadeira

revolução para aqueles que acompanham a trajetória desta região do nordeste de Goiás.

#### **5.4 - A qualificação da Mão de Obra na esfera da Chapada dos Veadeiros.**

De certa maneira a bibliografia de estudos sobre a qualificação da mão de obra aliada ao turismo na região da Chapada dos Veadeiros pode ser considerada quase que inexistente. Este acontecimento que desencadeou a pesquisa citada anteriormente e direcionada para as pousadas e hotéis de Alto Paraíso de Goiás.

Analisando esta esfera através da pesquisa, se pode afirmar que o mercado sofre uma invasão por pessoas de outras localidades que ali se instalam e montam empreendimentos dentro do ramo da hospedagem. O número de empresas que pertencem às pessoas oriundas de Alto Paraíso ou São Jorge não chega nem a metade das empresas. Assim como nacionalmente, a grande maioria dos proprietários de pousadas e hotéis em Alto Paraíso e São Jorge exerce algum tipo de função dentro das empresas, geralmente desempenham o papel de gestores. A questão de que muitos dos que vieram de fora possuem curso superior, veio a fortalecer o capital humano presente dentro deste segmento.

Em relação à mão de obra presente nesses empreendimentos, uma grande maioria detém pelo menos o ensino fundamental concluído, mas a porcentagem dos trabalhadores que concluíram o ensino médio também é significativa. Estes dados relacionados ao fato de que vários cargos ocupados deste setor do turismo estariam bem sustados se mais cursos livres fossem designados a esta parcela de trabalhadores.

O incentivo ao trabalhador estar se capacitando existe, porém ainda acompanhando a tendência nacional, os proprietários dizem enfrentar dificuldades de dispor de recursos financeiros para a implantação de cursos de qualificação. E ainda afirmam que quando o Sebrae, o Senac ou o Senai desenvolvem programas de capacitação na cidade de Alto Paraíso de Goiás a procura por esses cursos é bem acentuada. Alguns proprietários também relataram a falta de

empenho de por parte de colaboradores, que mesmo tendo a oportunidade de participarem de um determinado curso optam por não realizá-lo.

A Secretaria de Turismo do Município de Alto Paraíso mostrou um grande interesse em estar criando uma parceria com estes órgãos, justamente para batalhar por uma prestação de serviços de maior qualidade. O turista que frequenta a região da chapada é agora mais exigente, conseguir superar as expectativas deste novo perfil a cada dia que passa se torna mais difícil.

Ao contrário do que muitas pessoas pensam o Brasil não é um país detentor de infindáveis destinos turísticos. As belezas naturais ainda são exuberantes, mas criar uma destinação voltada ao turismo é uma tarefa muito mais complexa. Se esta região não se voltar o quanto mais breve ao planejamento e ao crescimento da atividade, logo sofrerá as conseqüências. O amadorismo é algo que não é mais permitido.

## 6 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste trabalho foi identificada a situação atual da qualificação da mão de obra das pousadas e hotéis do município de Alto Paraíso de Goiás. E por meio desta análise pôde-se constatar algumas características do processo evolutivo na atividade turística desta região. O turismo é uma atividade econômica baseada em serviços, onde o papel da mão de obra se encontra em um patamar de destaque. Possuir serviços de qualidade é fundamental para uma localidade se firmar como destino turístico. Tanto o hotel, quanto o guia, os restaurantes, ou o pessoal do aeroporto e etc, devem desempenhar suas funções com maestria.

Se relacionarmos a valorização do capital humano em locais onde se é praticado o ecoturismo, logo se vê a importância de pessoas bem preparadas para desempenharem os mais diferentes papéis. O trabalho bem feito por pessoas que lidam diretamente com recursos naturais, é de suma importância para que estes recursos não sejam degradados, ou para que ocorra uma minimização dos danos que possam vir a acontecer. É também através de um tratamento diferenciado dado aos visitantes, que informações positivas serão difundidas para estes turistas em geral.

Aliar esta idéia de que profissionais bem capacitados possibilitam a chance do visitante intercambiar informações positivas de uma localidade, vêm auxiliar a afirmação que pontos estão sendo somados para a efetivação do desenvolvimento econômico. Desta forma, é perceptível o quão desastroso pode ser se estas informações se invertem para uma posição negativa. Sônia Kinker(2002) relata exatamente esta situação, onde o Quênia começou a ser prejudicado por imagens opostas aquela de paraíso perdido, imagens que geravam uma péssima propaganda para o país. Poder desfrutar de belezas naturais é um privilégio que, se não realizado da maneira correta, em um período relativamente curto não existirá mais.

A qualificação da mão de obra na região da Chapada dos Veadeiros teve uma evolução muito grande no início da década de 90, com a chegada de pessoas oriundas de outras regiões do Brasil, e com a intenção de ali se fixarem. Muitas destas pessoas acabaram por iniciar empreendimentos próprios, e com isto agregaram extremamente valor ao capital humano da região, sendo que a grande maioria destes possuíam ensino superior completo.

Neste estudo foi percebido que a qualificação deve acontecer dentro dos mais diferentes níveis da mão de obra utilizada na atividade turística. Este movimento intelectual ocorrido na Chapada dos Veadeiros trouxe consigo a preocupação da inserção da comunidade local em projetos de qualificação profissional. Pois, seria pouco significativo um proprietário de pousada extremamente qualificado rodeado por funcionários sem capacitação.

Mesmo com este excelente ato de incentivo à qualificação profissional, a infeliz realidade é que o capital humano não está sendo valorizado como deveria pelas empresas privadas e pelo poder público. Esta falta de valoração se deve pelo retorno do investimento ser de longo prazo e pelo alto custo imediato que corresponde ao treinamento, a capacitação, ou seja, preparar realmente uma pessoa para desempenhar uma determinada função depende de um investimento financeiro relativamente alto.

Uma solução encontrada para este problema foi à busca pelo sistema “S” de ensino, SEBRAE, SENAC, SENAI, órgãos que desempenham um papel fundamental em Alto Paraíso auxiliando várias empresas e pessoas na qualificação profissional em diversos setores. Mas até para esta solução existe algumas falhas, como a falta de cursos mais periódicos, uma abrangência que pode ser melhorada e mais projetos que devem ser desenvolvidos entre estas instituições e a Secretaria de Turismo local.

O escopo deste estudo foi levantar o pensamento para uma realidade muito importante que é o capital humano voltado para a evolução do turismo na Chapada dos Veadeiros. De maneira alguma a intenção foi de se esgotar o tema abordado, mas sim plantar a semente para que mais trabalhos possam ser desenvolvidos, contribuindo cada vez mais para a evolução desta atividade econômica.



## 7 – REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Joaquim. Froehlich, José. Rield, Mário. **Turismo Rural e Sustentável**. 2º Ed. São Paulo: Papirus Editora, 2001.

ARBACHE, Jorge Saba. **O mercado de trabalho na atividade econômica do turismo no Brasil**. Brasília, DF. Editora Universidade de Brasília, 2001.

ANDRADE, Nelson. Brito, Jorge. **Hotel: planejamento e projeto**. 4º Ed. São Paulo: Editora SENAC, 1998.

CÂMARA, Odilon Roberto V. Garcia de Arruda. **Investimento em Capital Humano e o Acesso à Educação no Brasil**. Monografia do Curso de Ciências Econômicas, UNB. Brasília, 2000.

CAMPOS, Luiz Cláudio de A. Menescal. Gonçalves, Maria Helena Barreto. **Introdução ao Turismo e Hotelaria**. Rio de Janeiro: Editora SENAC, 1998.

COSTA, Patrícia Côrtes. **Ecoturismo**. São Paulo, SP: Editora Aleph, 2002.

DIAS, Célia Maria de M. Canton, Antonia Marisa. Montandon, Alain. Baptista, Isabel. Grinover, Lucio. Camargo, Luiz Octávio de L. Maffesoli, Michel. Paula, Nilma Morcef de. Cruz, Rita de Cássia A. Matheus, Zilda Maria. **Hospitalidade: Reflexões e Perspectivas**. Barueri, SP: Editora Manole, 2002.

DAVIES, Carlos Alberto. **Manual de Hospedagem: Simplificando Ações na Hotelaria**. Caxias do Sul: Editora Educus, 2002.

INSTITUTO DE HOSPITALIDADE. **Perfil dos Profissionais no mercado de trabalho do setor de turismo no Brasil: pesquisa**. Salvador, BA: Flash Design, 2001.

KINKER, Sônia. **Ecoturismo e conservação da natureza em parques nacionais**. Papirus Editora, Campinas-SP, 2002.

LEAL, Cícero Pereira. **Ensaio Sobre Teoria do Capital Humano e Políticas Públicas**. Monografia do Curso de Ciências Econômicas, UNB. Brasília, 2004.

MATIAS, Marlene. **Turismo: Formação e Profissionalização 30 anos de História**. Barueri, SP: Editora Manole Ltda, 2002.

MORETTO, Cleide Fátima. **A Provisão Pública da Educação: Expansão ou Redefinição?** Teoria e evidência econômica, Passo Fundo. FEA/UPF, Ano 1, n. 2, p. 171-187, novembro 1993.

MORETTO, Cleide Fátima. **O Capital humano e a Ciência Econômica: Algumas Considerações**. Teoria e evidência econômica, Passo Fundo. FEA/UPF, v. 5, n. 9, p. 67-80, maio 1997.

OLIVEIRA, Gilson Batista. ***Uma discussão sobre o conceito de desenvolvimento.*** Revista FAE, Curitiba, v.6, n.2, maio/dez. 2003.

RECRUITMENT, Week of September 19, 2005.

RUSCHMAN, Doris. ***Marketing Turístico: Um enfoque promocional.*** Campinas, SP: Editora Papirus, 2001.

SANDRONI, Paulo, org. ***Novo dicionário de economia.*** 4. ed. São Paulo: Best Seller, 1994.

SILVA, Ilma Pereira Lamas da Silva. ***Capital Humano, Determinação dos Rendimentos, Distribuição e Pobreza.*** Monografia de graduação, UNB. Brasília, 2004.

S. MEDLIK, H. Ingram. ***Introdução a Hotelaria: Gerenciamento e Serviços.*** Tradução de Fabíola de Carvalho S. Vasconcelos da 4ª Ed. original. Rio de Janeiro: Campus, 2002.

SCHULTZ, Theodore William. ***O capital humano: investimentos em educação e pesquisa.*** Rio de Janeiro: Zahar, 1973.

TELES, Vladimir Kühl. ***Capital Humano e Crescimento Econômico: Uma Abordagem Teórica e Empírica.*** Tese de Doutorado, UNB. Brasília, 2004.

WALKER, John R. ***Introdução à Hospitalidade.*** Tradução de Élcio de Gusmão Verçosa Filho. Barueri, SP: Editora Manole, 2002.

#### **SITES:**

<http://www.ibge.gov.br/>

<http://www.ipea.gov.br/>

[www.seplan.gov.br](http://www.seplan.gov.br)

<http://www.altoparaiso.com/php/index.php>

[www.pousadajardimdoeden.com.br](http://www.pousadajardimdoeden.com.br)

## 8 – ANEXOS

### 8.1 – Tabelas e Gráficos

**Tabela 8.1.1**

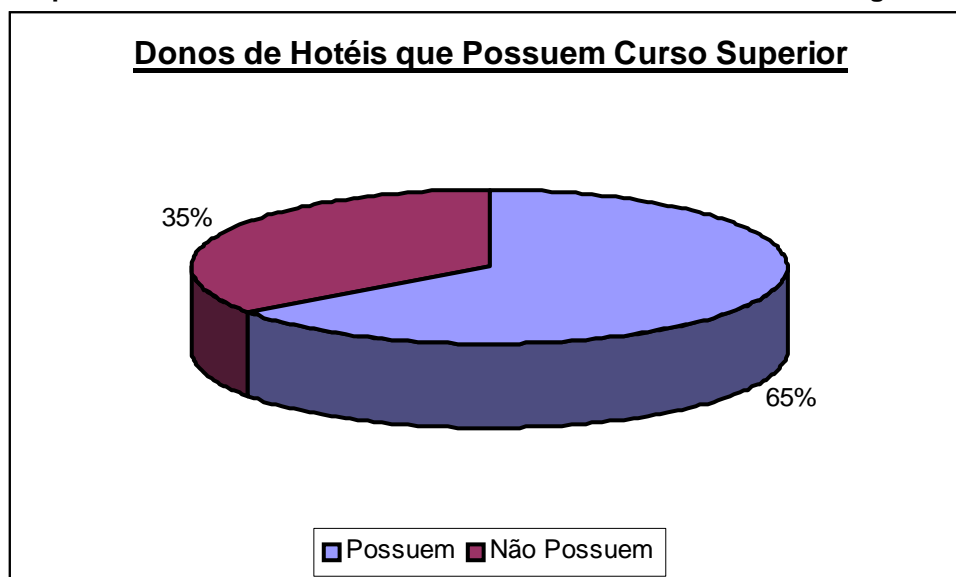
**Pessoas residentes em Alto Paraíso de Goiás com 10 anos ou mais de idade**

Sem instrução e com menos de 1 ano de estudo.	560 habitantes
Com 1 a 3 anos de estudo.	1.019 habitantes
Com 4 a 7 anos de estudo.	1.803 habitantes
Com 8a 10 anos de estudo.	623 habitantes
Com 11 a 14 anos de estudo.	527 habitantes
Com 15 anos ou mais de estudo.	202 habitantes

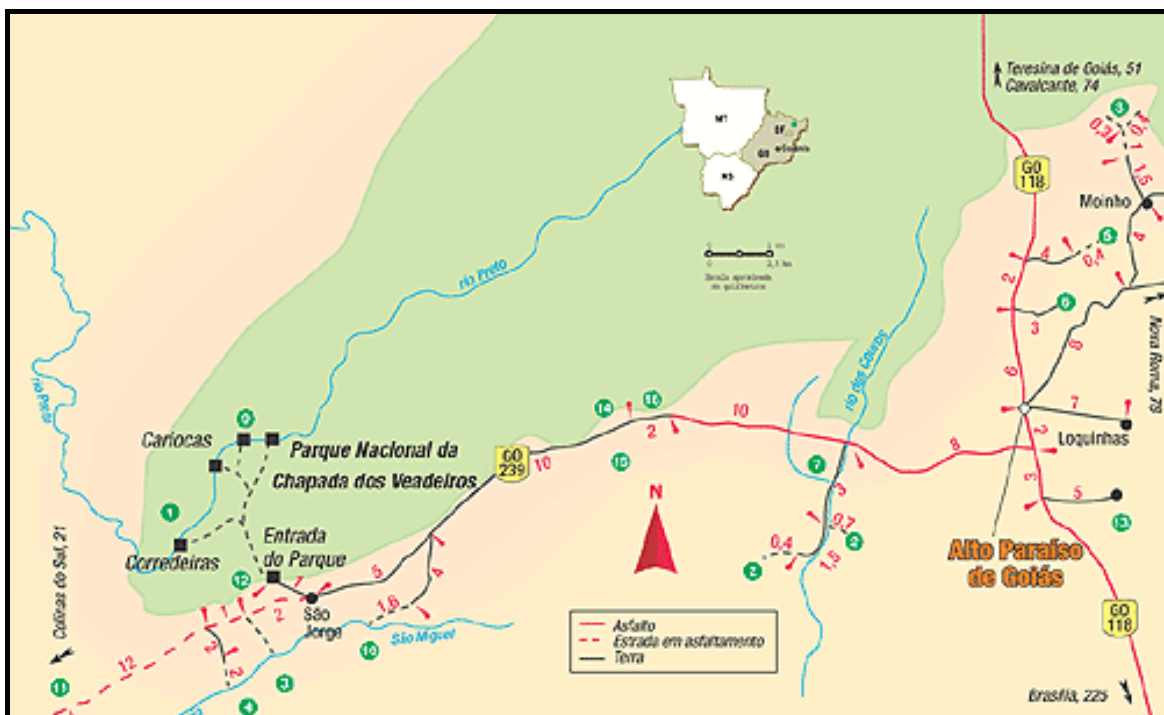
IBGE, 2001, censo.

### Gráfico 8.1.2

Fonte: Pesquisa realizada com Hotéis e Pousadas de Alto Paraíso e São Jorge.



## 8.2 – Mapas



- mapa 8.2.1 (Fonte: Guia 4 Rodas)



- mapa 8.2.2 Microregião da Chapada dos Veadeiros (Fonte: Seplan)

### 8.3 – Modelo de Questionário



#### “QUESTIONÁRIO APLICADO NOS MEIOS DE HOSPEDAGEM EM ALTO PARAÍSO E EM SÃO JORGE”

NOME DA EMPRESA:

---

ENDEREÇO:

---

ENDEREÇO ELETRÔNICO:

---

TELEFONE: ( )

---

NOME DO ADMINISTRADOR:

---

ORIGEM DO PROPRIETÁRIO:

---

DATA DE FUNDAÇÃO DA EMPRESA:

---

QUANTIDADE DE COLABORADORES:

---

QUANTIDADE DE COLABORADORES COM ENSINO FUNDAMENTAL:

---

QUANTIDADE DE COLABORADORES COM ENSINO MÉDIO:

---

QUANTIDADE DE COLABORADORES COM ENSINO SUPERIOR:

---

NO EMPREENDIMENTO EXISTE ALGUM INCENTIVO A CAPACITAÇÃO:

---

JÁ FOI DESENVOLVIDO ALGUM PROJETO DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL:

---

NO CASO DE PRÉ-EXISTÊNCIA DE PROJETO QUAL OU QUIAS FORAM:

---

---

ALGUM SERVIÇO DE CONSULTORIA JÁ FOI EXECUTADO NA EMPRESA:

---

SE FOI REALIZADA ALGUMA CONSULTORIA PODERIA AFIRMAR QUE HOUVE ALGUM  
RETORNO:

---

---

O PROPRIETÁRIO OU ADMINISTRADOR POSSUI CURSO SUPERIOR:

---

**MUITO OBRIGADO!**

### 8.3.1 – Resultados do Questionário

#### “RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO VOLTADO PARA OS MEIOS DE HOSPEDAGEM DE ALTO PARAÍSO E DE SÃO JORGE”

**01 - Quantos Empreendimentos:** ALTO PARAÍSO:24 SÃO JORGE:12 TOTAL: 36 – 100%

---

**02 - Quantos possuem endereço eletrônico:** 27 – 75%

---

**03 - Quantos possuem telefone de contato:** 36 – 100%

---

**04 - Quantos proprietários são de Alto Paraíso e São Jorge:** 14 – 38,8%

---

**Quantos proprietários são de outras localidades:** 22 – 61,1%

---

Obs.: A grande maioria é de Brasília.

---

**05 - Idade Média das empresas:**

ATÉ 5 ANOS: 15 – 41,6% mas 1 empresa tem um ano de existência;

---

DE 5 A 10 ANOS: 10 – 27,8%;

---

MAIS DE 10 ANOS: 11 – 30,6% e dois empreendimentos têm mais de 15 anos de existência.

---

**06 - Quantidade de colaboradores:** 178 – 100%

---

**Quantidade de colaboradores com Ensino Fundamental:** 76 – 42,7%

---

**Quantidade de colaboradores com Ensino Médio:** 65 – 36,5%

---

**Quantidade de colaboradores com Ensino Superior:** 9,5%

---

**Quantidade de colaboradores sem Nenhum tipo de Ensino:** 20 – 11,3%

---

Obs.: Em alguns empreendimentos os donos das pousadas possuem ensino superior e trabalham em suas empresas.

---

**07 - Em quantos empreendimento existem incentivo a capacitação:** 24 – 66,6%

---

**08 - Em qtos empreendimentos já foram desenvolvidos projetos de qualificação profissional:** 25 – 69,5%

---

**Quantos projetos foram desenvolvidos com o Sebrae/Senac/Senai:** 24 – 96%

---

**Quantos projetos foram desenvolvidos com outras empresas:** 01 – 4%

---

**09 - Em quantos empreendimentos já foram desenvolvidos consultorias externas:** 10 – 27,8%

---

**Em qtos empresas que já foram desenvolvidos consultorias externas consideram ter obtido ganho:**

---

08 – 80% sendo que dos 20% restante a consultoria era bastante recente e ou não podia afirmar com certeza.

---

**10 - Quantos proprietários ou administradores possuem curso superior:** 25 – 65,5%

---

Sendo que dos que não possuem curso superior 45,45% é oriundo de Alto Paraíso ou São Jorge.

## 7 – REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Joaquim. Froehlich, José. Rield, Mário. **Turismo Rural e Sustentável**. 2º Ed. São Paulo: Papirus Editora, 2001.
- ARBACHE, Jorge Saba. **O mercado de trabalho na atividade econômica do turismo no Brasil**. Brasília, DF. Editora Universidade de Brasília, 2001.
- ANDRADE, Nelson. Brito, Jorge. **Hotel: planejamento e projeto**. 4º Ed. São Paulo: Editora SENAC, 1998.
- CÂMARA, Odilon Roberto V. Garcia de Arruda. **Investimento em Capital Humano e o Acesso à Educação no Brasil**. Monografia do Curso de Ciências Econômicas, UNB. Brasília, 2000.
- CAMPOS, Luiz Cláudio de A. Menescal. Gonçalves, Maria Helena Barreto. **Introdução ao Turismo e Hotelaria**. Rio de Janeiro: Editora SENAC, 1998.
- COSTA, Patrícia Côrtes. **Ecoturismo**. São Paulo, SP: Editora Aleph, 2002.
- DIAS, Célia Maria de M. Canton, Antonia Marisa. Montandon, Alain. Baptista, Isabel. Grinover, Lucio. Camargo, Luiz Octávio de L. Maffesoli, Michel. Paula, Nilma Morcef de. Cruz, Rita de Cássia A. Matheus, Zilda Maria. **Hospitalidade: Reflexões e Perspectivas**. Barueri, SP: Editora Manole, 2002.
- DAVIES, Carlos Alberto. **Manual de Hospedagem: Simplificando Ações na Hotelaria**. Caxias do Sul: Editora Educus, 2002.
- INSTITUTO DE HOSPITALIDADE. **Perfil dos Profissionais no mercado de trabalho do setor de turismo no Brasil: pesquisa**. Salvador, BA: Flash Design, 2001.
- KINKER, Sônia. **Ecoturismo e conservação da natureza em parques nacionais**. Papirus Editora, Campinas-SP, 2002.
- LEAL, Cícero Pereira. **Ensaio Sobre Teoria do Capital Humano e Políticas Públicas**. Monografia do Curso de Ciências Econômicas, UNB. Brasília, 2004.
- MATIAS, Marlene. **Turismo: Formação e Profissionalização 30 anos de História**. Barueri, SP: Editora Manole Ltda, 2002.
- MORETTO, Cleide Fátima. **A Provisão Pública da Educação: Expansão ou Redefinição?** Teoria e evidência econômica, Passo Fundo. FEA/UPF, Ano 1, n. 2, p. 171-187, novembro 1993.

MORETTO, Cleide Fátima. **O Capital humano e a Ciência Econômica: Algumas Considerações.** Teoria e evidência econômica, Passo Fundo. FEA/UPF, v. 5, n. 9, p. 67-80, maio 1997.

OLIVEIRA, Gilson Batista. **Uma discussão sobre o conceito de desenvolvimento.** Revista FAE, Curitiba, v.6, n.2, maio/dez. 2003.

RECRUITMENT, Week of September 19, 2005.

RUSCHMAN, Doris. **Marketing Turístico: Um enfoque promocional.** Campinas, SP: Editora Papirus, 2001.

SANDRONI, Paulo, org. **Novo dicionário de economia.** 4. ed. São Paulo: Best Seller, 1994.

SILVA, Ilma Pereira Lamas da Silva. **Capital Humano, Determinação dos Rendimentos, Distribuição e Pobreza.** Monografia de graduação, UNB. Brasília, 2004.

S. MEDLIK, H. Ingram. **Introdução a Hotelaria: Gerenciamento e Serviços.** Tradução de Fabíola de Carvalho S. Vasconcelos da 4ª Ed. original. Rio de Janeiro: Campus, 2002.

SCHULTZ, Theodore William. **O capital humano: investimentos em educação e pesquisa.** Rio de Janeiro: Zahar, 1973.

TELES, Vladimir Kühl. **Capital Humano e Crescimento Econômico: Uma Abordagem Teórica e Empírica.** Tese de Doutorado, UNB. Brasília, 2004.

WALKER, John R. **Introdução à Hospitalidade.** Tradução de Élcio de Gusmão Verçosa Filho. Barueri, SP: Editora Manole, 2002.

#### SITES:

<http://www.ibge.gov.br/>

<http://www.ipea.gov.br/>

[www.seplan.gov.br](http://www.seplan.gov.br)

<http://www.altoparaiso.com/php/index.php>

[www.pousadajardimdoeden.com.br](http://www.pousadajardimdoeden.com.br)